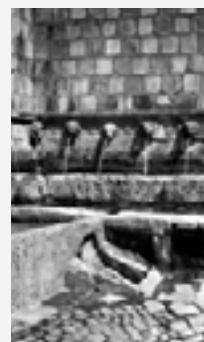


# Bilancio Sociale 2008









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



Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede Legale: Piazza San Carlo 156, 10121 Torino – Sede Secondaria: Via Monte di Pietà 8, 20121 Milano – Capitale sociale Euro 6.646.547.922,56 – Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Torino e codice fiscale 00799960158 – Partita IVA 10810700152 – Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia – Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361 e Capogruppo del Gruppo bancario "Intesa Sanpaolo", iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari.



# Cariche sociali

## Consiglio di Sorveglianza

*Presidente* Giovanni Bazoli

*Vice Presidenti* Antoine Bernheim  
Rodolfo Zich

*Consiglieri* Carlo Barel di Sant'Albano  
Rosalba Casiraghi  
Marco Ciabattoni  
Giovanni Costa  
Franco Dalla Sega  
Gianluca Ferrero  
Angelo Ferro  
Pietro Garibaldi  
Giulio Stefano Lubatti  
Giuseppe Mazzaello  
Eugenio Pavarani  
Gianluca Ponzellini  
Gian Guido Sacchi Morsiani  
Ferdinando Targetti  
Livio Torio  
Riccardo Varaldo

## Consiglio di Gestione

*Presidente* Enrico Salza

*Vice Presidente* Orazio Rossi

*Consigliere Delegato  
e Chief Executive Officer* Corrado Passera

*Consiglieri* Aureliano Benedetti  
Elio Catania  
Giuseppe Fontana  
Gian Luigi Garrino  
Virgilio Marrone  
Emilio Ottolenghi  
Giovanni Perissinotto  
Marcello Sala

## Direzione Generale





*Direttore Generale* Francesco Micheli


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

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

---

# Legenda

-  sito Internet collegato
-  progetto completato
-  avviato e in corso
-  non ancora attivato

 argomento che risponde  
a specifiche richieste  
degli stakeholder



argomento di interesse anche per un altro stakeholder

---



# Sommario

- 8** Lettera agli stakeholder
  - 10** Introduzione e premessa metodologica
  - 12** *Identità e Governance*
  - 13** Mission e valori di riferimento
  - 14** L'evoluzione storica
  - 15** Linee strategiche
  - 16** Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo
  - 22** Il governo dell'impresa
  - 33** La nostra responsabilità sociale
  - 35** Il coinvolgimento degli stakeholder
  - 45** Le nostre partnership per la sostenibilità
  - 48** *La Relazione Economica*
  - 49** La performance economico-finanziaria nel 2008
  - 50** Principali Indicatori Economici e Finanziari
  - 50** Il calcolo del Valore Aggiunto e la sua distribuzione
  - 52** Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto Globale
  - 53** Prospetto di ripartizione del Valore Aggiunto Globale Lordo e della sua distribuzione
  - 54** *La Relazione Sociale*
  - 55** La mappa degli stakeholder
  - 56** Gli argomenti chiave della Relazione Sociale
  - 58** Clienti
  - 94** Collaboratori
  - 122** Azionisti
  - 130** Fornitori
  - 134** La relazione con l'ambiente
  - 156** Il rapporto con la comunità
  - 176** *Gli obiettivi di miglioramento*
  - 182** *Allegati*
  - 183** Attestazione di Conformità
  - 185** Livello di applicazione delle linee guida GRI
  - 186** Prospetto degli indicatori
  - 193** Contatti
-

# Lettera agli stakeholder

*Intesa Sanpaolo presenta il suo secondo Bilancio Sociale di Gruppo in un momento di crisi globale del sistema finanziario e del sistema economico. Una crisi che nasce, come tutti riconoscono, dagli eccessi del liberismo e dalla sottovalutazione dell'importanza della coesione sociale nella costruzione di "valore" sostenibile. Il "valore" da tutelare va riferito a tutte le categorie di stakeholder. La nostra Banca non ha mai perso di vista questo principio che porta a riconoscere un ruolo attivo a tutti i soggetti interessati, direttamente o indirettamente, all'attività dell'azienda: a cominciare dalle decine di migliaia di colleghi che collaborano ogni giorno al successo delle iniziative del nostro Gruppo. Perciò il Bilancio Sociale nasce da un impegno fortemente condiviso, grazie ai contributi dei colleghi che operano nelle diverse strutture della Banca e che intrattengono quotidianamente relazioni con tutte le categorie dei nostri stakeholder. Riteniamo infatti che, in una società complessa e mutevole, l'ascolto dell'opinione delle persone che lavorano con noi, dei nostri clienti e di tutti coloro che costituiscono il tessuto sociale nel quale la banca opera possa essere la chiave di volta per raggiungere gli obiettivi previsti. Il racconto di quanto è stato realizzato e l'indicazione degli ulteriori traguardi di miglioramento, rende testimonianza del nostro impegno.*

*Il concetto di sostenibilità è sempre stato da noi inteso come orientamento alla costruzione di relazioni durevoli nel tempo. È questa l'idea da cui siamo partiti nella stesura del piano strategico nel 2007 e che continuiamo a perseguire, nella convinzione che le banche debbano porsi ed essere percepite dalle imprese e dall'intera società come punti di riferimento essenziali di un'economia sana e produttiva.*

*La nostra attenzione all'ambito sociale e ambientale si nutre del dialogo e dell'ascolto di tutte le voci, anche di quelle dissonanti, che possono arricchire di nuove prospettive lo scenario a noi noto. Perciò nel 2008 abbiamo chiamato a discutere opinion leader, clienti, esponenti della comunità finanziaria, istituti di ricerca, università e organizzazioni non governative sul tema della responsabilità sociale e ambientale di un istituto finanziario che opera in un contesto globale. Quanto è emerso nel forum, che ci ha permesso di sottoporre a verifica le direzioni intraprese nei nostri piani di sviluppo, di cogliere l'emergere di nuove domande sociali, trova rappresentazione in questo Bilancio.*

*La promozione di uno sviluppo sostenibile in un contesto globale si esprime, per quanto riguarda la nostra banca, anche nella sottoscrizione di importanti standard internazionali promossi dalle Nazioni Unite, quali il Global Compact e lo United Nations Environment Programme Finance Initiative e nel monitoraggio dell'osservanza nell'operatività quotidiana dei principi del nostro Codice Etico.*

*L'adesione agli standard citati, così come l'adozione volontaria delle Linee Guida del Global Reporting Initiative, ci consentono di essere sempre più trasparenti nei confronti di tutti i nostri stakeholder, spronandoci a migliorare le nostre performance di responsabilità sociale.*

---

*La sostenibilità delle nostre attività di business viene verificata attraverso il continuo aggiornamento dell'assetto organizzativo del nostro modello di governance, in conformità sia alle nuove disposizioni sia alle best practice nazionali e internazionali. Nel 2008 è stata avviata un'approfondita autovalutazione per garantire un funzionamento sano e prudente della Banca, anche allo scopo di accrescerne la reputazione e la fiducia presso gli azionisti e il pubblico.*

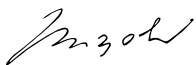
*Il Bilancio Sociale presenta un percorso costruito da centinaia di progetti e di iniziative che testimoniano la capacità di Intesa Sanpaolo di fornire servizi in grado di sostenere le economie locali, rispondendo ai bisogni di realtà profondamente diverse: e ciò senza dimenticare chi da sempre ha avuto maggiore difficoltà nell'accesso al credito, immigrati, giovani, cassaintegrati, anziani. È evidente come oggi per tutte le banche stia tornando ad essere un fattore strategico qualificante il soddisfacimento delle esigenze delle comunità territoriali.*

*Di grande rilievo sono le attività che Intesa Sanpaolo ha posto in essere al fine di promuovere la crescita economica, civile e culturale della società. Tali, in particolare, i progetti di inclusione sociale avviati da Banca Prossima, le attività di microcredito in partnership con Fondazioni e Associazioni del Terzo settore, i progetti di solidarietà nazionale e internazionale (tra cui Project Malawi), le iniziative per la conservazione e la valorizzazione dei beni culturali.*

*Il Bilancio Sociale dà voce anche all'ambiente, menzionando gli interventi effettuati in attuazione delle Linee Guida emanate in materia. Ne è derivata una migliore gestione della nostra impronta ecologica, che favorisce l'utilizzo di energia rinnovabile e incentiva la cultura della riduzione degli sprechi.*

*Questa edizione segna un'evoluzione nell'affidamento del processo di raccolta ed esposizione di dati che misurano in maniera puntuale i nostri progressi.*

*Se l'evidenza delle domande emergenti ci rende consapevoli della lunga strada ancora da percorrere, resta fermo il nostro impegno di attenzione e apertura alle esigenze di tutti gli stakeholder, affinché il cammino di Intesa Sanpaolo risulti sempre più apprezzato.*



Giovanni Bazoli



Enrico Salza



Corrado Passera

# Introduzione e premessa metodologica

Questo è il secondo Bilancio Sociale del Gruppo Intesa Sanpaolo e presenta agli stakeholder le principali iniziative realizzate nel corso del 2008 secondo gli impegni definiti nel quadro del Piano d'Impresa 2007-2009. Affinché le iniziative possano essere interpretate in un più ampio contesto di sostenibilità, nel primo capitolo viene delineato il profilo del Gruppo in termini di Mission e valori di riferimento, linee strategiche e modalità di gestione attuate. La "Relazione Economica" – per la cui redazione ci siamo riferiti alle Linee Guida ABI – e la "Relazione Sociale" si rivolgono direttamente agli stakeholder ai quali rendicontano il valore generato e le iniziative realizzate per quanto afferisce le dimensioni economica, sociale e ambientale. Nel capitolo "Il coinvolgimento degli stakeholder" diamo conto delle attività di coinvolgimento messe in campo e degli argomenti chiave emersi nei momenti di incontro. Il Bilancio presenta infine gli obiettivi di miglioramento elaborati sulla base dei suggerimenti emersi e della valutazione dei rischi e delle opportunità in termini di strategie aziendali.

Una sintesi del Bilancio Sociale 2008 è stata presentata nella "Relazione sull'andamento della gestione" che correda il Bilancio Consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo dell'esercizio 2008 (si veda p. 98 "La responsabilità sociale e ambientale").

## I criteri e i principi

I contenuti del documento sono stati elaborati in base alle Sustainability Reporting Guidelines del GRI edizione 3 (Global Reporting Initiative), ai supplementi di settore "Financial Services Sector Supplement" del GRI stesso e alle linee guida di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito – "Il rendiconto agli stakeholder: una guida per le banche" – elaborato da ABI in collaborazione con EconomEtica (Centro Interuniversitario per l'etica economica e la responsabilità sociale di impresa). Questo Bilancio soddisfa i requisiti G3 al livello B+ (vedi

lo schema "Livello di applicazione delle linee guida G3 del GRI", p. 185). Abbiamo adottato i principi del GRI per la selezione dei contenuti (rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza), per la definizione dei criteri di qualità informativa (equilibrio/neutralità, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità) e del perimetro di rendicontazione.

## Il processo di reporting

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla definizione dei contenuti del Bilancio Sociale e alle attività di dialogo con gli stakeholder per il tramite dei Referenti CSR, delegati dai responsabili delle diverse aree funzionali e società del Gruppo, che operano in stretto contatto con l'Unità CSR. Il processo gestionale della rendicontazione è definito in apposite "Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale" diffuse a tutti coloro che sono coinvolti nelle diverse attività. Per i Referenti delle Banche estere del Gruppo l'Unità CSR ha tenuto uno specifico corso di formazione per la diffusione dei principi di rendicontazione e per la condivisione dei criteri di selezione e degli strumenti aziendali utili nella redazione del Bilancio Sociale.

## I sistemi di misurazione

La raccolta dei dati è stata centralizzata presso la struttura della Direzione Centrale che già effettua l'attività di controllo degli andamenti economici, patrimoniali e commerciali delle unità di business.

Gli indicatori presentati nel Bilancio Sociale sono individuati sulla base delle indicazioni dello standard di riferimento, degli obblighi derivanti dalla nostra adesione a protocolli internazionali di sostenibilità e dall'impegno a rendere misurabile il grado di attuazione dei nostri obiettivi.

La maggior parte dei dati deriva da rilevazioni

dirette, salvo alcune stime (comunque opportunamente segnalate nel documento di rendicontazione) effettuate senza intaccare l'accuratezza dello specifico dato. Raggiungendo l'obiettivo che ci eravamo posti lo scorso anno, i sistemi di misurazione dei dati sono ora supportati da un manuale tecnico che, per gli indicatori quantitativi, formalizza la loro rilevanza, le modalità di calcolo nonché la fonte informativa, favorendone così l'accuratezza e l'omogeneità per l'intero perimetro di rilevazione.

## Il periodo e il perimetro di rendicontazione


Il Bilancio Sociale viene pubblicato con cadenza annuale. La precedente edizione è stata pubblicata nel giugno 2008. I dati presentati fanno riferimento all'esercizio 2008 e, ove possibile, sono comparati con il 2007, anno di costituzione del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Il perimetro del Bilancio Sociale include le socie-

tà operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità e che rientrano nel perimetro del Bilancio Consolidato 2008 di Intesa Sanpaolo. L'inclusione di ciascuna Società del Gruppo nel perimetro di rendicontazione è stata valutata sulla base dell'apporto al Bilancio Consolidato in termini patrimoniali e reddituali, del numero di dipendenti e delle caratteristiche delle società sulla base degli impatti sociali e ambientali generati.

## L'attestazione esterna

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

Il Bilancio Sociale viene distribuito ai principali interlocutori del Gruppo Intesa Sanpaolo ed è disponibile anche sul sito Internet [group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com). 

# *Identità e Governance*

Vogliamo coniugare la grande dimensione con il radicamento territoriale, essere una banca che riesce a pensare in grande e non perdere di vista l'individuo.



Mission e valori di riferimento

L'evoluzione storica

Linee strategiche

Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo

Il governo dell'impresa

La nostra responsabilità sociale

Il coinvolgimento degli stakeholder

Le nostre partnership per la sostenibilità

## Mission e valori di riferimento

Lavoriamo insieme per fornire servizi bancari e finanziari di eccellenza ai nostri clienti, attivando leve di sviluppo per tutte le realtà territoriali nelle quali operiamo.

Consapevoli del valore della nostra attività in Italia e all'estero, promuoviamo uno stile di crescita attento alla sostenibilità nel tempo dei risultati e alla creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia che nasce dalla soddisfazione dei clienti e degli azionisti, dal senso di appartenenza dei collaboratori e dalla vicinanza ai bisogni della collettività e dei territori.

Competiamo lealmente nel mercato, pronti a cooperare con gli altri soggetti economici, privati e pubblici, ogniqualvolta sia necessario per rafforzare la capacità complessiva di crescita dei sistemi Paese in cui operiamo.

Ci assumiamo la responsabilità della gestione prudente dei risparmi, ci impegniamo per l'ampliamento dell'accesso al credito e agli strumenti finanziari per tutti i cittadini, nonché per lo sviluppo sostenibile del sistema imprenditoriale, consci che le nostre decisioni hanno importanti effetti, diretti e indiretti, sull'ambiente naturale e sulla collettività, al cui benessere non solo materiale vogliamo contribuire, sostenendo o realizzando iniziative culturali e di utilità comune.

La nostra strategia di crescita mira alla creazione di valore solido e sostenibile sotto il profilo economico e finanziario, sociale e ambientale, costruito sulla fiducia di tutti i nostri interlocutori e basato sui seguenti valori:

### Integrità

Perseguiamo i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti.

### Eccellenza

Ci poniamo l'obiettivo di migliorare continuamente, guardando lontano, anticipando le sfi-

de, coltivando la creatività diffusa e finalizzata all'innovazione, valorizzando il merito.

### Trasparenza

Poniamo la trasparenza alla base delle nostre azioni, della nostra comunicazione e dei nostri contratti per consentire a tutti i nostri interlocutori di fare scelte autonome e consapevoli.

### Rispetto delle specificità

Vogliamo coniugare la grande dimensione con il radicamento territoriale, essere una banca che riesce a pensare in grande e non perdere di vista l'individuo.

### Equità

Siamo impegnati a eliminare ogni discriminazione dalle nostre condotte e a rispettare le differenze di genere, età, razza, religione, appartenenza politica e sindacale, lingua o diversa abilità.

### Valore della persona

Il valore della persona in quanto tale guida il nostro modo di agire: adottiamo l'ascolto e il dialogo come leve di miglioramento continuo nelle relazioni con tutti i nostri interlocutori.

### Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Miriamo a utilizzare in modo attento tutte le risorse, promuovendo comportamenti improntati all'ottimizzazione e a evitare spreco e ostentazione, privilegiando le scelte rivolte alla sostenibilità nel tempo.

## L'evoluzione storica

I primi passi verso il processo di integrazione iniziano il 26 agosto 2006 quando i Consigli di Amministrazione delle due banche approvano le linee guida del progetto di fusione, ratificato poi il 12 ottobre e convalidato dalle rispettive Assemblee Straordinarie il 1° dicembre dello stesso anno.

### INTESA SANPAOLO

*Il marchio di Intesa Sanpaolo è espressione della storia e dei valori di due protagonisti del settore del credito in Italia – Banca Intesa e Sanpaolo IMI – che hanno deciso di unire le proprie energie e risorse per dare vita al più grande gruppo bancario in Italia e uno dei maggiori in Europa. Il logotipo è costruito partendo dal font "trajan", ispirato ai caratteri incisi sulla base della colonna Traiana, simbolo di solidità e stabilità. È caratterizzato dal colore verde dell'originario marchio Sanpaolo IMI e dalla presenza delle caratteristiche "A" inclinate. Il logotipo rappresenta l'unione delle due denominazioni*

*originarie collegate dal marchio, raffigurato da un pittogramma quadrato (forma perfetta, armoniosa ed equilibrata) nel quale appare il disegno stilizzato di un acquedotto romano, simbolo di solidità e sviluppo, nonché di vita e prosperità, unione di culture e di genti. La figura dell'acquedotto è l'elemento che meglio esprime e rappresenta la fusione delle due Banche – come tale è posizionato al centro del logotipo – dei valori e impegni che ne ispirano l'azione. Il progetto della nuova identità ha coinvolto, gradualmente, anche le banche e società controllate che hanno assunto la nuova identità visuale della Capogruppo.*

Intesa Sanpaolo è una banca fortemente radicata sul territorio, che raccoglie le diverse culture confluite nel corso dei decenni nelle banche capofila del processo di fusione.

San Paolo, che ha iniziato la sua attività nel lontano 1563, nel 1998 integrò l'IMI (Istituto Mobiliare Italiano), nato nel 1931 per sostenere il finanziamento del sistema industriale nazionale. Nel 2000, al termine di una fase di integrazione di alcune banche locali, il San Paolo IMI acquisì il Banco di Napoli, uno degli istituti di credito più antichi d'Europa, le cui origini risalgono al 1539, anno in cui venne fondato il Sacro Monte di Pietà. Successivamente, nel 2002, è stata realizzata l'integrazione con le banche del Gruppo Cardine, nato nel 1999 dall'unione di varie casse di risparmio e altre banche locali sorte per favorire e sostenere lo sviluppo economico del Nord Est e della dorsale adriatica. A una prima stima, il totale degli istituti preesistenti nella filiera storica San Paolo IMI raggiunge almeno 75 unità. Banca Intesa, come è noto, è la risultante della fusione di tre storici gruppi, protagonisti della storia del sistema bancario italiano sin dal XIX secolo: Cariplo, Bav e Comit, che a loro volta nel corso dei decenni hanno incorporato in totale 66 istituti di credito.

La maggior parte degli istituti confluiti in Intesa Sanpaolo vedono dunque alla loro origine una

matrice localistica che, in taluni casi, ha poi saputo svilupparsi a livello regionale e nazionale. Costituiscono un'eccezione, invece, la Banca Commerciale Italiana, con la sua storica presenza all'estero e l'IMI che, nella sua qualità di istituto di credito speciale, ha svolto un ruolo primario nel finanziamento e nello sviluppo dell'economia italiana. Anche la Cariplo ha esercitato una consistente influenza al di fuori della regione d'origine, in particolare come capofila dell'ACRI e promotrice dell'Istituto Internazionale del Risparmio.

Nel rivalutare questi multipli "saperi" pervenuti in eredità in modo tacito e quasi "passivo" (e quindi nel filtrare e distinguere tra ciò che è vivo e ciò che è morto per l'oggi), si pongono le premesse per costruire saldamente un nuovo nucleo di valori aziendali e pervenire a una rinnovata identità di gruppo vissuta in senso "attivo", che porti al reale superamento di qualsivoglia appartenenza e alla piena consapevolezza del ruolo trainante in termini di sviluppo economico e civile e delle responsabilità sociali e ambientali che spettano a una grande banca.

**Intesa Sanpaolo nasce il 1° gennaio 2007 dalla fusione di due grandi realtà bancarie italiane: Banca Intesa e Sanpaolo IMI.**



## Linee strategiche

Lo scenario macroeconomico del 2009 si prospetta difficile, con inevitabili riflessi per il settore bancario e per Intesa Sanpaolo. Nell'esercizio in corso il Gruppo continuerà ad attuare le azioni che hanno caratterizzato la gestione negli ultimi anni, secondo le seguenti linee strategiche:

- crescita sostenibile nel medio-lungo periodo, valorizzando la consolidata forza nell'attività caratteristica commerciale;
- interventi su costi e investimenti per garantire efficienza all'operatività, pur continuando a supportare la crescita;
- forte presidio della qualità dell'attivo;
- forte controllo nella gestione della liquidità e

nel mantenimento di una patrimonializzazione adeguata.

In ottica CSR, le attività d'impresa continueranno ad articolarsi secondo le seguenti linee strategiche:

- eccellenza nel rapporto con i propri clienti;
- crescita professionale del personale in un ambiente lavorativo che promuova la qualità della vita in azienda;
- offerta volta a favorire l'inclusione sociale e il sostegno al Terzo settore;
- sostegno alle imprese nei piani di sviluppo, innovazione e internazionalizzazione;
- sostegno a favore dell'ambiente.

## Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo

Intesa Sanpaolo si colloca tra i primissimi gruppi bancari dell'eurozona con una capitalizzazione di mercato di 30,5 miliardi di euro<sup>1</sup> ed è leader in Italia in tutti i settori di attività. Grazie a una rete capillare di 6.463 sportelli e ben distribuita su tutto il territorio, con quote di mercato superiori al 15% nella maggior parte delle regioni, il Gruppo offre i propri servizi a circa 11,3 milioni di clienti.

<sup>1</sup> Al 30 aprile 2009

| Posizionamento in Italia <sup>2</sup> | Settore di attività            | Quota di mercato in Italia <sup>2</sup>   |
|---------------------------------------|--------------------------------|---|
| 1°                                    | Impieghi                       |  17,4% |
| 1°                                    | Depositi                       |  18,0% |
| 1°                                    | Factoring                      |  24,2% |
| 1°                                    | Risparmio gestito <sup>3</sup> |  26,5% |
| 1°                                    | Fondi pensione                 |  28,1% |

<sup>2</sup> Al 31 dicembre 2008

<sup>3</sup> Fondi comuni

Intesa Sanpaolo ha una presenza selettiva in Europa centro-orientale e nel bacino del Mediterraneo, grazie a circa 2.000 sportelli e 8,5 milioni di clienti delle banche controllate operanti in 13 paesi nell'ambito del retail e commercial banking. Vanta inoltre una rete internazionale, specializzata nel supporto alla clientela corporate, che presidia 34 paesi, in particolare il bacino del Mediterraneo e le aree in cui si registra il maggior dinamismo delle imprese italiane, come Stati Uniti, Russia, Cina e India.

## Indicatori chiave<sup>1</sup>

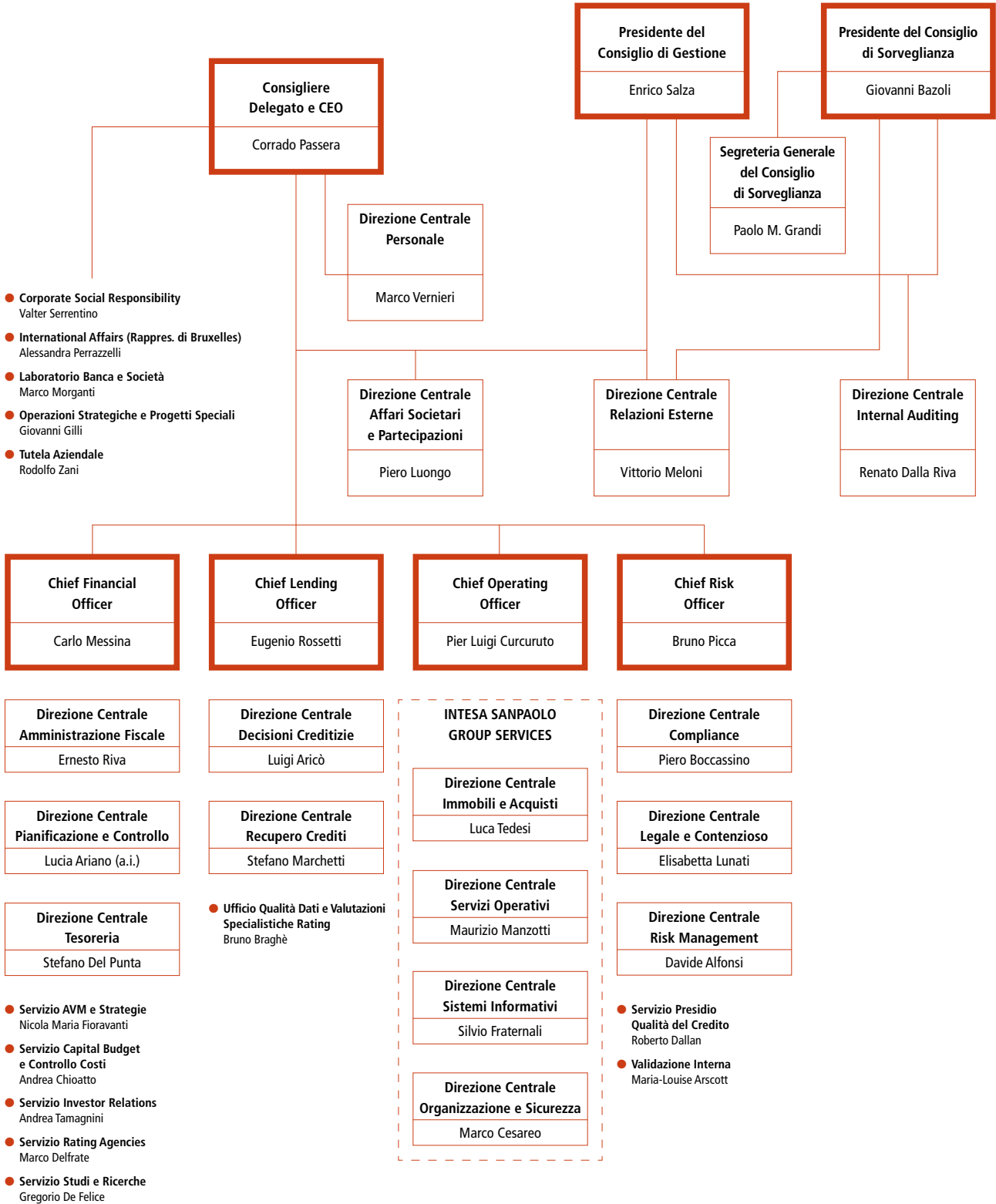
| <b>Indicatori economici</b>                                 | <b>2008</b>          | <b>2007</b> |
|---|----------------------|-------------|
| Crediti verso clientela (mln €)                             | 395.189              | 353.122     |
| Raccolta diretta da clientela (mln €)                       | 430.897              | 392.665     |
| Patrimonio netto (mln €)                                    | 48.954               | 51.558      |
| Risultato netto (mln €)                                     | 2.553                | 7.250       |
| Totale attività (mln €)                                     | 636.133              | 605.401     |
| Valore Aggiunto (mln €)                                     | 10.576               | 16.952      |
| <b>Indicatori sociali</b>                                   |                      |             |
| Clienti (n./mln)  | 19,8 <sup>2</sup>    | 17,7        |
| Reclami (n.)  | 110.347              | 89.372      |
| Clienti coinvolti in attività di Customer Satisfaction (n.) | 185.500              | 39.000      |
| Dipendenti (n.)   | 106.269 <sup>2</sup> | 95.295      |
| Tasso di turnover personale (%)                             | -1,3                 | -4,2        |
| Giorni di formazione erogati nell'anno (n.)                 | 860.605              | 799.163     |
| Personale femminile Dirigente/totale Dirigenti (%)          | 18,7                 | 17,4        |
| Elargizioni liberali (mgl €)                                | 15.621               | 11.342      |
| <b>Indicatori ambientali</b>                                |                      |             |
| Emissioni di CO <sub>2</sub> per dipendente (kg)            | 1.623                | 1.907       |
| Consumi di energia per dipendente (kWh)                     | 6.571                | 6.821       |
| Consumi di carta per dipendente (kg)                        | 94                   | 110         |
| Consumi di acqua per dipendente (m <sup>3</sup> )           | 39                   | 43          |

<sup>1</sup> Gli indicatori economici si riferiscono al perimetro del Bilancio Consolidato 2008 mentre gli indicatori sociali e ambientali sono stati rilevati sul perimetro del Bilancio Sociale che include le società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità. I dati degli indicatori sociali e ambientali relativi al 2007 non sono stati riclassificati proforma a perimetro 2008.

<sup>2</sup> Comprende il Gruppo CR Firenze e Pravex.

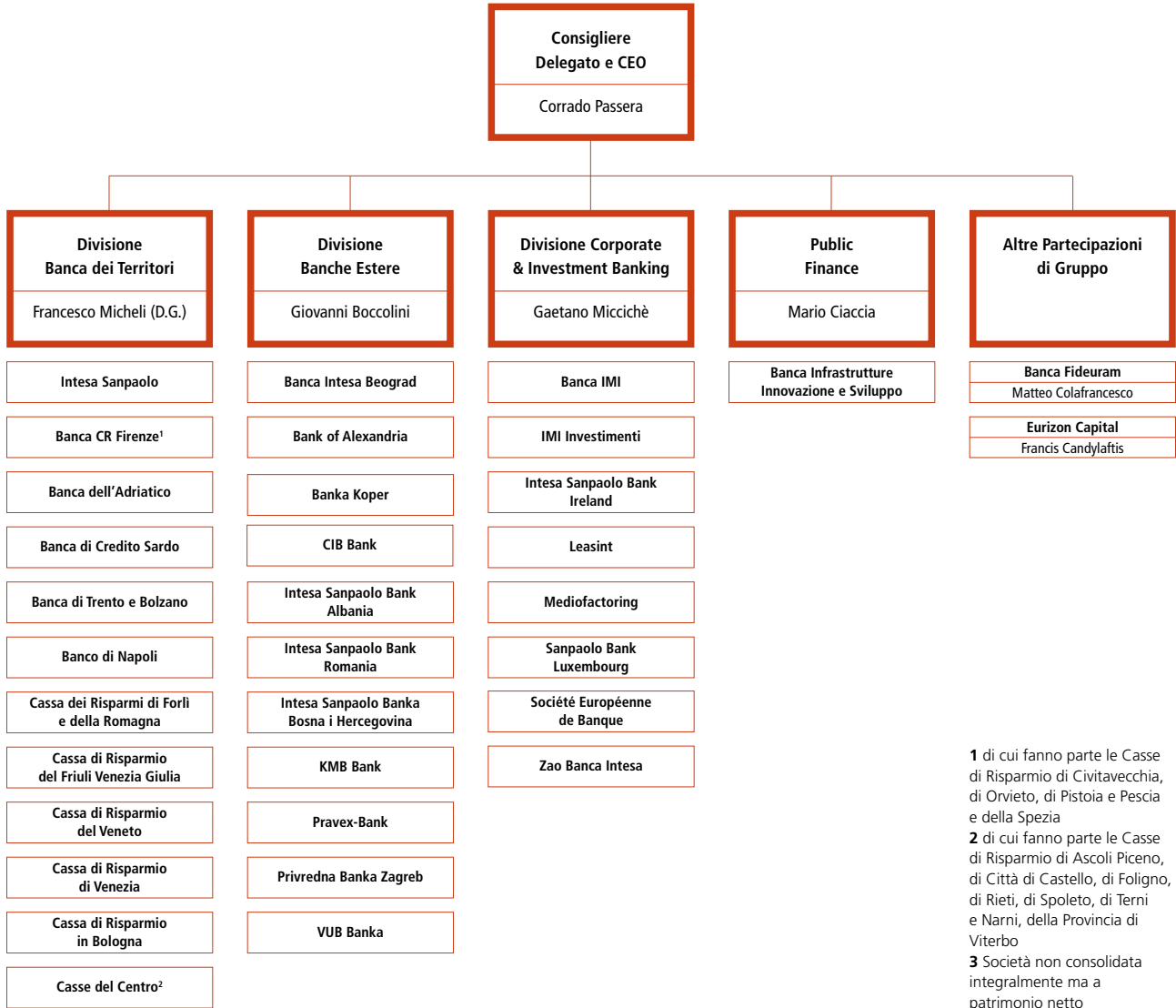
# L'assetto organizzativo

## Le Strutture Centrali



# Il Gruppo Intesa Sanpaolo

## Le Business Unit



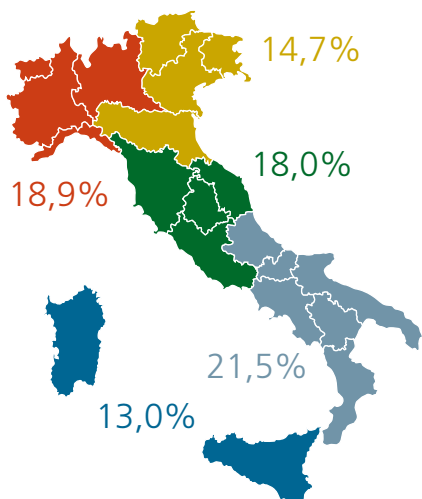
Nell'ottica di fornire un'assistenza finanziaria realmente completa, accanto all'attività di banca commerciale si affiancano i servizi e l'assistenza di alcune società specializzate.

### Altre società controllate dalla Divisione Banca dei Territori

| Attività                      | Società  |
|-------------------------------|--|
| Bancassicurazione             | EurizonVita, Sud Polo Vita, Intesa Vita <sup>3</sup> , EurizonTutela |
| Credito Industriale           | Mediocredito Italiano  |
| Sistemi di pagamento          | Setefi   |
| Fondi pensione                | Intesa Previdenza  |
| Attività fiduciaria           | Sirefid  |
| Relazioni con enti non profit | Banca Prossima per le Imprese Sociali e per le Comunità              |
| Private banking               | Intesa Sanpaolo Private Banking                                      |

## Rete italiana

### Quote di mercato sportelli al 31/12/2008



#### Nord Ovest

| Intesa Sanpaolo |       |
|-----------------|-------|
| Filiali         |       |
|                 | 1.950 |

| Controllate               |         |
|---------------------------|---------|
| Società                   | Filiali |
| Intesa Sanpaolo           |         |
| Private Banking           | 82      |
| Banca CR Firenze          | 67      |
| Banca Fideuram            | 38      |
| Banca Prossima            | 21      |
| Neos Banca                | 8       |
| BIIS                      | 4       |
| Banca di Trento e Bolzano | 3       |
| Mediocredito Italiano     | 2       |
| Banca IMI                 | 1       |
| CR del Veneto             | 1       |

#### Centro

| Intesa Sanpaolo |     |
|-----------------|-----|
| Filiali         |     |
|                 | 488 |

| Controllate           |         |
|-----------------------|---------|
| Società               | Filiali |
| Banca CR Firenze      | 490     |
| Casse del Centro      | 272     |
| Banca dell'Adriatico  | 87      |
| Banca Fideuram        | 22      |
| Intesa Sanpaolo       |         |
| Private Banking       | 15      |
| Banca Prossima        | 8       |
| Neos Banca            | 6       |
| BIIS                  | 4       |
| Banco di Napoli       | 4       |
| Mediocredito Italiano | 3       |

#### Nord Est

| Intesa Sanpaolo |    |
|-----------------|----|
| Filiali         |    |
|                 | 55 |

| Controllate                  |         |
|------------------------------|---------|
| Società                      | Filiali |
| CR del Veneto                | 552     |
| CR in Bologna                | 259     |
| CR del Friuli Venezia Giulia | 151     |
| CR di Forlì e della Romagna  | 132     |
| CR Venezia                   | 121     |
| Banca di Trento e Bolzano    | 91      |
| Banca CR Firenze             | 57      |
| Intesa Sanpaolo              |         |
| Private Banking              | 23      |
| Banca Fideuram               | 22      |
| Neos Banca                   | 11      |
| Banca Prossima               | 10      |
| BIIS                         | 3       |
| Mediocredito Italiano        | 1       |

#### Sud

| Intesa Sanpaolo |    |
|-----------------|----|
| Filiali         |    |
|                 | 26 |

| Controllate           |         |
|-----------------------|---------|
| Società               | Filiali |
| Banco di Napoli       | 841     |
| Banca dell'Adriatico  | 118     |
| Intesa Sanpaolo       |         |
| Private Banking       | 25      |
| Banca Fideuram        | 10      |
| Banca Prossima        | 10      |
| Casse del Centro      | 10      |
| BIIS                  | 3       |
| Mediocredito Italiano | 3       |
| Neos Banca            | 3       |
| Banca CR Firenze      | 1       |

#### Isole

| Intesa Sanpaolo |     |
|-----------------|-----|
| Filiali         |     |
|                 | 210 |

| Controllate            |         |
|------------------------|---------|
| Società                | Filiali |
| Banca di Credito Sardo | 116     |
| Intesa Sanpaolo        |         |
| Private Banking        | 6       |
| Banca Fideuram         | 5       |
| Neos Banca             | 5       |
| Banca Prossima         | 3       |
| BIIS                   | 2       |
| Mediocredito Italiano  | 2       |

## La presenza internazionale



### Europa

#### Filiali

Amsterdam  
Atene  
Dornbirn<sup>2</sup>  
Francoforte  
Innsbruck<sup>2</sup>  
Londra  
Madrid  
Monaco  
Parigi  
Vienna

#### Uffici di Rappresentanza

Barcellona  
Bruxelles<sup>1</sup>  
Istanbul  
Mosca  
Stoccolma  
Varsavia

#### Paese

Albania  
Bosnia-Erzegovina  
Croazia  
Federazione Russa  
  
Grecia  
  
Irlanda  
Lussemburgo  
  
Principato di Monaco  
Regno Unito  
  
Repubblica Ceca  
Romania  
  
Serbia  
Slovacchia  
Slovenia  
Svizzera  
  
Ucraina  
Ungheria

#### Controllate

Intesa Sanpaolo Bank Albania  
Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina  
Privredna Banka Zagreb  
KMB Bank  
Zao Banka Intesa  
Intesa Sanpaolo Bank Albania  
Banca IMI  
Intesa Sanpaolo Bank Ireland  
Banca Fideuram  
Société Européenne de Banque (SEB)  
Banca Fideuram  
Banca IMI  
BIIS<sup>3</sup>  
VUB Banka  
Intesa Sanpaolo Bank Romania  
Banca CR Firenze Romania  
Banca Intesa Beograd  
VUB Banka  
Banka Koper  
Banca Fideuram  
Intesa Sanpaolo Private Bank (Suisse)  
Pravex-Bank  
CIB Bank

#### Filiali

33  
52  
230  
89  
1  
4  
1  
1  
1  
1  
1  
1  
1  
92  
20  
230  
253  
52  
2  
1  
596  
153

### America

#### Filiali

George Town  
Nassau  
New York

#### Uffici di Rappresentanza

Buenos Aires  
Città del Messico  
Los Angeles  
San Paolo  
Santiago

### Asia

#### Filiali

Dubai  
Hong Kong  
Shanghai  
Singapore  
Tokyo

#### Uffici di Rappresentanza

Bangkok  
Beirut  
Dubai  
Ho Chi Minh City  
Mumbai  
Pechino  
Seoul  
Teheran

### Africa

#### Uffici di Rappresentanza

Casablanca  
Il Cairo  
Tunisi

#### Paese

Egitto

#### Controllate

Bank of Alexandria

#### Filiali

200

Dati al 31 dicembre 2008

<sup>1</sup> Ufficio "International and European Affairs"

<sup>2</sup> Filiali della controllata italiana Banca di Trento e Bolzano

<sup>3</sup> Dal 5 febbraio 2009

## Il governo dell'impresa

Intesa Sanpaolo ha adottato il modello di amministrazione e controllo dualistico, basato sulla presenza di un Consiglio di Sorveglianza e di un Consiglio di Gestione, in linea con quanto stabilito dagli artt. 2409-octies e ss. c.c. e dall'art. 147-ter e ss. del Testo Unico della finanza.

In termini generali, il Consiglio di Sorveglianza, oltre a essere titolare dei compiti di controllo tipici del collegio sindacale, è investito anche di taluni compiti tradizionalmente propri dell'Assemblea degli Azionisti, e di funzioni di supervisione strategica; il Consiglio di Gestione è titolare pieno ed esclusivo del potere di gestione sociale e concorre, nell'ambito delle proprie distinte competenze, nell'esercizio della funzione di supervisione strategica.

Intesa Sanpaolo annette particolare valenza al bilanciamento di compiti e poteri realizzato con la definizione dei diversi ruoli dei propri

Organi collegiali, anche in funzione della responsabilizzazione di ciascuno di essi, sia sotto il profilo del diritto comune sia per le attribuzioni di vigilanza che sovrintendono all'attività d'impresa nel delicato settore dell'intermediazione del risparmio.

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

Il sistema di corporate governance, di cui presentiamo una sintesi, è ampiamente trattato nella "Relazione sul Governo Societario e Informazione sugli Assetti Proprietari" – disponibile sul sito [group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com) – cui si rimanda per ulteriori dettagli. [E](#)

### **Le Nuove Disposizioni di Vigilanza e l'evoluzione della governance di Intesa Sanpaolo**

*Il sistema di amministrazione e controllo dualistico adottato da Intesa Sanpaolo è un modello in evoluzione, anche alla luce delle Nuove Disposizioni di Vigilanza, alle quali le banche sono tenute ad adeguarsi entro il 30 giugno 2009. In relazione alla citata normativa, Intesa Sanpaolo ha avviato nel 2008 un esame approfondito, attualmente in fase di conclusione, del proprio assetto organizzativo, con particolare riferimento alla struttura e al funzionamento degli Organi sociali, al fine di verificarne la rispondenza al nuovo contesto normativo adottando anche i conseguenti adeguamenti.*

*In linea generale, dall'analisi condotta è emerso che il sistema di amministrazione e controllo dualistico adottato rappresenta, in concreto, il modello di governo societario più idoneo ad assicurare una gestione della Banca efficiente, in linea con le strategie aziendali di lungo periodo, controlli efficaci e una supervisione strategica articolata; si è rilevata inoltre una sostanziale coerenza del sistema adottato non soltanto con le Nuove Disposizioni di Vigilanza, ma anche con il generale contesto normativo e regolamentare vigente. Tra le modifiche statutarie, recentemente approvate dall'Assemblea dei Soci, si evidenziano di seguito i temi riguardanti gli Organi sociali:*

- le materie da sottoporre alla competenza deliberativa dell'Assemblea degli Azionisti;
- una maggiore specificazione delle facoltà e delle materie che rientrano nella competenza del Consiglio di Sorveglianza;
- una maggiore qualificazione delle materie da riservare al Consiglio di Gestione;
- la composizione del Consiglio di Gestione, con riguardo ai Consiglieri esecutivi;
- una più pregnante disciplina in materia di eventuali conflitti di interesse dei Consiglieri di Sorveglianza;
- una valorizzazione del ruolo del Comitato per il Controllo, con una sua rafforzata stabilità, e della struttura degli altri comitati previsti nello Statuto.

*Di tali modifiche non si dà puntualmente conto nel presente capitolo, in quanto non ancora efficaci.*



## Il Consiglio di Sorveglianza

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

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

Secondo una specifica disposizione statutaria, il Consiglio di Sorveglianza può, qualora si renda necessario adeguare lo Statuto a disposizioni normative, deliberare le opportune modifiche.

A proposito delle funzioni di supervisione strategica, al Consiglio di Sorveglianza sono state attribuite funzioni che accentuano i suoi compiti di indirizzo e permettono di riconoscere ai suoi componenti un coinvolgimento collegiale nelle principali scelte di governo della Banca e del Gruppo.

Il Consiglio di Sorveglianza, pertanto, ai sensi di Statuto, ha il compito di:

- deliberare, su proposta del Consiglio di Gestione, in ordine agli indirizzi generali programmatici e strategici della Società e del Gruppo;
- approvare i piani industriali e/o finanziari ed i budget della Società e del Gruppo predisposti dal Consiglio di Gestione;
- autorizzare le operazioni strategiche, su proposta del Consiglio di Gestione;
- approvare gli orientamenti strategici e le politiche di gestione del rischio;

ferma in ogni caso la responsabilità del Consiglio di Gestione per gli atti compiuti.

Il Consiglio di Sorveglianza ha adottato nel corso dell'esercizio 2008 un regolamento volto, tra l'altro, a disciplinare – nel rispetto delle norme a esso applicabili – le proprie competenze e, nell'ambito delle stesse, ha precisato i criteri e individuato, con riferimento alle citate operazioni indicate nello Statuto, quali di esse possono essere qualificate come strategiche, da sottoporre, quindi, alla propria autorizzazione, su proposta del Consiglio di Gestione. Il Consiglio di Sorveglianza, al fine di essere supportato nello svolgimento di detta funzione, ha appositamente costituito il Comitato per le Strategie.

Il Consiglio di Sorveglianza ha anche il compito di approvare, su proposta del Consiglio di Gestione, le politiche di gestione del rischio. A tale riguardo, nel rispetto delle disposizioni di vigilanza prudenziale, è chiamato ad approvare le modalità attraverso le quali i rischi stessi sono rilevati e valutati, compresa l'adozione di sistemi interni per la misurazione dei rischi per la determinazione dei requisiti patrimoniali e di specifiche linee guida.

Il Consiglio di Sorveglianza, come prevede l'ordinamento, è altresì l'organo cui spetta la funzione di controllo della Banca ed esercita, pertanto, i compiti previsti dall'art. 149, 1° comma, Testo Unico della finanza, come richiamati dallo Statuto; detti compiti attengono principalmente alla vigilanza sull'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie, sulla corretta amministrazione e sull'adeguatezza degli assetti organizzativi e contabili. Il Consiglio di Sorveglianza è il destinatario dei compiti di controllo previsti dalla normativa di vigilanza; tra questi, secondo le disposizioni di Banca d'Italia, quello di valutare il grado di efficienza e di adeguatezza del sistema dei controlli interni, con particolare riguardo al controllo dei rischi, al funzionamento dell'internal audit e al sistema informativo contabile.

Tutte le funzioni di controllo, tra cui l'esercizio di compiti ispettivi, vengono effettuate – secondo quanto previsto dallo Statuto e dalle Nuove Disposizioni di Vigilanza – dal Consiglio di Sorveglianza con lo specifico supporto del Comitato per il Controllo.

Infine, secondo una peculiare scelta statutaria, a conferma della consolidata tradizione a sostegno del comparto della cultura e della beneficenza, al Consiglio di Sorveglianza spetta anche il compito di deliberare in ordine alle iniziative culturali della Banca e del Gruppo ed alla gestione del "Fondo di beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale", costituito dalla destinazione, da parte dell'Assem-

blea dei Soci, di una parte degli utili netti. Al riguardo, il Consiglio di Sorveglianza ha adottato uno specifico regolamento che individua principi e criteri applicativi al fine della gestione di detto Fondo.

### Composizione del Consiglio di Sorveglianza

Il Consiglio di Sorveglianza è composto da

un minimo di 15 a un massimo di 21 componenti, anche non soci, nominati dall'Assemblea.

Lo Statuto, recentemente modificato, richiede che almeno 10 componenti siano indipendenti ai sensi del Codice. Il Consiglio di Sorveglianza in carica al momento dell'Assemblea degli Azionisti (30 aprile 2009) risulta così composto:

| Nome                                | Carica          | Revisore<br>1 | Indipendente<br>2 | Comitato<br>Nomine | Comitato<br>Remunerazioni | Comitato per<br>il Controllo | Comitato per<br>le Strategie | Comitato per<br>il Bilancio |
|-------------------------------------|-----------------|---------------|-------------------|--------------------|---------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Giovanni Bazoli <sup>3</sup>        | Presidente      |               |                   | ●                  |                           |                              | ●                            |                             |
| Antoine Bernheim                    | Vice Presidente |               |                   |                    |                           |                              | ●                            |                             |
| Rodolfo Zich                        | Vice Presidente |               | ●                 | ●                  |                           |                              | ●                            |                             |
| Carlo Barel<br>di Sant'Albano       | Consigliere     |               |                   |                    |                           |                              | ●                            |                             |
| Rosalba Casiraghi <sup>4</sup>      | Consigliere     | ●             | ●                 |                    |                           | ●                            |                              |                             |
| Marco Ciabattoni                    | Consigliere     | ●             | ●                 |                    |                           |                              |                              | ●                           |
| Giovanni Costa                      | Consigliere     |               | ●                 |                    |                           |                              | ●                            |                             |
| Franco Dalla Sega                   | Segretario      | ●             | ●                 |                    |                           |                              |                              |                             |
| Gianluca Ferrero                    | Consigliere     | ●             | ●                 |                    |                           |                              |                              | ●                           |
| Angelo Ferro                        | Consigliere     | ●             | ●                 | ●                  |                           |                              |                              |                             |
| Pietro Garibaldi                    | Consigliere     |               | ●                 |                    |                           | ●                            |                              |                             |
| Giulio Stefano Lubatti <sup>5</sup> | Consigliere     | ●             | ●                 |                    | ●                         | ●                            |                              |                             |
| Giuseppe Mazzarello                 | Consigliere     |               | ●                 | ●                  |                           |                              |                              |                             |
| Eugenio Pavarani <sup>6</sup>       | Consigliere     | ●             | ●                 |                    | ●                         |                              |                              | ●                           |
| Gianluca Ponzellini <sup>7</sup>    | Consigliere     | ●             | ●                 |                    | ●                         | ●                            |                              |                             |
| Gian Guido Sacchi<br>Morsiani       | Consigliere     |               | ●                 |                    |                           |                              |                              | ●                           |
| Ferdinando Targetti                 | Consigliere     |               | ●                 |                    |                           |                              |                              | ●                           |
| Livio Torio                         | Consigliere     | ●             | ●                 |                    |                           | ●                            |                              |                             |
| Riccardo Varaldo                    | Consigliere     |               | ●                 | ●                  |                           |                              |                              |                             |

Tutti i Consiglieri, esclusi Giuseppe Mazzarello, Marco Ciabattoni e Riccardo Varaldo, sono stati designati dall'Assemblea ordinaria degli Azionisti della Banca (già Banca Intesa) che si è tenuta in data 1° dicembre 2006, ai sensi della norma transitoria contenuta nell'art. 34 dello Statuto.

L'elezione del Consiglio di Sorveglianza è avvenuta sulla base di liste di candidati (presentate dai Soci titolari di almeno l'1% del capitale rappresentato da azioni ordinarie) in possesso dei requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza richiesti dalla legge e dallo Statuto con l'indicazione – ove ricorrente – della condizione di indipendenza, ai sensi del Codice di Autodisciplina.

I Consiglieri di Sorveglianza restano in carica per gli esercizi 2007/2008/2009 e scadono tutti contemporaneamente.

Lo Statuto attuale prevede che, per l'elezione dei componenti del Consiglio di Sorveglianza, si proceda sulla base di liste presentate da tanti soci che rappresentano lo 0,5%, ovvero la diversa percentuale, stabilita dalla disciplina vigente, del capitale rappresentato da azioni ordinarie.

Le liste devono essere corredate da una informativa esauriente sulle caratteristiche personali e professionali dei candidati, da una loro dichiarazione, che attesti il possesso dei requisiti previsti per tutti o alcuni dei Consiglieri dalla disciplina legale, regolamentare e statutaria, nonché dalla loro accettazione della candidatura. Nel sito Internet del Gruppo sono riportate brevi note biografiche e professionali dei Consiglieri in carica.

L'applicazione del procedimento di nomina del Consiglio di Sorveglianza assicura alle mino-

- 1 Iscrizione Registro Revisori ed esercizio attività di controllo legale dei conti.
- 2 Tutti i Consiglieri possiedono i requisiti di indipendenza di cui all'art. 148, del Testo Unico della finanza. Vengono segnalati in tabella i Consiglieri che possiedono i requisiti di indipendenza ai sensi del Codice di Autodisciplina promosso da Borsa Italiana.
- 3 Presidente del Consiglio di Sorveglianza, del Comitato Nomine e per le Strategie.
- 4 Rappresentante della lista di minoranza.
- 5 Presidente del Comitato per il Controllo.
- 6 Presidente del Comitato per il Bilancio.
- 7 Presidente del Comitato Remunerazioni.

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

### **Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza**

Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza, oltre alle funzioni di impulso e di coordinamento dell'attività del Consiglio, è chiamato a esercitare la funzione di supervisione e di attivazione degli Organi sociali, così assicurando la dialettica interna con la funzione di gestione; rientra, infatti, tra i compiti del Presidente del Consiglio di Sorveglianza intrattenere i necessari e opportuni rapporti con il Consiglio di Gestione, con il suo Presidente e con il Consigliere Delegato, nonché sovrintendere, verificandone la correttezza, alla gestione dei rapporti con i soci, d'intesa con il Presidente del Consiglio di Gestione e con il Consigliere Delegato.

Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza non partecipa alle adunanze del Consiglio di Gestione per evitare di influenzarne i lavori; si tratta di una scelta in linea con le prerogative del ruolo del Presidente e rispettosa dell'autonomia operativa del Consiglio di Gestione.

Rispetto ai compiti che attengono alla funzione di vigilanza e di controllo, il Presidente del Consiglio di Sorveglianza, esercita, tra l'altro, la funzione di supervisione e di attivazione delle procedure e dei sistemi di controllo interno sull'attività della Società e del Gruppo, attiva gli strumenti informativi necessari per monitorare la correttezza e l'adeguatezza della struttura organizzativa e del sistema amministrativo e contabile adottati dalla Società e dal Gruppo.

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

Rientra, inoltre, tra i compiti del Presidente del Consiglio di Sorveglianza curare i rapporti con le Autorità di Vigilanza, nell'ambito e per i fini dell'attività di controllo e sorveglianza proprie del Consiglio di Sorveglianza.

Infine, al Presidente del Consiglio di Sorveglianza spetta il compito di progettare, sentito il Presidente del Consiglio di Gestione e con il Consi-

gliere Delegato, e quindi di curare, la realizzazione di tali iniziative con speciale riferimento alla valorizzazione dei patrimoni storici, archeologici e artistici ed alla gestione del Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale.

### **Requisiti di onorabilità e professionalità**

Il ruolo di indirizzo e supervisione strategica attribuito al Consiglio di Sorveglianza incide anche sulla qualificazione dei suoi componenti, che devono quindi essere in possesso, in base a quanto espressamente previsto nello Statuto, oltre che dei requisiti di onorabilità previsti dalla legge, anche di quelli di professionalità stabiliti per i Consiglieri di amministrazione delle banche dal regolamento adottato con Decreto Ministeriale del 18 marzo 1998, n. 161, oltre a quelli previsti per il collegio sindacale delle società quotate dal regolamento adottato con Decreto Ministeriale del 30 marzo 2000, n. 162. Inoltre, sempre in base allo Statuto, almeno quattro componenti del Consiglio sono iscritti nel registro dei revisori contabili e devono avere esercitato l'attività di controllo legale dei conti.

### **Incarichi di amministrazione o di controllo dei Consiglieri di Sorveglianza**

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

A seguito dell'emanazione delle Nuove Disposizioni di Vigilanza, i Consiglieri di Sorveglianza non possono assumere cariche in Organi diversi da quelli di controllo presso altre Società del Gruppo o del conglomerato finanziario, nonché presso società nelle quali la Banca detenga, anche indirettamente, una partecipazione strategica. L'Autorità di Vigilanza precisa che per "partecipazione strategica" deve intendersi quella partecipazione pari al 10% del capitale sociale o dei diritti di voto nell'Assemblea ordinaria della partecipata e al 5% del patrimonio di vigilanza consolidato del gruppo bancario. Si rimanda agli allegati alla "Relazione sul Governo Societario e Informazione sugli Assetti Proprietari" – disponibile sul sito [group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com) – per informazioni in merito agli incarichi assunti da ciascun Consigliere presso altra società o ente. 

## **I comitati interni al Consiglio di Sorveglianza**

Il Consiglio di Sorveglianza – in relazione alla sua composizione e alle professionalità dei suoi componenti, alle competenze allo stesso attribuite e alla loro complessità – ha costituito nel suo ambito, cinque Comitati, di cui tre – con funzioni propositive, consultive e di controllo – specificamente previsti dallo Statuto (Comitato Remunerazioni, Nomine e Controllo).

I Comitati, anche in considerazione della specializzazione che li caratterizza, svolgono una importante attività di studio, di analisi e di approfondimento rispetto alle materie che vengono sottoposte all'esame del Consiglio di Sorveglianza; detta attività – che si esplica anche nella formulazione di proposte, raccomandazioni e pareri – agevola il Consiglio di Sorveglianza nell'assumere con competenza le deliberazioni, senza che ciò comporti una limitazione dei poteri e delle responsabilità dello stesso Consiglio, incrementando, anzi, l'efficienza e l'efficacia dei suoi lavori, con particolare riferimento alla trattazione di materie che appaiono delicate anche in quanto fonte di potenziali conflitti di interesse.

**Comitato Nomine:** è chiamato a svolgere funzioni consultive, selettive e propositive in merito alle nomine dei componenti del Consiglio di Gestione.

**Comitato Remunerazioni:** ha funzioni propositive e consultive in merito ai compensi, ai sensi di legge e di Statuto.

**Comitato per il Controllo:** svolge funzioni propositive, consultive e istruttorie sul sistema dei controlli interni, sulla gestione dei rischi e sul sistema informativo contabile.

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

A norma di Statuto, i componenti del Comitato di Controllo partecipano alle riunioni del Consiglio di Gestione. Il Comitato è anche Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. n. 231 del 2001 in tema di responsabilità amministrativa delle società, con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla Banca.

**Comitato per le Strategie:** coadiuva, con funzioni consultive, il Consiglio di Sorveglianza nell'esercizio delle competenze di organo

deputato, tra l'altro, ai sensi dell'art. 25.1 dello Statuto: ad approvare i piani industriali e/o finanziari e i budget della Banca e del Gruppo predisposti dal Consiglio di Gestione; ad autorizzare, su proposta del Consiglio di Gestione, le operazioni strategiche; a individuare i criteri di identificazione delle operazioni strategiche.

**Comitato per il Bilancio:** supporta, con funzioni consultive, il Consiglio di Sorveglianza nell'adempimento delle proprie funzioni in ordine all'approvazione del Bilancio di Esercizio e del Bilancio Consolidato nonché nell'esame delle informazioni sull'andamento gestionale della Banca che il Consiglio di Gestione trasmette periodicamente, secondo quanto previsto dallo Statuto.

## **Remunerazione dei Consiglieri del Consiglio di Sorveglianza**

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

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

L'Assemblea della Banca, con delibera in data 1° dicembre 2006, ha, quindi, fissato il compenso annuo spettante a ciascun Consigliere di Sorveglianza da essa nominato con riferimento agli esercizi 2007/2008/2009.

Sulla base dello Statuto vigente anteriormente alle modifiche approvate dalla recente Assemblea dei Soci spettava, invece, alla competenza del Consiglio di Sorveglianza, esaminate le proposte del Comitato per le Remunerazioni, determinare i compensi per il Presidente, per i Vice Presidenti e per i Consiglieri di Sorveglianza cui siano attribuite particolari cariche o funzioni.

Il Consiglio di Sorveglianza ha pertanto deliberato compensi integrativi – esclusivamente in misura fissa e indipendente dai risultati conseguiti dalla Società – per il Presidente, i Vice Presidenti e per i Consiglieri di Sorveglianza in funzione degli incarichi loro attribuiti anche nell'ambito dei Comitati costituiti al suo interno.

Le deliberazioni del Consiglio di Sorveglianza relative ai compensi dei Consiglieri in relazione alla carica ricoperta o alle funzioni attribuite sono state assunte senza la partecipazione dei componenti interessati.

Detta competenza statutaria è stata oggetto

di modifica, al fine del recepimento delle Nuove Disposizioni di Vigilanza, secondo le quali l'Assemblea dei Soci determina anche la remunerazione dei componenti del Consiglio di Sorveglianza per particolari cariche.

## Il Consiglio di Gestione

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

Al Consiglio di Gestione è assicurata una riserva di competenza su alcune materie di maggiore rilevanza – individuate in modo preciso

e analitico – ulteriori rispetto a quelle strettamente prescritte dalla normativa; in tali materie la decisione collegiale consente di coinvolgere attivamente gli esponenti che pertanto partecipano, con autonomia di giudizio, a momenti chiave del governo operativo della Società.

## Composizione del Consiglio di Gestione

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

Il Consiglio in carica al momento della pubblicazione del presente documento è stato nominato dal Consiglio di Sorveglianza del 2 gennaio 2007.

Il Consiglio di Gestione risulta così composto:

| Nome                             | Carica                     | Indipendente <sup>1</sup> | Gruppo di Lavoro Piano d'Impresa/Budget | Gruppo di Lavoro Bil. Consolidato e d'esercizio/Relaz. sem. e trim. | Gruppo di Lavoro Profilo Patrimoniale della Banca |
|----------------------------------|----------------------------|---------------------------|---|---|---|
| Enrico Salza                     | Presidente                 | ●                         |   |   |   |
| Orazio Rossi                     | Vice Presidente            |                           | ●                                       |   |   |
| Corrado Passera                  | Consigliere Delegato e CEO |                           |   |   |   |
| Aureliano Benedetti <sup>2</sup> | Consigliere                |                           |   | ●   |   |
| Elio Catania <sup>3</sup>        | Consigliere                | ●                         | ●                                       |   | ●   |
| Giuseppe Fontana                 | Consigliere                |                           | ●                                       |   |   |
| Gian Luigi Garrino <sup>4</sup>  | Consigliere                |                           |   | ●   | ●   |
| Virgilio Marrone                 | Consigliere                | ●                         |   | ●   | ●   |
| Emilio Ottolenghi                | Consigliere                |                           |   | ●   | ●   |
| Giovanni Perissinotto            | Consigliere                | ●                         |   | ●   |   |
| Marcello Sala                    | Consigliere                |                           | ●                                       | ●   |   |

<sup>1</sup> Requisiti di indipendenza di cui all'art. 148, terzo comma, del D.Lgs. del 24 febbraio 1998, n. 58, riguardante, in particolare, l'esistenza di incarichi amministrativi in Società del Gruppo nonché di rapporti di lavoro autonomo o subordinato ovvero altri rapporti di natura patrimoniale o professionale con la società – ovvero con società da questa controllate, con società che la controllano o con quelle sottoposte a comune controllo – tali da comprometterne l'indipendenza.

<sup>2</sup> Nominato dal Consiglio di Sorveglianza il 20/5/2008 in sostituzione del Consigliere Giovanni Battista Limonta, dimissionario dal 13/5/2008.

<sup>3</sup> Coordinatore del Gruppo di Lavoro Piano d'Impresa/Budget.

<sup>4</sup> Coordinatore dei Gruppi di Lavoro Bilancio Consolidato e d'esercizio/Relazioni semestrali e trimestrali e Profilo Patrimoniale della Banca.

Il Consiglio di Gestione resta in carica per tre esercizi, con scadenza alla data della riunione del Consiglio di Sorveglianza convocato per l'approvazione del Bilancio relativo all'esercizio 2009.

Tutti i componenti del Consiglio di Gestione – fatta eccezione per il Consigliere Delegato nella sua qualità di Capo dell'Esecutivo e in relazione al ruolo di gestione operativa della Società e del Gruppo – sono da considerarsi "non esecutivi" ai fini del Codice, in quanto singolarmente, attesa anche l'assenza in Intesa Sanpaolo di un comitato esecutivo, non risultano titolari di deleghe individuali di gestione e non ricoprono incarichi direttivi nella Capogruppo o in società controllate aventi rilevanza strategica.

Ciò premesso, occorre peraltro evidenziare che lo Statuto prevede, come sopra accennato, un sistema di attribuzioni non delegabili che rafforza la collegialità del Consiglio nello svolgimento della funzione di gestione. La governance della Società è dunque orientata a valorizzare l'apporto delle professionalità di tutti i componenti del Consiglio di Gestione, nell'ambito e a supporto dell'intera attività gestionale. I Consiglieri sono coinvolti sistematicamente nella gestione, anche attraverso l'articolazione, nell'ambito del Consiglio stesso, di appositi Gruppi di Lavoro, descritti in un successivo paragrafo, cui sono stati demandati specifici compiti consultivi afferenti momenti gestionali rilevanti nell'ambito delle competenze proprie dell'Organo di gestione.

Pertanto i Consiglieri di Gestione, e in particolare quelli facenti parte dei Gruppi di Lavoro, appaiono caratterizzati da contenuti di esecutività "diffusa", che troverà specifica evoluzione anche alla luce delle indicazioni fornite dalle Nuove Disposizioni di Vigilanza.

### **Il Presidente del Consiglio di Gestione**

Il Presidente del Consiglio di Gestione – nominato dal Consiglio di Sorveglianza fra i componenti del Consiglio stesso – rientra fra i Consiglieri non esecutivi: lo stesso non è infatti titolare di deleghe operative e l'attuale assetto organizzativo della Società tiene distinte le sue funzioni da quelle del Consigliere Delegato.

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

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

### **Il Consigliere Delegato**

Il Consigliere Delegato e CEO – nominato, su indicazione del Consiglio di Sorveglianza, dal Consiglio di Gestione tra i propri componenti – riveste anche la carica di Direttore Generale, è il Capo dell'Esecutivo e sovrintende alla gestione aziendale nell'ambito dei poteri attribuitigli in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici determinati dagli Organi sociali. Cura l'esecuzione delle delibere del Consiglio di Gestione, è preposto alla gestione del personale, determina e impartisce le direttive operative, ha potere di proposta al Consiglio di Gestione e cura che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società sia adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa.

Allo stesso è conferita la gestione operativa della Società e del Gruppo, con ogni facoltà di ordinaria e di straordinaria amministrazione, con le sole eccezioni delle attribuzioni non delegabili a norma di legge e di Statuto e di quelle riservate al Consiglio di Gestione. Il Consigliere Delegato riferisce al Consiglio di Gestione, per le opportune valutazioni, con cadenza almeno trimestrale, sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo effettuate dalla Società e dalle società controllate.

### **Requisiti di onorabilità e professionalità**


Al fine di assicurare la sana e prudente gestione della Società e, in particolare, il corretto funzionamento dell'Organo amministrativo, i componenti del Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo – in quanto esponenti di una banca quotata – devono possedere i requisiti di onorabilità e di professionalità previsti dalla disciplina legale e regolamentare pro tempore vigente. La previsione dei requisiti di onorabilità è volta a garantire che la Società sia affidata a Organi sociali composti da esponenti di comprovata onestà e integrità morale, mentre, ai fini della professionalità, si richiede agli esponenti medesimi di aver svolto con competenza esperienze complessive di almeno un triennio attraverso l'esercizio di attività professionali qualificate e adeguate



all'incarico da ricoprire. La perdita dei predetti requisiti determina la decadenza dalla carica.

### **Incarichi di amministrazione o di controllo dei Consiglieri di Gestione**

I Consiglieri di Gestione accettano la carica nella consapevolezza di poter dedicare allo svolgimento diligente dei compiti e delle conseguenti responsabilità loro affidati il tempo effettivamente necessario, anche tenendo conto di altri incarichi ricoperti. In proposito, si precisa che in Intesa Sanpaolo non risulta necessaria l'espressione, da parte del Consiglio di Gestione, di un proprio orientamento in merito al numero massimo di incarichi dei singoli Consiglieri in quanto la materia in oggetto è espressamente regolata dallo Statuto sociale, il quale prevede che non possano essere nominati Consiglieri di Gestione e, se nominati, decadono coloro che abbiano superato il limite di quattro incarichi di amministrazione, direzione o controllo in altre società quotate o loro controllanti o controllate (più incarichi, sino a un massimo di quattro, all'interno di uno stesso gruppo valgono per uno; superiori a quattro valgono per due).

Inoltre, fatta salva specifica approvazione ad personam del Consiglio di Sorveglianza con il parere favorevole e unanime da parte del Comitato Nomine, non possono essere nominati Consiglieri e, se nominati, decadono, coloro che siano o divengano membri di organi di amministrazione, direzione o controllo, o dipendenti di gruppi concorrenti o comunque di altre banche o società controllanti o controllate dalle stesse. Si rimanda agli allegati alla "Relazione sul Governo Societario e Informazione sugli Assetti Proprietari" – disponibile sul sito [group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com) – per informazioni in merito agli incarichi assunti da ciascun Consigliere presso altra società o ente. 

### **I Gruppi di Lavoro interni al Consiglio di Gestione**

Il Consiglio di Gestione si avvale, nella propria autonomia organizzativa e nello svolgimento dei propri compiti, di Gruppi di Lavoro istituiti al suo interno con funzioni consultive.

In particolare, i Gruppi di Lavoro apportano un contributo attivo e sistematico all'esercizio delle funzioni gestorie del Consiglio, nell'ambito di un proficuo processo di interazione tra tutti i suoi componenti. Essi hanno il compito di agevolare l'analisi e l'approfondimento di specifiche tematiche rientranti nelle competenze del Consiglio e sono chiamati a relazio-

nare il Consiglio stesso, al fine di arricchire il processo istruttorio e la dialettica decisionale e di permettere ai Consiglieri di assumere le proprie deliberazioni con maggiore cognizione di causa.

La composizione dei Gruppi di Lavoro, oltre a rispondere a un principio di ripartizione dei compiti fra i Consiglieri, è determinata anche sulla base delle specifiche competenze professionali degli stessi, al fine di garantire un adeguato presidio delle aree tematiche rispettivamente assegnate; uno dei membri assume le funzioni di impulso e coordinamento del Gruppo.

### **Remunerazione dei Consiglieri di Gestione**

Il Consiglio di Sorveglianza determina – sentito il Comitato Remunerazioni – il compenso dei Consiglieri di Gestione, del Consigliere Delegato e dei componenti del Consiglio di Gestione investiti di particolari cariche, incarichi o deleghe ovvero che siano assegnati a Comitati o commissioni.

Al riguardo si rammenta che la remunerazione degli amministratori, sulla base di quanto indicato dal Codice, "è stabilita in misura sufficiente ad attrarre, trattenere e motivare Consiglieri dotati delle qualità professionali richieste per gestire con successo l'emittente". Inoltre, la Raccomandazione della Commissione delle Comunità Europee del 14 dicembre 2004 (2004/913/CE), richiamata dalle Nuove Disposizioni di Vigilanza, considera che gli elementi essenziali della remunerazione (e cioè la forma, la struttura e il livello della stessa) dovrebbero facilitare l'assunzione e la permanenza di amministratori che abbiano le qualità richieste per dirigere una società.

Con riferimento al compito di determinare le remunerazioni dei componenti del Consiglio di Gestione, il Consiglio di Sorveglianza ha definito non soltanto l'ammontare dei compensi, fissi e variabili, da riconoscere ai Consiglieri ma anche i criteri guida sulla base dei quali procedere al loro riconoscimento.

Ai fini delle proprie deliberazioni, il Consiglio di Sorveglianza si è avvalso del supporto del Comitato Remunerazioni che si è tra l'altro confrontato con una importante società internazionale di selezione e valutazione delle risorse umane, la quale ha fornito indicazioni sugli orientamenti e la best practice del mercato riguardo al trattamento economico delle posizioni di vertice.

I criteri guida individuati nella definizione delle politiche di remunerazione si sono, quindi,

basati sull'esame della composizione del Consiglio di Gestione, dei compiti a esso attribuiti dall'ordinamento quale organo collegiale, e dei compiti e delle responsabilità di ciascun Consigliere, non solo quale componente dell'Organo gestorio, ma anche in funzione delle cariche e degli incarichi conferiti nonché delle deleghe attribuite, tenendo conto delle dimensioni e del ruolo della Banca nel contesto domestico e internazionale, nonché della sua complessità, derivante anche dalla fusione che ha imposto una rapida ed efficace attuazione del processo di integrazione delle due realtà preesistenti.

In tale ottica, il Consiglio di Sorveglianza ha ritenuto di strutturare il compenso dei Consiglieri di Gestione, in parte in misura fissa e in parte in misura variabile, tenendo conto anche dell'attività di analisi svolta dal Comitato Remunerazioni in ordine agli emolumenti corrisposti agli esponenti delle due banche che hanno dato origine a Intesa Sanpaolo.

Più specificatamente, i criteri guida individuati dal Consiglio di Sorveglianza per la remunerazione dei Consiglieri di Gestione in carica nel triennio 2007/2008/2009 prevedono:

- di riconoscere un uguale compenso fisso annuo, correlato alla carica di Consigliere;
- di attribuire un compenso, anch'esso stabilito in misura fissa su base annua, per le cariche di Presidente, di Vice Presidente e di Consigliere Delegato;
- di corrispondere un compenso ulteriore fisso, su base annua, a favore del Consigliere Delegato, anche in funzione del ruolo di Chief Executive Officer, oltre agli importi relativi ai benefit assicurativi e al trattamento previdenziale integrativo; non risulta pattuizione di altri compensi/indennità in caso di recesso/risoluzione;
- di riconoscere una parte variabile della remunerazione che, per tutti i Consiglieri di Gestione, verrebbe corrisposta a fine mandato in esito al raggiungimento di alcuni risultati di medio periodo, individuati nell'ambito del Piano d'Impresa triennale, mentre per il Consigliere Delegato sono previsti anche compensi integrativi su base annua in relazione a determinati parametri dei Budget di riferimento.

A tale ultimo riguardo si precisa che:

- i parametri predefiniti dal Consiglio di Sorveglianza per la corresponsione della componente variabile riservata a tutti i Consiglieri di Gestione sono la redditività, la qualità del credito, l'efficienza operativa e la solidità patrimoniale; per ciascun parametro è stata individuata una soglia minima; la componente variabile un tantum, prevista alla scadenza del mandato in essere, è stata fissata, per ciascun Consigliere di Gestione, nella misura pari alla metà degli emolumenti fissi del triennio che, come detto, sono uguali per tutti i Consiglieri;

- la componente variabile annuale per il Consigliere Delegato, con riferimento al Budget 2008, dipende dal conseguimento di alcuni dei sopra citati parametri individuati per il Consiglio di Gestione, ancorché per valori differenti strettamente correlati alle previsioni di Budget, nonché da un ulteriore parametro costituito dal rating sul debito a medio e lungo termine assegnato alla Banca dall'agenzia Standard & Poor's, inteso quale indicatore sintetico del giudizio che il mercato attribuisce alla politica di gestione dei rischi e alle scelte di natura finanziaria della Banca; la componente variabile un tantum, prevista con riferimento al raggiungimento dei risultati di Budget sopra indicati, è pari a una annualità della remunerazione fissa riservata al Chief Executive Officer, mentre quella connessa ai parametri collegati al Piano d'Impresa triennale è stata fissata nella misura pari a due volte detto importo.

Il Consigliere Delegato non è beneficiario di alcun piano di stock option.

Tutti i premi variabili, se dovuti, potranno venire corrisposti dopo l'approvazione, da parte del Consiglio di Sorveglianza, dei bilanci relativi agli esercizi di riferimento e, per quanto riguarda il premio relativo al Piano d'Impresa, dopo l'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2009, a condizione che gli interessati siano in carica al momento delle deliberazioni stesse. Non sussistono accordi tra la Società e i componenti del Consiglio di Gestione e di Sorveglianza che prevedano indennità in caso di dimissioni o di licenziamento senza giusta causa ovvero di anticipata cessazione dell'incarico a qualsiasi titolo.

Il dettaglio dei compensi corrisposti ai Consiglieri di Sorveglianza e di Gestione nel 2008 viene illustrato nella specifica tabella riportata nelle note al Bilancio d'Esercizio.



## Assemblea degli Azionisti

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

- alla nomina e alla revoca dei Consiglieri di Sorveglianza;
- alla responsabilità dei componenti del Consiglio di Sorveglianza e, in via concorrente con il Consiglio di Sorveglianza, dei componenti del Consiglio di Gestione;
- alla distribuzione degli utili;
- alla nomina e revoca della società incaricata della revisione contabile;
- all'approvazione del Bilancio d'Esercizio in caso di sua mancata approvazione da parte del Consiglio di Sorveglianza;
- alle operazioni di competenza dell'assemblea straordinaria ai sensi di legge.

Al fine di favorire la più ampia partecipazione degli azionisti alle Assemblee, garantendo

al contempo il miglior livello qualitativo delle informazioni offerte, agli azionisti, che hanno presenziato alle ultime adunanze, viene trasmesso tempestivamente l'avviso di convocazione nonché il materiale informativo predisposto in vista dello svolgimento dei lavori, anche allo scopo di consentire agli stessi un consapevole esercizio del diritto di voto. La documentazione relativa agli argomenti previsti all'ordine del giorno, unitamente all'avviso di convocazione, viene in ogni caso resa disponibile sul sito Internet della Banca.

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

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

## Azionisti

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

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

Attualmente<sup>1</sup>, sulla base delle evidenze del Libro Soci, gli azionisti di Intesa Sanpaolo titolari di quote superiori al 2%, soglia oltre la quale la normativa italiana (art. 120 TUF) prevede l'obbligo di comunicazione alla società partecipata e alla Consob, sono i seguenti:

<sup>1</sup> Al 30 Aprile 2009

| Azionista   | Azioni ordinarie | Quota % sul capitale ordinario |
|---|------------------|--------------------------------|
| Compagnia di San Paolo                                  | 943.225.000      | 7,960%                         |
| Crédit Agricole S.A.                                    | 708.822.880      | 5,982%                         |
| Assicurazioni Generali                                  | 601.586.930      | 5,077%                         |
| Fondazione C.R. Padova e Rovigo                         | 583.404.899      | 4,924%                         |
| Fondazione Cariplo                                      | 554.578.319      | 4,680%                         |
| Ente C.R. Firenze                                       | 400.287.395      | 3,378%                         |
| Fondazione C.R. in Bologna <sup>2</sup>                 | 323.955.012      | 2,734%                         |
| Carlo Tassara S.p.A.                                    | 296.764.457      | 2,504%                         |
| Barclays Plc  | 256.784.188      | 2,167%                         |
| Barclays Global Investors UK Holdings Ltd. <sup>3</sup> | 239.017.266      | 2,017%                         |

<sup>2</sup> di cui 50.000.000 di euro in prestito titoli a favore di Mediobanca, con vincolo del diritto di voto a favore del prestatore

<sup>3</sup> A titolo di gestione del risparmio

# La nostra responsabilità sociale

I temi della responsabilità sociale e ambientale, anche nel corso del 2008, hanno qualificato le attività delle diverse strutture della Banca. Il nostro è un impegno affinché la CSR non sia una attività che si aggiunge a quelle ordinarie, ma caratterizzi il nostro modo di fare Banca e la relazione con i nostri stakeholder (collaboratori, clienti, azionisti, fornitori, comunità e ambiente).

## Le tappe della CSR nel nuovo Gruppo

### 2007

#### **Il Consiglio di Gestione e il Consiglio di Sorveglianza approvano il Codice Etico di Gruppo**

Il documento nasce dal coinvolgimento di tutte le strutture del nuovo Gruppo che hanno condiviso valori e principi di condotta nella relazione con ciascuno stakeholder. Il forte assetto identitario si caratterizza sulla base dei percorsi di responsabilità sociale e ambientale che già caratterizzava le linee strategiche delle realtà aziendali precedenti alla fusione.

Vengono messi a punto e ufficializzati i meccanismi di attuazione che prevedono la gestione delle segnalazioni di inosservanze del Codice Etico da parte degli stakeholder.

#### **Policy interne**

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

#### **Modello gestionale**

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

#### **Network dei Referenti CSR**

La Direzione Risorse Umane nomina 59 Referenti CSR. Questi colleghi operano in collaborazione con l'Unità CSR per diffondere la cultura e gli strumenti della responsabilità sociale nelle proprie strutture: Direzioni, Business Unit e controllate Italiane ed estere.

#### **Sottoscrizione di standard internazionali**

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

#### **Ammissione agli indici etici**

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

### 2008

#### **Pubblicazione del primo Bilancio Sociale del Gruppo Intesa Sanpaolo**

Il Bilancio riferito all'esercizio 2007 è redatto sulla base dei principi e degli indicatori del Global Reporting Initiative e si attesta a un livello B+. L'integrazione di Intesa e Sanpaolo IMI si riflette negli obiettivi comuni, nelle attività e nei processi di miglioramento continuo.

#### **Policy interne**

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

**Modello gestionale**

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

**Network dei Referenti CSR**

Viene esteso e rafforzato il network anche per adeguarlo ai nuovi assetti organizzativi. L'azione formativa continua sia nei loro confronti che

verso altre figure – i progettisti della formazione – che hanno un ruolo chiave nella diffusione della cultura della CSR in azienda.

**Forum Multistakeholder**

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

## Il coinvolgimento degli stakeholder

Intesa Sanpaolo ha da tempo definito canali di ascolto e dialogo con i propri stakeholder di riferimento attivando forme differenziate di coinvolgimento.

Per citare le principali: Ai clienti sono dedicate le attività di Customer Satisfaction, di gestione dei reclami, di conciliazione delle controversie tramite i tavoli con le Associazioni dei Consumatori.

I collaboratori vengono periodicamente coinvolti con indagini di clima aziendale, Focus Group (ovvero gruppi di discussione mediati da un moderatore esterno), funzionalità sempre più interattive della Intranet che aprono forum di dialogo virtuale tra i colleghi e il management sui temi di maggior attualità aziendale. Non ultime, le associazioni della società civile hanno un costante confronto con le strutture sul territorio e con l'Unità CSR. Questi momenti di dialogo, sono illustrati nei diversi capitoli della Relazione Sociale (in particolare "Collaboratori", "Clienti" e "Azionisti").

L'Unità CSR ha scelto di adottare una metodologia di riferimento internazionale per attivare un processo costante di coinvolgimento allo scopo di definire piani di miglioramento delle attività aziendali e monitorare l'efficacia

dei processi e delle attività rendicontate nel Bilancio Sociale.

### La metodologia che abbiamo seguito

Il processo di coinvolgimento degli stakeholder è stato realizzato sulla base dei principi dello standard AA1000 (in particolare lo standard AA1000 SES) emanato da AccountAbility, istituto internazionale di ricerca applicata e consulenza con sede a Londra. Questo standard ci ha guidato nell'implementazione di una metodologia che presuppone il rispetto dei principi base che definiscono, nel loro insieme, il nostro impegno all'inclusività, ovvero a riflettere, in ogni fase del processo, sui punti di vista e sulle aspettative dei diversi stakeholder:

- **rilevanza:** comprendere ciò che è importante per l'azienda e per gli stakeholder;
- **completezza:** comprendere e gestire gli impatti concreti e le aspettative degli stakeholder;
- **rispondenza:** fornire una risposta adeguata alle richieste dei portatori di interesse, coerente con le tematiche che sono rilevanti tanto per gli stakeholder quanto per l'azienda.

### Accountability Rating 2008

Nel 2008 Intesa Sanpaolo è entrata nelle valutazioni del primo Accountability Rating per l'Italia.

Nella classifica che prende in considerazione le 40 aziende italiane quotate nel segmento S&P MIB della Borsa Italiana, Intesa Sanpaolo (votazione 55.9 su 100) risulta al quarto posto dopo STMicroelectronics (69.8), Eni (60.3) e Gruppo Montepaschi (58.0).

La classifica valuta, in base a quanto emerge dalle informazioni rese pubbliche dalle aziende:

- in che misura le aziende hanno integrato pratiche responsabili nel loro modo di fare business;
- il loro impegno nel rendere conto ai propri stakeholder e nel coinvolgerli;

● gli impatti delle loro attività sul mercato, sulla società e sull'ambiente in cui operano.

Presentiamo il nostro posizionamento per i quattro ambiti:

- **strategia** (votazione 18,2 su una media di settore di 10,2);
- **sistemi di gestione e governance** (votazione 13,9 su una media di settore di 9,9);
- **coinvolgimento degli stakeholder** (votazione 15,1 su una media di settore di 7,9);
- **performance operativa** (8,8 su una media di settore di 12,2).



## Le iniziative di coinvolgimento

Nel corso del 2008 abbiamo portato a compimento un percorso di coinvolgimento iniziato alla fine del 2007 che ha visto la realizzazione a Milano e a Napoli di Focus Group sul Bilancio Sociale. Sono stati coinvolti clienti privati e piccole imprese; colleghi e Organizzazioni sindacali. Sono state effettuate anche interviste a opinion leader, accademici, ricercatori, redattori di riviste specializzate ed esponenti della comunità locale per verificare la congruità delle attività realizzate dalla Banca rispetto agli impegni assunti e il livello di conoscenza del percorso di sostenibilità intrapreso dal Gruppo Intesa Sanpaolo. Abbiamo anche coinvolto i vertici aziendali, raccogliendo, con un questionario, i punti di vista dei Dirigenti in merito a ipotetici "dilemmi etici" che rappresentano le possibili scelte determinate dal prevalere di criteri di sostenibilità o di crescita nel breve termine.

L'analisi delle risposte dei nostri stakeholder interni ed esterni ci ha permesso di costruire un quadro di riferimento per comprendere i diversi punti di vista e l'orientamento aziendale nel bilanciamento degli interessi dei diversi interlocutori.

Il percorso si è concluso con un workshop multistakeholder, un momento di confronto strutturato tra rappresentanti di diversi gruppi di portatori di interesse e focalizzato su tematiche trasversali e di interesse generale.

Infine, da parte delle nostre Banche estere è da segnalare l'attività svolta da CIB Bank, da tempo attenta all'ascolto delle organizzazioni della società civile che negli ultimi anni sono molto cresciute nell'Est Europa, in particolare in Ungheria. Questa attenzione ha fatto sì che CIB Bank sia divenuta un interlocutore economico e sociale di rilevanza per la società civile. Nel 2008 la Banca ha organizzato, prima in tutta la regione, una iniziativa di stakeholder engagement con le associazioni del Terzo settore e sociali, in collaborazione con *Euclid*, associazione di leader di imprese sociali e del Terzo settore. All'evento, cui hanno partecipato realtà internazionali come la Croce Rossa ungherese assieme a diverse associazioni locali, Banca e associazioni si sono confrontate sul ruolo che la Banca può avere come partner finanziario per aiutare le associazioni nella loro attività con le comunità locali.

Il percorso di coinvolgimento attuato ci consentirà di elaborare un piano di attività che verrà preso in considerazione in fase di elaborazione del Piano d'Impresa 2009-2011 che verrà comunicato nei prossimi mesi.

## *Intesa Sanpaolo Forum Multistakeholder*

Il 3 dicembre si è svolto a Milano il primo incontro che ha visto, come protagonisti, da una parte la Banca (nella persona del Consigliere Delegato e dell'Unità CSR) e, dall'altra, una rappresentanza scelta e qualificata di opinion leader, clienti, esponenti della comunità finanziaria, istituti di ricerca, università, organizzazioni non governative, che si sono confrontati in quattro tavoli di lavoro, ciascuno dedicato a una delle seguenti tematiche, individuate sulla base degli scenari previsionali dell'OCSE:

- Ambiente ed Energia;
- Trend Macroeconomici e Globalizzazione sociale;
- Popolazione e Immigrazione;
- Qualità della vita.

La discussione mediata dal Prof. Stefano Zamagni, professore di Economia all'Università di Bologna, ha prodotto interessanti spunti per lo sviluppo dei piani d'azione, dibattuti in presa diretta con il Consigliere Delegato.

I circa 20 esperti sono stati chiamati a identificare, rispetto alle macrotematiche individuate dall'OCSE, le emergenze sociali che potrebbero affiorare nel prossimo futuro. In una seconda fase del dibattito gli esperti sono stati chiamati a discutere, alla luce delle tendenze individuate, il possibile ruolo delle istituzioni finanziarie chiamate a valutare i rischi e le opportunità dello scenario designato.

## Ambiente ed energia

PARTECIPANTI: Edoardo Bai (Medico del Lavoro, consulente scientifico Legambiente); Cesare Boffa (Presidente F.I.R.E); Riccardo Giovannini (Amministratore Delegato RGA); Flavio Menescardi (Marketing e Sviluppo Strategico – AMSA); Clara Poletti (Direttore IEFE – Centre for Research on Energy and Environmental Economics and Policy, Università Bocconi).

La discussione si è imperniata sulla necessità di trovare l'equilibrio tra un'auspicata crescita economica e la riduzione degli impatti ambientali. La sfida che si presenterà nei prossimi anni sarà proprio quella di riuscire a conciliare competitività e sviluppo economico con la sostenibilità ambientale e sociale. In questo

senso l'innovazione e la ricerca possono avere un ruolo determinante nello sviluppo di nuove tecnologie per la riduzione degli inquinanti. Ci sono ampi margini di miglioramento per il Sistema Paese, tenendo in considerazione le scelte degli altri paesi europei che stanno investendo su questi temi e conseguendo risultati significativi.

## Le emergenze sociali

### *Mobilità*

La questione della mobilità e dei trasporti, intesa sia per le persone (con la conseguente necessità di infrastrutture che consentano di limitare l'uso dell'auto privata), sia per le merci. Riguardo a quest'ultimo tema il dibattito si è incentrato sulla qualità degli alimenti e sulla cosiddetta "filiera corta" che garantisce un rapporto più diretto tra produttori e consumatori, riducendo l'impatto ambientale dovuto al trasporto delle merci.

### *Sviluppare un'offerta volta a sostenere le fonti rinnovabili e l'efficienza energetica*

La necessità di differenziare l'offerta energetica svincolandosi dall'uso esclusivo delle fonti fossili, favorendo l'energia prodotta da fonti rinnovabili insieme agli strumenti richiesti per una maggiore efficienza energetica. Decentralizzare la gestione e liberalizzare l'offerta non può che aiutare questo processo.

### *Stili di vita e smaltimento dei rifiuti*

La corretta gestione dei rifiuti richiede anche dalle direttive dell'Unione Europea nell'ottica di prevenzione, preparazione per il riutilizzo, riciclaggio, recupero di altro tipo (ad esempio recupero energetico – termovalorizzatori) e, solo come ultima possibilità, smaltimento in discarica. A questo proposito c'è anche un aspetto culturale da non sottovalutare: serve un cambiamento del modo di vivere – e soprattutto di "consumare" – dei cittadini e incentivi a comportamenti più "ecologici".

### *Le risorse naturali e il cambiamento climatico*

In particolare l'utilizzo dell'acqua, bene comune fondamentale, per il quale si assiste a un peggioramento della qualità e a una riduzione della disponibilità. Le cause sono note: l'aumento della popolazione mondiale, che comporta una sempre crescente richiesta di questa risorsa; l'inquinamento, che causa l'esclusione di importanti fonti di approvvigionamento e i cambiamenti climatici globali.

È necessario ripensare, prima che sia troppo tardi, a una gestione e a un uso più razionale

delle fonti idriche, in cui la sfera pubblica deve rivestire un ruolo determinante.

## Rischi e opportunità d'intervento

### *Riduzione degli impatti ambientali generati dall'attività d'impresa*

È stato riconosciuto l'impegno di Intesa Sanpaolo nella messa in campo di iniziative che hanno portato a un crescente contenimento degli impatti sull'ambiente. Ci è stato chiesto di proseguire nel cammino intrapreso, migliorando dove possibile i risultati ottenuti, così da poter diventare un esempio trainante per il settore.

### *Impatti ambientali generati dai clienti e dai fornitori*

Ci è stato chiesto un ulteriore impegno con iniziative di:

- introduzione di criteri ambientali nella valutazione del merito creditizio;
- finanziamento di interventi per l'utilizzo di energie rinnovabili e la razionalizzazione dei consumi energetici (ad esempio supportando maggiormente le Energy Saving Company (ESCO), aziende che studiano, realizzano ed eventualmente gestiscono interventi per ridurre i consumi energetici per conto di aziende, enti pubblici o privati cittadini).

## Trend Macroeconomici e Globalizzazione sociale

PARTECIPANTI: Francesco Estrafallaces (Censis – Centro Studi Investimenti Sociali); Loretta Napoleoni (Economista); Luigi Rossi Luciani (Presidente Consiglio di Amministrazione CAREL); Antonio Tricarico (CRBM – Campagna per la Riforma della Banca Mondiale).

Quali sono le sfide che la globalizzazione impone alle istituzioni finanziarie? Come rispondere? Secondo il tavolo la sola globalizzazione avvenuta è quella dei servizi finanziari e dei capitali. Il principale effetto è stato l'aggiornamento di regole e controlli, che pure esistono, e il determinarsi della crisi attuale.

È guardando alla globalizzazione generale che il tavolo ha individuato i principali ambiti di approfondimento.

Il nuovo assetto economico internazionale è caratterizzato già adesso da un cambiamento fondamentale che vede l'emergenza dei paesi

BRIC (Brasile, Russia, India e Cina) e la contemporanea parallela riduzione dell'importanza dei paesi occidentali (Stati Uniti ed Europa). In particolare, se la partecipazione al PIL mondiale di Stati Uniti e Cina è oggi rispettivamente del 22% e del 13%, questo rapporto nei prossimi anni si rovescerà. Nel nuovo scenario si andrà sempre più verso politiche regionali e l'assenza di un ruolo di governo unitario a livello europeo complicherà ulteriormente il quadro. Le tendenze in atto segnalano un probabile mantenimento del modello economico attuale nel quale però l'aumento del peso dei paesi del BRIC comporterà una riduzione delle risorse a disposizione e, di conseguenza, una progressiva marginalizzazione dei paesi occidentali.

### **Le emergenze sociali**

#### *Sostenere l'economia reale*

Una istituzione finanziaria come la nostra si trova di fronte a decisioni strategiche, a cominciare dalla scelta – auspicata dal tavolo – di sostenere l'attuale processo di defianziarizzazione del sistema economico mondiale, ridurre cioè il peso della attività puramente finanziaria nel core-business a vantaggio del sostegno alle economie reali. La sfida si gioca dunque sul piano del rapporto con l'economia reale: quale innovazione per sostenerla? Come muoversi? Conoscere la realtà locale e adottare un nuovo modello di sviluppo è la chiave per competere a livello globale.

#### *Vicinanza alle economie locali*

La Banca ha già un patrimonio che andrebbe potenziato e che è costituito dalla conoscenza di quelle imprese che sono realmente in grado di competere nel nuovo assetto economico.

Un modello simile richiede una partecipazione al rischio tra Banca e impresa, in cui la Banca diventa venture capitalist, sostiene e consiglia l'impresa su come muoversi nella sfera internazionale.

Esiste un precedente di successo nella finanza islamica, dove la raccolta per sostenere questo tipo di attività di investimento di rischio avviene attraverso l'emissione di bond agganciati all'economia reale, garantiti dalla banca e dalla sua partecipazione all'iniziativa sottostante.

È questo il nuovo modello di Banca che emerge dal confronto al tavolo, molto vicino a quello del credito cooperativo – che recentemente ha visto un aumento significativo dei depositi, sia come segno della fiducia nei confronti di una istituzione finanziaria che viene percepita come etica, sia come risposta alla crisi in atto. Uno dei punti di forza del credito cooperativo

sta non tanto nella quantità di credito erogato quanto nella capacità di essere al fianco degli imprenditori nei loro progetti industriali. Emerge con forza l'importanza del "locale" e ciò avvalorava la scelta di Intesa Sanpaolo nel valorizzare il concetto di "Banca dei Territori".

### **Rischi e opportunità d'intervento**

#### *Banca come motore sociale ed economico della società*

La crisi attuale impone un ribaltamento della prospettiva dei mercati, passando da una logica di breve periodo a una di lungo termine, premiando la creazione e distribuzione complessiva del valore generato rispetto al raggiungimento di un profitto finanziario di breve termine.

Per quanto riguarda il rapporto con i propri stakeholder, il territorio e le imprese, è stato fatto molto: esiste una base su cui costruire in termini di capillarità, relazioni e conoscenza storica. Tutto ciò andrebbe potenziato sia per migliorare la conoscenza del sistema dell'economia reale e identificare un nucleo di imprese che hanno una potenzialità sia per supportare l'impresa nel suo sviluppo.

In questo ambito, un ulteriore suggerimento riguarda l'analisi del modello del bond islamico (Sukuk), in cui la banca – svolgendo un ruolo di intermediazione tra l'economia internazionale e l'economia locale – finisce per assolvere al proprio ruolo di motore sociale ed economico del territorio.

#### *Supporto delle imprese e dell'economia reale*

La relazione Banca-impresa deve essere più serrata anche nel richiedere il rispetto di criteri sociali. Questa strategia si declina secondo due macrotemi di intervento:

- un approccio moderno alla internazionalizzazione, definito macroeconomico o di business intelligence, riguarda l'analisi degli scenari industriali a livello internazionale e l'applicazione di queste informazioni in modo da orientare in maniera efficace le imprese con le migliori potenzialità verso i settori con le migliori prospettive secondo le proprie vocazioni. Questo passaggio oggi non avviene in maniera organica, col risultato che questo patrimonio di competenze e relazioni da un lato (banca), e di ricchezza e competitività potenziale (imprese/territorio) non si rivela come una risorsa per lo sviluppo del paese;
- partecipazione al capitale di rischio per favorire l'innovazione industriale.



### *Intervento in nuovi settori*

Deve essere attuato valorizzando relazioni anche con quei clienti che non sono imprese, ad esempio le amministrazioni locali e altri attori o settori che rappresentano potenzialità.

L'esempio che viene proposto è il sostegno al turismo: l'identificazione da parte della Banca delle aree dove le imprese possono eccellere e la compartecipazione al rischio delle attività, consentirebbe di potenziare un turismo a carattere culturale, che incentivi la crescita del territorio. La politica che paesi come la Spagna hanno realizzato nell'ultimo decennio ha come risultato che oggi la Valle dei Templi ad Agrigento riceve ogni anno un quarto dei visitatori di Bilbao.

### *Innovazione e ricerca*

Tema nevralgico per lo sviluppo del nostro Paese, il sostegno alla ricerca non rappresenta un problema in termini di disponibilità di risorse finanziarie in sé. Quello che manca è il sostegno allo start up, ruolo che purtroppo quasi nessuno svolge con la conseguenza che questo patrimonio di innovazione e competenze rimane inutilizzato.

### *Identificazione di segmenti sociali scoperti*

Un altro modo in cui la Banca può portare innovazione è nell'identificazione del segmento sociale con le maggiori potenzialità, ad oggi praticamente scoperto sul mercato. L'eccellenza viene proprio dal sistema bancario australiano dove una banca ha perseguito negli ultimi 10 anni una politica molto conservatrice, e piuttosto che seguire i mercati finanziari internazionali ha preferito concentrarsi su alcuni settori, sostenendo in particolare le donne.

In pochi anni, questo ha determinato una imprenditoria diffusa e una ricchezza che ha fatto delle donne un segmento sociale nuovo. In Italia, lo stesso esempio varrebbe, oltre che per le donne, anche per gli immigrati e i giovani.

### *Sostegno al Mezzogiorno*

Un simile progetto può realizzarsi nella misura in cui è sostenuto da una politica industriale adeguata che dia alla Banca la possibilità di svolgere il ruolo di motore sociale ed economico.

## Popolazione e Immigrazione

PARTECIPANTI: Otto Bitjoka (Presidente *Fondazione Ethnoland*); Luigi Di Comite (Professore di Demografia, Università di Bari, Facoltà di Scienze Politiche); Giulio Giangaspero (Centro

Studi di Politica Internazionale); Mario Pavone (Presidente *Associazione Nazionale per l'Immigrazione in Italia* – A.N.IM.I. – *Onlus*); Suor Anna Maria Villa (Opera San Francesco).

Un aspetto emerso con forza nelle prime fasi della discussione è stata la necessità di non omologare i migranti all'interno di dati statistici, perché si tratta di un fenomeno disomogeneo e non può essere collocato all'interno di un'unica categoria sociale. Ma se si è facilmente concordato sul fatto che ogni storia personale è diversa dall'altra, è stato più complesso far emergere una strategia per affrontare il fenomeno in una prospettiva complessiva. Il modo migliore per affrontare la questione è focalizzarsi non su ciò che divide ma su ciò che unisce. E cosa unisce davvero tutti i migranti? Il loro progetto esistenziale, in una parola il loro destino. Si dovrebbe riuscire dunque a rendere l'immigrato protagonista del proprio futuro e puntare non sulla rappresentanza ma sui casi di successo per il loro grande valore emulativo. La popolazione immigrata deve dunque essere considerata come un insieme di individui, ciascuno portatore dei propri bisogni, esperienze, competenze e progetti di vita.

### **Le emergenze sociali**

#### *Cittadinanza*

Nel concretizzare il suo progetto di vita l'immigrato incontra un serio ostacolo, quello dell'illegalità. Quando è partito dal suo paese probabilmente era nel pieno della sua condizione di legalità ma quando arriva nel paese che ha scelto si ritrova in condizione di illegalità, o vi può ritornare per questioni burocratiche in un secondo tempo. Questa distinzione è fondamentale laddove si considerino le grandi difficoltà che i migranti hanno per vedere riconosciuti i propri diritti: al lavoro, alla salute, alla famiglia e all'inclusione finanziaria. Il problema dell'illegalità diventa dunque un problema di cittadinanza.

#### *Diritto alla salute*

La questione sanitaria è stata riconosciuta dal gruppo come una delle più serie sia dal punto di vista della salute dei migranti sia del riconoscimento pieno delle loro attività professionali nell'ambito sanitario e assistenziale (infermieri, badanti, ecc.). Per garantire il diritto alla salute a chi non è assistibile dal Servizio Sanitario Nazionale perché senza documenti è necessario un consistente sforzo da parte delle associazioni di volontari, che spesso non sono sufficientemente supportate da privati e istituzioni.

E questo impegno ha delle ricadute positive su tutto il territorio perché previene il possibile diffondersi di malattie anche contagiose e mantiene una situazione di maggiore salute complessiva.

### *Riconoscimento del valore*

Si è evidenziata inoltre la necessità di riconoscere, almeno in via informale, le competenze delle persone che non possono far valere i loro titoli di studio e professionali in Italia e di saper valorizzare correttamente il capitale umano che rappresentano.

### **Rischi e opportunità d'intervento**

- approfondire la fenomenologia dei bisogni degli immigrati senza fermarsi agli stereotipi;
- garantire l'accesso alle diverse forme di credito necessarie per avviare un'attività imprenditoriale o in generale per sviluppare il proprio progetto migratorio, anche in assenza di garanzie reali (microcredito, prestiti finalizzati, ecc.);
- mettere a disposizione servizi che consentano di mantenere il legame con il paese di origine:
  - servizi di rimesse
  - acquisto della casa nel paese di provenienza
  - finanziamento dell'educazione dei figli;
- realizzare prodotti assicurativi che coprano specifiche esigenze (copertura sanitaria, assenza dal lavoro, rientro della salma in patria, ecc.);
- appianare le difficoltà tra territorio e popolazioni a rischio sanitario;
- sviluppare la capacità di accoglienza nelle filiali.

## Qualità della vita

PARTECIPANTI: Michele Bertola (Presidente *Andigel – Associazione Nazionale dei Direttori Generali degli Enti Locali*); Andrea Di Stefano (Direttore della rivista "Valori"); Lorenzo Guerini (Presidente ANCI Lombardia); Emilio Novati (Presidente Cooperativa Altreconomia e Equo Mercato); Andrea Rolando (Politecnico di Milano).

È stato posto l'accento, nelle fasi iniziali della discussione, su come sia pressoché impossibile stabilire dei parametri "assoluti" per definire il tema: la percezione della qualità della vita è del

tutto soggettiva, così come soggettive sono le aspettative e, purtroppo, abbastanza facilmente manipolabili, se utilizzate strumentalmente dal mondo politico e dai media (un esempio per tutti il tema della sicurezza).

Un altro assunto fondamentale su cui si è basata l'analisi è stata la consapevolezza che si tratta di un tema "trasversale" (che rientra cioè a pieno titolo in tutti gli argomenti trattati negli altri tavoli di lavoro), e intergenerazionale. In una prospettiva di sviluppo non è possibile ignorare il fatto che qualsiasi iniziativa o progetto portiamo avanti in rapporto all'ambiente che ci circonda, al territorio in cui viviamo, alla rete di relazioni sociali che creiamo abbia delle ricadute sulle generazioni future.

### **Le emergenze sociali**

#### *Il diritto al bello*

Manca una strategia nella programmazione territoriale, la presenza di una funzione che coinvolga il pubblico, il privato, la società civile nella gestione del territorio, una funzione di urban management, presente invece in altri paesi europei. Questo ha ripercussioni pesanti sulla realizzazione di opere quali infrastrutture, abitazioni, edifici pubblici (scuole, ospedali, ecc.) e soprattutto sulla "qualità" delle stesse. Il "diritto al bello", a quello che nelle conclusioni della mattinata il professor Zamagni ha definito "filocalia" (l'amore per il bello), sancito peraltro nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, deve essere garantito a tutti e non essere solo patrimonio di chi se lo può permettere.

In quest'ottica, non deve essere valutata soltanto la "quantità" delle opere che una amministrazione realizza, ma, e con grande attenzione, la "qualità" delle stesse, che ha peraltro un'influenza profonda sulla "qualità" della vita di coloro che le utilizzano.

#### *Preservare il capitale naturale*

Bisogna prestare la massima attenzione alla valorizzazione del capitale naturale che, specialmente nel territorio lombardo, non è molto considerato e alla qualità degli spazi urbani, la cui progettazione è stata sino ad oggi molto carente.

#### *Accessibilità*

In questa progettazione non può mancare l'aspetto di una mobilità più sostenibile (e quindi la realizzazione di infrastrutture che riducano l'uso delle automobili: ferrovie, metropolitane, ecc.) e dell'accessibilità per tutti a spazi dedicati alla cultura, alla creatività, alle

relazioni sociali, un'area questa in cui finora la sfera pubblica ha latitato parecchio. Molto potrebbe essere fatto ad esempio utilizzando le cosiddette "aree dismesse".

### **Rischi e opportunità d'intervento**

- strumenti finanziari ad hoc, quali "fondi chiusi", finalizzati a sostenere incubatori di progetti innovativi e idee imprenditoriali valide;
- valutazione delle esternalità sociali/ambientali nel finanziamento di un progetto, sviluppando indicatori che non si limitino ad

analizzare i dati "quantitativi", ma l'aspetto qualitativo (costi indotti, eventuale perdita valore paesaggistico, ecc.). Premiare con agevolazioni di finanziamento la qualità dell'opera finanziata;

- supporto alle Istituzioni / Amministrazioni locali perché siano in grado di applicare questi stessi parametri nella valutazione dei costi sociali dei progetti;
- finanziamenti per il recupero delle aree dismesse.

---

## Controllo e gestione di aspetti sensibili

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

Pertanto, la Banca, in linea con la normativa di legge e di Vigilanza e in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate, si è dotata di un sistema di controllo interno idoneo a rilevare, misurare e verificare nel continuo i rischi tipici dell'attività sociale, ivi compresi quelli riconducibili alla mancata attuazione del Codice Etico. Più nello specifico:

- la Funzione di Compliance presidia il rischio di non conformità connesso alla violazione delle norme imperative (di legge o regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (ad esempio statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina); specifica attenzione è rivolta alla diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito e della lettera delle norme;

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

Le due Funzioni, che dal giugno 2008 operano separatamente, indirizzano e coordinano l'attività delle corrispondenti strutture di Compliance e di Auditing presenti nelle società controllate, al fine di garantire adeguata attenzione alle diverse tipologie di rischio e omogeneità nei relativi presidi e controlli.

Sotto il profilo dei controlli effettuati nel corso del 2008, sono da segnalare due interventi condotti dalla Funzione di Audit della Capogruppo, i cui esiti sono stati presentati alle unità organizzative competenti, finalizzati a verificare:

- l'efficacia dell'impianto generale del sistema dei controlli interni della funzione posta a presidio della Corporate Social Responsibility;

- la corretta applicazione, da parte delle Strutture di Relazione della Divisione Corporate e Investment Banking,

della normativa sul finanziamento di operazioni di esportazione, importazione e transito di armi e sistemi di arma, nel rispetto del principio di "banca non armata".

Inoltre, nell'ambito delle periodiche verifiche di conformità sull'acquisto di beni e servizi, la funzione Auditing ha appurato che la Banca, consapevole del ruolo che può avere nell'incentivare comportamenti di Responsabilità ambientale, ha inserito nei contratti di acquisto sottoscritti dai fornitori specifiche clausole che richiamano questi ultimi al rispetto dei principi definiti nella policy ambientale di Intesa Sanpaolo.

Più in generale, il rispetto dei principi declinati nel Codice Interno di Comportamento è verificato nel corso di ogni intervento audit effettuato, in loco e/o a distanza, sulle unità organizzative della Capogruppo. Ogni violazione ai suddetti principi e gli annessi aspetti di responsabilità in capo ai dipendenti sono stati segnalati alle strutture competenti.

### Controllo sull'attuazione del Codice Etico

L'Unità CSR ha affinato i meccanismi di controllo di secondo livello e i flussi informativi interni volti a garantire sempre maggior attenzione al controllo della corretta applicazione del Codice Etico. Inoltre è stata condotta da una società di consulenza indipendente un'attività di assessment volta a individuare, all'interno delle varie strutture aziendali, aree di forza e di eventuale criticità connesse all'attuazione del Codice.

Nel corso del 2008 sono pervenute alla casella di posta codice.etico@intesasanpaolo.com 44 segnalazioni di inosservanza, la maggioranza delle quali inerenti a problematiche connesse all'accessibilità fisica delle filiali, all'attenzione verso i disabili nella progettazione ed erogazione dei servizi bancari, all'organizzazione e gestione delle filiali e ai rapporti con la clientela allo sportello (si veda il capitolo "Clienti"). [\[i\]](#)

L'Unità CSR, oltre a curare la gestione delle singole segnalazioni di inosservanza, relaziona con cadenza almeno annuale al Comitato per il Controllo del Consiglio di Sorveglianza sullo stato di implementazione del Codice.

### Prevenzione degli illeciti

Con riferimento ad alcuni ambiti rischiosi, come corruzione, antiriciclaggio, antiterrorismo, embarghi, la Funzione di Compliance e la Funzione di Audit presidiano, per quanto di specifica competenza, l'adeguatezza dei processi e l'efficacia dei controlli anche con l'obiettivo di prevenire comportamenti illeciti.

A titolo esemplificativo, per quanto attiene alle normative antiriciclaggio, antiterrorismo ed embarghi, le attività del 2008 hanno riguardato:

- la realizzazione di un progetto coordinato dalla Funzione di Compliance, finalizzato all'attuazione della Terza Direttiva Europea in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo attraverso l'emanazione di specifiche linee guida di Gruppo, la realizzazione di strumenti atti a rafforzare l'ambito di conoscenza della clientela e la predisposizione di adeguate misure organizzative interne;

- le attività di controllo svolte, sia a distanza sia in loco, dalla Funzione di Audit, tra le quali sono da segnalare le verifiche sui Servizi di Tesoreria degli enti pubblici effettuate campionando alcune filiali selezionate sulla base di una preventiva analisi dei rischi e gli interventi antiriciclaggio sulla rete di filiali sia italiane sia estere. Per la gestione delle tematiche di antiriciclaggio ed embarghi sono in uso specifici strumenti di monitoraggio.

Per quanto riguarda il reato di corruzione, esso è presidiato nell'ambito del Modello di organizzazione, gestione e controllo di Intesa Sanpaolo ai sensi del D.Lgs. 231/01. Con riferimento ai rischi di responsabilità amministrativa introdotti dal suddetto decreto, la Funzione di Compliance è competente a garantire, nel tempo, la presenza di regole, procedure e prassi operative che prevengano efficacemente violazioni o infrazioni alle norme vigenti; essa supporta inoltre l'Organismo di Vigilanza nel monitoraggio sull'efficacia del Modello con riferimento alle regole e ai principi di comportamento per la prevenzione dei reati sensibili.

Sempre in merito ai rischi di responsabilità amministrativa introdotti dal suddetto decreto, la Funzione di Audit opera su tutto il perimetro di competenza; in particolare:

- vigila sull'osservanza del Modello;

- monitora e partecipa alle attività di revisione e di adeguamento del Modello;

- predispone flussi informativi sull'effettività e sul rispetto del Modello verso l'Organismo di Vigilanza interno;

- suggerisce le eventuali azioni correttive.

L'attenzione ai rischi legati alla corruzione è molto elevata in tutte le società italiane che hanno adottato modelli organizzativi e di controllo ai fini del D.Lgs. 231/01. Analogamente è molto alto il presidio sui rischi legati alla corruzione sulle Banche estere dove è presente una specifica legge di Stato. Nei paesi che non prevedono analoghe norme, le società controllate sono comunque tenute a recepire i principi guida della Capogruppo e a effettuare attività di controllo sugli ambiti a maggiore rischio.

Al verificarsi di eventi di non conformità, la Funzione di Compliance fornisce assistenza e collaborazione all'unità interessata dall'evento, per assicurare l'individuazione e l'implementazione delle azioni da intraprendere per colmare gli eventuali gap organizzativi e procedurali. Inoltre, in caso di situazioni particolarmente critiche, la Funzione di Audit svolge puntuali attività di indagine che si concretizzano nell'esame ex-post di eventuali fenomeni accaduti allo scopo di accertarne le cause e/o eventuali danni/responsabilità. In tali ambiti rientrano anche gli approfondimenti a supporto delle Funzioni, responsabili di fornire le risposte a segnalazioni/istanze pervenute dagli stakeholder.

## Le policy

### Policy ambientale

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

### Policy sugli armamenti

- In coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico, prevede il divieto alle Strutture Centrali e

territoriali a porre in atto finanziamenti e transazioni riguardanti l'import e l'export di armi e di sistemi d'arma, soggetti in Italia alla legge 185/90. La Banca potrà comunque assistere il cliente nel caso di operazioni riguardanti accordi intergovernativi in essere o in altre operazioni – considerate compatibili con lo spirito di "banca non armata" – autorizzate dal Consigliere Delegato e CEO (si veda il capitolo "Clienti").

Le policy sono disponibili sul sito Internet: [group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com) 

## Gli Indici di Sostenibilità

Gli indici etici si caratterizzano per i criteri di selezione dei titoli che ne fanno parte. La scelta avviene privilegiando, accanto alla performance finanziaria, comportamenti improntati alla responsabilità sociale delle imprese. I criteri adottati per verificare il grado di responsabilità sociale di un'impresa e la sua ammissibilità negli indici riguardano soprattutto la sostenibilità

ambientale, i diritti dei lavoratori nell'azienda, e, nella catena dei fornitori e dei distributori, il rispetto dei diritti umani, il rapporto dei diversi portatori di interessi, le politiche anticorruzione. Tali indici costituiscono un importante riferimento per i risparmiatori e le società di gestione per gli Investimenti in titoli Socialmente Responsabili (SRI).

Intesa Sanpaolo è presente dal 2007 in alcuni dei principali indici etici europei.

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

## Adesione agli standard internazionali



### Global Compact

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

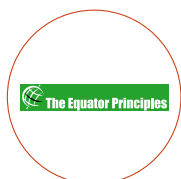
[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)



### UNEP Finance Initiative

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

[www.unepfi.org](http://www.unepfi.org)



### Equator Principles

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

[www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com)

Intesa Sanpaolo ha aderito a importanti iniziative internazionali volte a promuovere il dialogo fra imprese, organismi sovranazionali e società civile e a perseguire il rispetto dell'ambiente e dei diritti umani.

## Le nostre partnership per la sostenibilità



### ABI

Gruppo di Lavoro ABI (*Associazione Bancaria Italiana*) sulla responsabilità sociale delle imprese bancarie. Gruppo di Lavoro ABI sulle Associazioni dei Consumatori. *Consorzio ABI Energia*, punto di riferimento per attività legate all'ottimizzazione dell'efficienza energetica nel sistema bancario.

[www.abi.it](http://www.abi.it)



### Global Business Coalition

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

[www.businessfightsaids.org](http://www.businessfightsaids.org)



### Forum per la Finanza Sostenibile

Associazione multistakeholder con l'obiettivo di diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile presso la comunità finanziaria e rappresentante italiano dell'EuroSIF (*European Forum for Sustainable and Responsible Investments*).

[www.finanzasostenibile.it](http://www.finanzasostenibile.it)



### Sodalitas

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

[www.sodalitas.it](http://www.sodalitas.it)



### CSR Europe

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

[www.csreurope.org](http://www.csreurope.org)

Il Gruppo Intesa Sanpaolo partecipa e supporta associazioni o Gruppi di Lavoro sui temi della responsabilità sociale.



## L'adesione di Intesa Sanpaolo ai principi del Global Compact

|                   | Principi Global Compact  | Le iniziative di Intesa Sanpaolo   | Indicatori di Performance con riferimento diretto al Global Compact <sup>1</sup>   |
|-------------------|--|--|--|
| Diritti Umani     | 1. Sostenere e rispettare i diritti umani nell'ambito delle rispettive sfere di influenza                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● La protezione e la tutela dei diritti umani, secondo quanto affermato dalla Dichiarazione Universale del 1948, sono state integrate dal Codice Etico di Gruppo nei principi di condotta da adottare nella relazione con gli stakeholder. Inoltre riconosciamo i principi stabiliti dalle convenzioni internazionali.</li> <li>● È in vigore una policy che vieta alle Strutture Centrali e territoriali di effettuare nuovi finanziamenti e transazioni riguardanti l'import e l'export di armi e sistemi d'arma soggetti in Italia alla legge 185/90.</li> <li>● Supportiamo iniziative di solidarietà internazionale a favore della tutela della salute delle popolazioni dei Paesi in via di sviluppo. In particolare il <i>Project Malawi</i> e il Global Business Coalition on HIV/AIDS (si vedano pp. 45, 164).</li> <li>● Abbiamo iniziato il processo di implementazione degli Equator Principles emanati dall'IFC della Banca Mondiale, anche nei paesi in cui operiamo tramite controllate (si veda p. 154).</li> </ul> | Diritti Umani:<br><b>HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR9</b><br>Performance economica:<br><b>EC5</b><br>Pratiche di Lavoro:<br><b>LA4, LA6, LA7, LA8, LA9, LA13, LA14</b><br>Performance sulla società:<br><b>SO5</b><br>Responsabilità di prodotto:<br><b>PR1, PR8</b> |
|                   | 2. Assicurarsi di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● È stato messo a punto Il <i>Modello di organizzazione, gestione e controllo aziendale</i> (D.Lgs.231/2001).</li> <li>● I processi di selezione dei nuovi fornitori prevedono anche l'impegno a sottoscrivere i principi del Codice Etico e a sostenere la protezione e la tutela dei diritti umani (si veda p. 132).</li> </ul>   | Diritti Umani:<br><b>HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR9</b><br>Performance sulla società:<br><b>SO5</b>  |
| Tutela del lavoro | 3. Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Garantiamo a tutti i collaboratori il diritto di partecipare attivamente alle attività promosse dalle associazioni sindacali per la tutela dei diritti individuali e collettivi, anche nei paesi in cui il diritto sindacale è soggetto a diversa regolamentazione (si veda p. 112).</li> </ul>   | Pratiche di Lavoro:<br><b>LA4, LA5</b><br>Diritti Umani:<br><b>HR3, HR5</b><br>Performance sulla società: <b>SO5</b>   |
|                   | 4. Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Rispettiamo la legge nei Paesi in cui operiamo.</li> <li>● Abbiamo adottato come valori del Gruppo il sostegno, la protezione e la tutela dei diritti umani secondo quanto affermato nella Dichiarazione Universale del 1948 e nei principi stabiliti dalle convenzioni internazionali.</li> <li>● Affermiamo il tema del rispetto delle diversità e dei diritti umani nelle iniziative che mirano al rafforzamento dell'identità di Gruppo nei paesi in cui siamo presenti.</li> <li>● È proseguita la partecipazione attiva al Gruppo di Lavoro che, all'interno del Programma Ambientale delle Nazioni Unite (UNEP FI), si occupa di studiare l'impatto che le attività delle istituzioni finanziarie hanno sui diritti umani.</li> </ul>  | Diritti Umani:<br><b>HR3, HR7</b><br>Performance sulla società:<br><b>SO5</b>  |
|                   | 5. Assicurare l'effettiva eliminazione del lavoro minorile   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Rispettiamo la legge nei paesi in cui operiamo.</li> <li>● La protezione e la tutela dei diritti umani, secondo quanto affermato dalla Dichiarazione Universale del 1948, sono state integrate dal Codice Etico di Gruppo nei principi di condotta da adottare nella relazione con gli stakeholder.</li> </ul>  | Diritti Umani:<br><b>HR3, HR6</b><br>Performance sulla società:<br><b>SO5</b>  |
|                   | 6. Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Attraverso il principio dell'Equità, enunciato tra gli altri dal Codice Etico, ci impegniamo a eliminare dalle nostre condotte ogni forma di discriminazione e a rispettare le differenze di genere, età, razza, religione, appartenenza politica e sindacale, lingua o diversa abilità.</li> </ul>   | Pratiche di Lavoro:<br><b>LA2, LA13, LA14</b><br>Diritti Umani: <b>HR3, HR4</b><br>Performance sulla società: <b>SO5</b>   |

<sup>1</sup> Si veda capitolo "Allegati", Prospetto degli Indicatori.



## L'adesione di Intesa Sanpaolo ai principi del Global Compact

|            | Principi Global Compact   | Le iniziative di Intesa Sanpaolo   | Indicatori di Performance con riferimento diretto al Global Compact <sup>1</sup>  |
|------------|---|--|---|
| Ambiente   | 7. Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● È in vigore un Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 che consente di gestire gli aspetti ambientali rilevanti e che prevede anche obiettivi di miglioramento continuo e specifici processi per conseguirli (si veda p. 140).</li> <li>● Abbiamo dato avvio al processo di implementazione degli Equator Principles emanati dall'IFC della Banca Mondiale, anche nei paesi in cui operiamo tramite controllate.</li> </ul>  | Performance economica: <b>EC2</b><br>Performance ambientale: <b>EN18, EN26, EN30</b><br>Performance sulla società: <b>S05</b>   |
|            | 8. Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diffondiamo newsletter sui temi ambientali rivolte ai collaboratori e pubblichiamo sulla Intranet aziendale documenti informativi redatti da associazioni e organismi competenti in materia, affinché aumenti il grado di sensibilità verso l'ambiente nei comportamenti individuali, anche nei paesi dove sono presenti diversi standard o quadri regolamentari difforni da quelli del contesto nazionale.</li> <li>● Partecipiamo attivamente attraverso interventi mirati e supportiamo finanziariamente convegni e ambiti di confronto pubblici per la diffusione della cultura ambientale. In particolare aderiamo alla campagna "Sustenergy", avviata dalla Commissione Europea per raggiungere gli obiettivi posti dal Piano di Azione per l'efficienza energetica (si veda p. 141).</li> <li>● Attraverso iniziative integrate di Mobility Management intendiamo affrontare in maniera sempre più sostenibile la gestione della mobilità dei collaboratori, contribuendo in tal modo anche alla riduzione degli impatti ambientali generati dai mezzi di trasporto (si veda p. 146).</li> <li>● Abbiamo continuato l'approvvigionamento di energia idroelettrica riducendo in tal modo l'utilizzo di fonti fossili (si veda p. 143).</li> </ul> | Performance ambientale: <b>EN1, EN2, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN16, EN18, EN22, EN24, EN26, EN28, EN29, EN30</b><br>Performance sulla società: <b>S05</b><br>Responsabilità di prodotto: <b>PR3</b> |
|            | 9. Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abbiamo contribuito alla diffusione di nuove tecnologie amiche dell'ambiente sviluppando prodotti e servizi specifici per favorire l'innovazione tecnologica in campo ambientale, l'accesso a finanziamenti e incentivi per l'adozione di soluzioni di risparmio e di efficienza energetica. A tal fine abbiamo portato avanti rapporti di collaborazione con partner istituzionali per incoraggiare l'adozione di comportamenti virtuosi sotto tale profilo (si veda p. 152).</li> </ul>   | Performance ambientale: <b>EN2, EN5, EN6, EN7, EN18, EN26, EN28, EN30</b><br>Performance sulla società: <b>S05</b>  |
| Corruzione | 10. Promuovere iniziative per prevenire la corruzione in ogni sua forma             | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Rispettiamo le legislazioni nazionali in materia.</li> <li>● È stato messo a punto il <i>Modello di organizzazione, gestione e controllo aziendale</i> (D.Lgs.231/2001).</li> <li>● Abbiamo adottato un Codice di Comportamento di Gruppo.</li> <li>● Abbiamo adottato un Codice Etico di Gruppo che, nei principi di condotta nella relazione con gli stakeholder, dichiara il nostro contributo alla lotta contro la corruzione, il sostegno alle linee guida dell'OECD e ai principi anticorruzione statuiti dalle Nazioni Unite nel 2003.</li> <li>● La Funzione di Audit e la Funzione di Compliance presidiano, per quanto di specifica competenza, l'adeguatezza dei processi e l'efficacia dei controlli con l'obiettivo di prevenire comportamenti illeciti (si veda p. 42).</li> </ul>  | Performance sulla società: <b>S02, S03, S04, S05</b>  |

<sup>1</sup> Si veda capitolo "Allegati", Prospetto degli Indicatori.

# *La Relazione Economica*

Il Gruppo Intesa Sanpaolo nel 2008 ha fatto fronte alla crisi dei mercati internazionali grazie alla solidità del proprio modello di business.

Il Valore Aggiunto Globale Lordo è risultato pari a 10,6 miliardi di euro.



La performance  
economico-finanziaria nel 2008

Principali Indicatori Economici  
e Finanziari

Il calcolo del Valore Aggiunto  
e la sua distribuzione

Prospetto di determinazione  
del Valore Aggiunto Globale

Prospetto di ripartizione del Valore Aggiunto  
Globale Lordo e della sua distribuzione

# La performance economico-finanziaria nel 2008<sup>1</sup>

In un contesto di mercato particolarmente difficile per l'aggravarsi della crisi finanziaria internazionale, che ha trascinato in una fase di recessione l'economia reale, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha chiuso l'esercizio 2008 con un utile netto di 2.553 milioni, significativamente influenzato da effetti importanti generati da eventi non ricorrenti o da interventi straordinari. Tali effetti hanno riguardato numerose voci: i risultati dell'attività di negoziazione, gli altri proventi e oneri, le rettifiche di valore dell'avviamento e delle attività immateriali, le rettifiche di valore delle attività disponibili per la vendita e delle partecipazioni, le rettifiche dei crediti nei confronti di Lehman Brothers e delle banche islandesi, nonché le imposte sul reddito, i proventi delle attività in via di dismissione e gli oneri di integrazione.

Il risultato netto conseguito nel 2008 è diminuito del 64,8% rispetto al precedente esercizio principalmente per le minori plusvalenze non ricorrenti generate dalle attività in via di dismissione, che nel 2007 si erano attestate sui 3.844 milioni a fronte dei 1.036 milioni conseguiti nell'esercizio che si è appena concluso, e per le importanti svalutazioni di attività finanziarie e immateriali operate nel bilancio 2008 (2.778 milioni al netto dell'effetto fiscale). L'inasprimento del ciclo economico ha

comunque influenzato negativamente il risultato della gestione operativa, che si è attestato a 8.221 milioni, con una flessione dell'11,1% rispetto al 2007: la leggera riduzione dei costi operativi non è stata sufficiente a compensare il calo dei ricavi attribuibile principalmente alle perdite dell'attività di negoziazione. Infine il risultato corrente al lordo delle imposte, in flessione del 50,3%, è stato condizionato dalla necessità di appostare più elevate rettifiche di valore al portafoglio crediti, in relazione al peggioramento della posizione finanziaria di molte imprese, e dall'impatto negativo delle rettifiche di valore dell'avviamento e delle attività finanziarie.

L'analisi della dinamica trimestrale dei margini economici ha evidenziato la tenuta del risultato operativo nei primi tre trimestri del 2008, mentre la contrazione del quarto trimestre, rilevabile soprattutto con riferimento all'attività di negoziazione che ha registrato una perdita di 354 milioni, rispecchia l'acuirsi delle difficoltà dei mercati finanziari. Il risultato dell'operatività corrente al lordo delle imposte, dopo una prima flessione nel terzo trimestre, ha registrato una perdita di 2.059 milioni nel quarto trimestre, fortemente penalizzato dalle svalutazioni oltre che dalla flessione del risultato della gestione operativa.

<sup>1</sup> I dati e i commenti si riferiscono al conto economico consolidato riclassificato pubblicato nel Bilancio 2008 di Intesa Sanpaolo; le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2007 riesposti su basi omogenee per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in dismissione. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si rimanda al Bilancio Consolidato 2008 di Intesa Sanpaolo, consultabile anche sul sito web della Banca, all'indirizzo [group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com).



## Principali Indicatori Economici e Finanziari<sup>1</sup>

| Indici  | 2008  | 2007  |
|---|-------|-------|
| <b>Indici di efficienza del personale (milioni di euro)</b>   |       |       |
| Crediti verso clientela / Numero dei dipendenti   | 3,65  | 3,15  |
| Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti  | 0,17  | 0,17  |
| Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup> / Numero dei dipendenti                                   | 9,08  | 9,22  |
| <b>Indici patrimoniali</b>  |       |       |
| Patrimonio netto / Crediti verso clientela  | 12,4% | 14,6% |
| Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup>  | 5,0%  | 5,0%  |
| <b>Coefficienti di solvibilità<sup>3</sup></b>  |       |       |
| Tier1 ratio (Patrimonio di base / Attività di rischio ponderate)  | 7,1%  |       |
| Total capital ratio (Patrimonio di vigilanza / Attività di rischio ponderate)                               | 10,2% |       |
| <b>Indici reddituali</b>  |       |       |
| Utile di esercizio (di pertinenza della capogruppo) / Patrimonio netto medio                                | 5,2%  | 18,9% |
| Oneri operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio)  | 54,7% | 51,9% |
| <b>Indici di rischiosità</b>  |       |       |
| Sofferenze nette su crediti verso clientela / Crediti verso clientela                                       | 1,0%  | 0,9%  |
| Incagli e crediti ristrutturati netti su crediti verso clientela / Crediti verso clientela                  | 1,4%  | 1,1%  |
| Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su crediti verso clientela | 69,6% | 70,7% |

<sup>1</sup> Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio 2008 di Intesa Sanpaolo. I valori del 2007 sono stati riesposti per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in dismissione.

<sup>2</sup> Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta (passività finanziarie del comparto assicurativo valutate al fair value e obbligazioni in fondi valutate al fair value emesse dalle Società del Gruppo e collocate dalle reti).

<sup>3</sup> I coefficienti al 31 dicembre 2008 sono stati determinati secondo la metodologia prevista dall'Accordo sul Capitale – Basilea 2. Al 31 dicembre 2007 tali coefficienti, determinati in base alla precedente metodologia (Basilea 1), erano pari rispettivamente a: Tier 1 capital ratio, 6,5%; Total capital ratio, 9,0%.

## Il calcolo del Valore Aggiunto e la sua distribuzione

### Nota metodologica

Il Valore Aggiunto – rappresentato dalla differenza tra l'ammontare globale dei ricavi e il totale dei costi per beni e servizi (c.d. Consumi) – esprime il valore della ricchezza che il Gruppo ha saputo produrre e che viene poi distribuita tra le controparti (stakeholder) con le quali il Gruppo stesso si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana.

Tra le controparti vi sono, innanzitutto, le Risorse Umane – attraverso le quali il Gruppo interagisce con gli altri stakeholder – che ricevono parte del Valore Aggiunto aziendale sotto forma di remunerazione diretta o indiretta, ivi inclusa quella legata ai costi della formazione professionale.

Vi sono poi gli azionisti, che si attendono un ritorno economico dei propri mezzi finanziari impegnati nell'impresa.

Rilevante, quanto a risorse distribuite, è anche il Sistema Stato – inteso come l'insieme degli

enti dell'amministrazione centrale e di quelle locali – al quale confluisce, sotto forma di imposte dirette e indirette, una parte significativa della ricchezza prodotta.

Particolare attenzione viene riservata anche ai bisogni della collettività/ambiente sia attraverso iniziative di beneficenza sia mediante l'impegno in opere di carattere sociale e culturale. Infine, vi è il Sistema Impresa, che deve disporre di un ammontare adeguato di risorse da destinare agli investimenti produttivi e all'operatività quotidiana, per consentire la crescita economica e la stabilità patrimoniale dell'impresa in modo da garantire la creazione di nuova ricchezza a vantaggio di tutti gli stakeholder. Dal punto di vista metodologico, alla determinazione del Valore Aggiunto si perviene attraverso una riesposizione delle voci dello schema di conto economico utilizzato nel Bilancio Consolidato. Tale riesposizione ha lo specifico

scopo di evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto, nelle sue diverse formulazioni, nonché la distribuzione dello stesso.

I prospetti di determinazione e di distribuzione del Valore Aggiunto di seguito presentati sono stati, quindi, predisposti sulla base dei dati rilevati dal Bilancio Consolidato 2008 – sottoposto a revisione contabile e approvato dal Consiglio di Sorveglianza in data 9 aprile 2009 – e prendendo, come base di riferimento, le linee guida emanate dall'ABI (*Associazione Bancaria Italiana*).

## La distribuzione del Valore Aggiunto

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha conseguito anche nel 2008, nonostante lo sfavorevole contesto, una soddisfacente produzione netta. La dinamica dei consumi ha invece risentito in misura più marcata delle conseguenze della crisi finanziaria. Il Valore Aggiunto Globale Lordo, determinato dalla differenza tra l'ammontare totale dei ricavi e il totale dei costi per beni e servizi (c.d. Consumi) è risultato pari a 10,6 miliardi di euro. Tale ammontare esprime il valore della ricchezza prodotta, che viene distribuita tra le controparti (stakeholder) con le quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

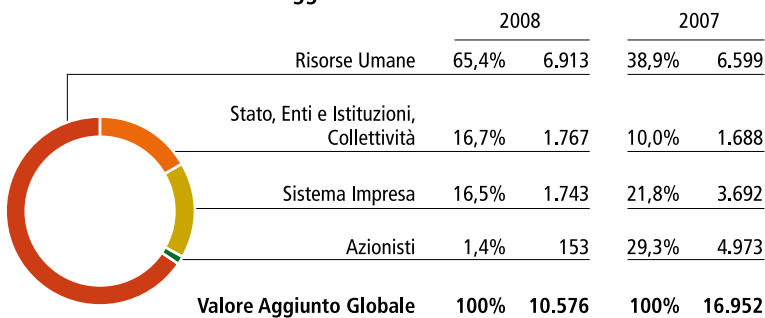
- le Risorse Umane hanno beneficiato del 65% circa del Valore Aggiunto Globale Lordo prodotto, per un totale di 6,9 miliardi. In particolare tale voce comprende – per un importo di 570 milioni (al lordo dell'effetto fiscale) – gli oneri di integrazione relativi al personale, ivi inclusa la migliore stima possibile dei costi futuri connessi agli accordi sottoscritti con le Organizzazioni sindacali al fine di consentire una più efficace integrazione delle risorse umane del Gruppo dopo la fusione tra Banca Intesa e Sanpaolo IMI;

- il Sistema Stato ha rilevato un afflusso di risorse complessive di 1,8 miliardi, pari al 17% circa del Valore Aggiunto Globale Lordo; tale valore comprende anche l'imposta sostitutiva correlata al riconoscimento fiscale dell'avviamento consentito dalla legge del 28 gennaio 2009, n. 2. Alla Collettività è stato attribuito dalle Società del Gruppo un beneficio di 15 milioni, costituiti dall'assegnazione di utili al Fondo di beneficenza e opere di carattere sociale e culturale e da elargizioni e erogazioni liberali;

- il 16% circa del Valore Aggiunto, pari a 1,7 miliardi, è stato trattenuto dal Sistema Impresa sotto forma di utili non distribuiti e di ammortamenti; tale importo è da considerare come investimento che le altre categorie di stakeholder effettuano ogni anno al fine di mantenere in efficienza e permettere lo sviluppo del complesso aziendale; nell'ambito dei valori trattenuti dal Sistema Impresa sono stati considerati anche gli effetti derivanti dalla rilevazione di componenti non ricorrenti correlate a benefici fiscali futuri derivanti dal riconoscimento fiscale degli avviamenti di cui alla citata legge n. 2/2009;

- nel 2008 gli azionisti hanno potuto beneficiare solo in minima parte del Valore Aggiunto Globale Lordo. Infatti, in un momento in cui il mercato percepisce come particolarmente importante il livello di patrimonializzazione delle banche, a prescindere dall'effettivo rischio al quale ciascuna è soggetta, si è ritenuto opportuno scegliere di rafforzare i mezzi propri del Gruppo in luogo della distribuzione in contanti dell'utile d'esercizio, fatta salva la distribuzione alle azioni di risparmio – prevista statutariamente – del dividendo pari al 5% del valore nominale, per complessivi 24,2 milioni. Ulteriori 129 milioni costituiscono l'attribuzione agli azionisti terzi del Gruppo dell'utile di loro pertinenza.

La distribuzione del Valore Aggiunto



# Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto Globale

| Voci di Bilancio (in milioni di euro)  | 2008           | 2007           |
|--|----------------|----------------|
| 10. Interessi attivi e proventi assimilati   | 28.041         | 24.385         |
| 40. Commissioni attive   | 6.738          | 7.304          |
| 70. Dividendi e proventi simili  | 704            | 781            |
| 80. Risultato netto dell'attività di negoziazione  | -1.329         | -165           |
| 90. Risultato netto dell'attività di copertura   | -143           | 27             |
| 100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:  | 46             | 266            |
| a) crediti   | -50            | -156           |
| b) attività finanziarie disponibili per la vendita   | 80             | 420            |
| c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza  | 0              | 0              |
| d) passività finanziarie   | 16             | 2              |
| 110. Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value   | 6              | 320            |
| 220. Altri oneri/proventi di gestione  | 182            | 162            |
| 240. Utili (perdite) delle partecipazioni  | 176            | 338            |
| <b>A TOTALE RICAVI NETTI</b>   | <b>34.421</b>  | <b>33.418</b>  |
| 20. Interessi passivi e oneri assimilati   | -15.587        | -14.219        |
| 50. Commissioni passive <sup>1</sup>   | -873           | -913           |
| 180.b Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità e spese di formazione del personale) <sup>2</sup> | -3.361         | -3.058         |
| 130. Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:   | -3.270         | -1.141         |
| a) crediti   | -2.433         | -1.043         |
| b) attività finanziarie disponibili per la vendita   | -963           | -62            |
| c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza  | 0              | 0              |
| d) altre operazioni finanziarie  | 126            | -36            |
| 190. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri  | -365           | -577           |
| 200. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali (esclusi ammortamenti)   | -2             | -10            |
| 210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali (esclusi ammortamenti)   | -759           | -12            |
| 260. Rettifiche di valore dell'avviamento  | -1.065         | -196           |
| <b>B TOTALE CONSUMI</b>  | <b>-25.282</b> | <b>-20.126</b> |
| 150. Premi netti   | 1.773          | 1.708          |
| 160. Saldi altri proventi/oneri della gestione assicurativa  | -1.575         | -2.124         |
| <b>C RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE ASSICURATIVA</b>   | <b>198</b>     | <b>-416</b>    |
| <b>D VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>  | <b>9.337</b>   | <b>12.876</b>  |
| 250. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali  | 0              | 0              |
| 270. Utili (perdite) da cessione di investimenti   | 203            | 41             |
| 310. Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte   | 1.036          | 4.035          |
| <b>E VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>   | <b>10.576</b>  | <b>16.952</b>  |
| Ammortamenti   | -1.415         | -1.336         |
| <b>F VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>   | <b>9.161</b>   | <b>15.616</b>  |
| 180.a Spese per il personale (incluse spese di formazione) <sup>3</sup>  | -6.913         | -6.599         |
| 180.b Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse <sup>4</sup>   | -148           | -117           |
| 180.b Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità <sup>4</sup>  | -7             | -5             |
| <b>G RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>   | <b>2.093</b>   | <b>8.895</b>   |
| 290. Imposte sul reddito dell'esercizio dell'operatività corrente  | 589            | -1.539         |
| 330. Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi  | -129           | -106           |
| <b>H RISULTATO D'ESERCIZIO DI PERTINENZA DELLA CAPOGRUPPO</b>  | <b>2.553</b>   | <b>7.250</b>   |

**1** Il dato differisce da quello del conto economico esposto nel fascicolo di Bilancio in quanto i compensi corrisposti alla rete dei promotori finanziari Fideuram sono stati riclassificati tra le "Spese per il personale".

**2** Il dato differisce da quello del conto economico esposto nel fascicolo di Bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle elargizioni e liberalità (esposte a voce propria), nonché delle spese per la formazione del personale (riclassificate tra le "Spese per il personale").

**3** Il dato differisce da quello del conto economico esposto nel fascicolo di Bilancio in quanto comprende i compensi corrisposti alla rete dei promotori finanziari Fideuram e le spese per la formazione del personale.

**4** Dato esposto a voce propria nello schema di determinazione del Valore Aggiunto.

# Prospetto di ripartizione del Valore Aggiunto Globale Lordo e della sua distribuzione

| Voci di Bilancio (in milioni di euro)   | 2008           | 2007           |
|---|----------------|----------------|
| <b>A TOTALE RICAVI NETTI</b>  | <b>34.421</b>  | <b>33.418</b>  |
| <b>B TOTALE CONSUMI</b>   | <b>-25.282</b> | <b>-20.126</b> |
| <b>C RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE ASSICURATIVA</b>  | <b>198</b>     | <b>-416</b>    |
| <b>D VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>   | <b>9.337</b>   | <b>12.876</b>  |
| <b>E VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>  | <b>10.576</b>  | <b>16.952</b>  |
| Ripartito tra:  |                |                |
| <b>1. Azionisti</b>   | <b>153</b>     | <b>4.973</b>   |
| – Soci privati  | 24             | 3.610          |
| – Fondazioni <sup>1</sup>   | 0              | 1.257          |
| Utile (perdita) di pertinenza di terzi  | 129            | 106            |
| <b>2. Risorse Umane</b>   | <b>6.913</b>   | <b>6.599</b>   |
| Spese del personale   | 6.913          | 6.599          |
| – costo lavoratori subordinati; spese del personale per contratti a tempo indeterminato e determinato | 5.969          | 5.558          |
| – oneri di integrazione   | 570            | 572            |
| – costo altre collaborazioni  | 374            | 469            |
| <b>3. Sistema, enti, istituzioni (amministrazione centrale e amministrazioni periferiche)</b>         | <b>1.752</b>   | <b>1.656</b>   |
| Imposte e tasse indirette e patrimoniali  | 148            | 117            |
| Imposte sul reddito dell'esercizio <sup>2</sup>   | 1.604          | 1.539          |
| <b>4. Collettività e ambiente</b>   | <b>15</b>      | <b>32</b>      |
| Elargizioni e liberalità  | 7              | 5              |
| Assegnazione dell'utile al Fondo di beneficenza e opere di carattere sociale e culturale              | 8              | 27             |
| <b>5. Sistema Impresa<sup>3</sup></b>   | <b>1.743</b>   | <b>3.692</b>   |
| Variazione delle riserve  | 328            | 2.356          |
| Ammortamenti  | 1.415          | 1.336          |
| <b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>  | <b>10.576</b>  | <b>16.952</b>  |

<sup>1</sup> Il dato si riferisce ai dividendi corrisposti, nel 2007, da Intesa Sanpaolo alle Fondazioni partecipanti al capitale della Banca, la cui missione è individuabile nell'attuazione di interventi in campo sociale, artistico e scientifico a favore della collettività.

<sup>2</sup> Il valore riferito al 2008 comprende l'imposta sostitutiva correlata al riconoscimento fiscale dell'avviamento consentito dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2.

<sup>3</sup> Nell'ambito dei valori trattenuti dal Sistema Impresa per il 2008 sono stati considerati anche gli effetti derivanti dalla rilevazione di componenti non ricorrenti correlate a benefici fiscali futuri derivanti dal riconoscimento fiscale degli avviamenti di cui alla citata legge n. 2/2009.

# *La Relazione Sociale*

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



La mappa degli stakeholder

Gli argomenti chiave della Relazione Sociale

Clienti

Collaboratori

Azionisti

Fornitori

La relazione con l'ambiente

Il rapporto con la comunità



## La mappa degli stakeholder

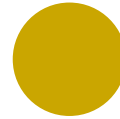
### CLIENTI

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



### COLLABORATORI

Collaboratori  
Organizzazioni sindacali



### AZIONISTI

Investitori istituzionali  
Piccoli Investitori  
Fondazioni  
Media



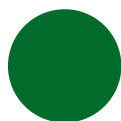
### FORNITORI

Piccole e Medie Imprese  
Grandi fornitori



### AMBIENTE

Associazioni ambientaliste  
Generazioni future




### COMUNITÀ

Società civile  
Enti non profit  
Istituzioni pubbliche nazionali  
e internazionali



## Gli argomenti chiave della Relazione Sociale

 Nella redazione di questa edizione del Bilancio Sociale abbiamo evidenziato gli argomenti che rispondono alle tematiche emerse nei momenti di incontro con gli stakeholder (Focus Group, interviste, questionari su Intranet proposti ai nostri colleghi,

incontri con le Organizzazioni sindacali ecc.). Il nostro obiettivo è quello di rendere il documento sempre più rispondente agli interessi dei nostri interlocutori. In sintesi ecco gli argomenti e il riferimento al punto in cui vengono trattati.

| Stakeholder    | Argomenti chiave  | Dove ne parliamo   |
|----------------|---|--|
| <i>Clienti</i> | Relazione Banca-cliente: prossimità e accessibilità delle filiali, qualità dell'assistenza al cliente, gestione dei reclami e delle situazioni critiche | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>La prossimità e l'accessibilità delle filiali</i>, p. 62</li> <li>● <i>Le indagini sulla soddisfazione dei clienti</i>, p. 69</li> <li>● <i>La gestione dei reclami</i>, p. 74</li> <li>● <i>Dialogo con le Associazioni dei Consumatori</i>, p. 76</li> </ul> |
|                | Assistenza ai clienti negli investimenti e nella tutela del risparmio   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>I servizi di assistenza agli investimenti</i>, p. 66</li> </ul>  |
|                | Offerta commerciale: offerta coerente con le esigenze del cliente   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Il Credito al Lavoro e il Check-up Finanziario</i>, p. 80</li> <li>● <i>Sostenibilità nell'indebitamento</i>, p. 79</li> <li>● <i>Qualità nell'offerta</i>, p. 77</li> </ul>   |
|                | Comunicazioni al cliente: chiarezza e tempestività, trasparenza contrattuale  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Il Progetto Nuova Rendicontazione</i>, p. 65</li> <li>● <i>Eurosif Transparency Guidelines</i>, p. 83</li> </ul>   |
|                | Educazione finanziaria: mettere il cliente in grado di fare scelte consapevoli  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Iniziative per favorire la consapevolezza d'acquisto e l'acculturazione finanziaria</i>, p. 67</li> </ul>  |
|                | Progetti sviluppati in partnership col territorio: facilitare l'accesso al credito sviluppando accordi con gli attori dei territori                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Operare in collaborazione con gli attori dei territori</i>, p. 84</li> <li>● <i>Internazionalizzazione: gli accordi di collaborazione</i>, p. 85</li> <li>● <i>La Pubblica Amministrazione</i>, p. 90</li> </ul>   |
|                | Astensione dai finanziamenti e dalle transazioni nel settore delle armi e dei sistemi d'arma  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i> Mercati controversi: il settore degli armamenti</i>, p. 92</li> </ul>   |

| Stakeholder          | Argomenti chiave   | Dove ne parliamo  |
|----------------------|--|---|
| <i>Collaboratori</i> | Formazione in aula e accessibile a quante più persone possibili; valorizzazione delle figure intermedie e commerciali; sostegno dello sviluppo delle competenze per intrattenere adeguate relazioni con la clientela multietnica | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Formazione per contenuti e canali</i>, pp. 108-109</li> <li>● <i>Formazione per la relazione con la clientela multietnica</i>, p. 108</li> <li>● <i>Formazione per figure professionali</i>, pp. 108-109</li> </ul> |
|                      | Sistemi incentivanti: fondati su criteri trasparenti; che valorizzino il lavoro di squadra e la qualità della relazione con la clientela   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Sistemi di incentivazione e principi del sistema incentivante integrato</i>, p. 105</li> <li>● <i>Listening 100%</i>, p. 105</li> <li>● <i>Ascolto e azione commerciale</i>, p. 112</li> </ul>                      |
|                      | Sistemi di valutazione professionale: processo di valutazione più semplice; maggior integrazione tra fase di autovalutazione e colloquio con il capo; sensibilizzazione dei Capi rispetto all'importanza del colloquio           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>I sistemi di valutazione professionale</i>, p. 103</li> <li>● <i>DPO e Intangibles</i>, p. 103</li> </ul>   |
|                      | Armonizzazione dei trattamenti e sistema di welfare aziendale  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Politica retributiva</i>, p. 102</li> <li>● <i>Relazioni Industriali</i>, p. 112</li> <li>● <i>Welfare aziendale e sostegno alle persone</i>, p. 117</li> </ul>   |
|                      | Tutela della salute  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Salute e sicurezza</i>, p. 118</li> </ul>   |
|                      | Politiche di pari opportunità: potenziamento delle iniziative di conciliazione anche mediante l'incremento di nidi aziendali e attenzione ai diversamente abili  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Inclusione e Diversity Management</i>, p. 114</li> <li>● <i>Iniziativa di conciliazione casa-lavoro e flessibilità</i>, p. 115</li> <li>● <i>Categorie tutelate</i>, p. 116</li> </ul>                              |
|                      | Intranet aziendale: estensione e potenziamento; ancora maggior interattività   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Intranet: informazione e accesso</i>, p. 110</li> </ul>   |
| <i>Ambiente</i>      | Inclusione di criteri sociali e ambientali nelle politiche creditizie  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Adesione agli Equators Principles</i>, p. 154</li> </ul>  |
|                      | Settori controversi: rispetto degli standard internazionali adottati   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Adesione agli Equators Principles</i>, p. 154</li> </ul>  |
|                      | Sostenibilità nell'utilizzo dei materiali e nella gestione dei rifiuti   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Trattamento dei rifiuti</i>, p. 149</li> <li>● <i>Utilizzo di prodotti eco-compatibili e di carta</i>, p. 150</li> </ul>  |
| <i>Comunità</i>      | Sostegno alle organizzazioni del Terzo settore   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Sostegno alle imprese sociali</i>, p. 160</li> <li>● <i>Banca Prossima</i>, p. 161</li> </ul>   |
|                      | Protezione del patrimonio architettonico, artistico e del territorio   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>FAI – I luoghi del cuore</i>, p. 167</li> <li>● <i>La salvaguardia e la valorizzazione dei beni culturali del Paese</i>, p. 171</li> </ul>  |
|                      | Solidarietà sociale per migliorare la qualità della vita con iniziative a livello sia nazionale sia internazionale   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Inclusione finanziaria di categorie non adeguatamente servite dalle banche</i>, p. 158</li> <li>● <i>Project Malawi</i>, p.164</li> </ul>   |

# *Clienti*



**CLIENTI**

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



## Linee strategiche

L'attenzione che dedichiamo ai nostri clienti è alla base della nostra attività, da sempre focalizzata a perseguire la migliore qualità dei prodotti e dei servizi offerti e il massimo livello di tutela, sulla base di un rapporto di fiducia e in un'ottica di continuità delle relazioni nel tempo.

Il modello organizzativo e di servizio consolidato dalla Banca nel corso del 2008 consente di svolgere al meglio i nostri due principali compiti: da un lato la gestione responsabile del risparmio delle famiglie e dall'altro la concessione del credito e la corretta allocazione delle

risorse sia verso i privati sia verso le imprese. Il modello si fonda sulla valorizzazione della presenza territoriale e delle specificità locali, soprattutto nella relazione commerciale con i clienti, senza però perdere di vista la dimensione nazionale e l'eccellenza dei servizi. Nei confronti delle imprese, abbiamo puntato sulla specializzazione settoriale e sulla conoscenza delle strategie competitive dei singoli settori per supportare lo sviluppo del sistema economico e sostenere al meglio la clientela nelle diverse, e non sempre positive, condizioni dei mercati.

## Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni nel 2008

### QUALITÀ DELLA RELAZIONE

#### Garantire semplicità e trasparenza nella comunicazione:

● il *Progetto Nuova Rendicontazione* ha reso la comunicazione ai clienti più chiara e trasparente. ☒

#### Essere a fianco del cliente favorendone la consapevolezza d'acquisto:

● sono stati sviluppati modelli di consulenza sia per gli investimenti sia per i finanziamenti e i mutui. ☒

#### Definire linee guida operative per orientare i comportamenti aziendali a una relazione di lungo termine:

● policy per la realizzazione e vendita di prodotti trasparenti e di qualità, policy per la prestazione del servizio di consulenza da parte dei gestori. ☒

#### Favorire l'accessibilità ai servizi:

● nuovo sito per i servizi di Internet banking e nuove funzionalità per i clienti privati e imprese; ATM evoluti per le operazioni svolte in autonomia dai clienti. ☒

### ASCOLTO E DIALOGO

#### Istituire momenti di assessment e di ascol-

#### to sul territorio per recepire le aspettative dei clienti:

● indagini sistematiche sulla soddisfazione dei clienti privati e imprese, e per i clienti delle Banche estere. ☒

#### Migliorare la gestione delle controversie e dei reclami:

● estesa a tutti i clienti la conciliazione sui bond Parmalat. ☒

### QUALITÀ DELL'OFFERTA

#### Sviluppare una offerta di qualità ponendo particolare attenzione ai costi:

● nuovi prodotti di qualità e attenti ai costi per i clienti: conto *Facile senior*, prestiti e mutui per i giovani. Surroga e rinegoziazione dei mutui gratuite. ☒

#### Modulare l'offerta commerciale in riferimento alle specificità locali, ai segmenti di clientela e all'inclusione finanziaria:

● continuo sviluppo di un'offerta dedicata ai segmenti di clientela con difficile accesso al sistema finanziario: immigrati, giovani, cassintegrati, lavoratori atipici. ☒

#### Offrire servizi di investimento a carattere etico:

- ☑ progetto completato
- ☒ avviato e in corso
- ☐ non ancora attivato

● continua l'offerta di fondi di investimento gestiti con criteri sociali, ambientali e di buon governo. ☒

#### OPERARE IN COLLABORAZIONE CON GLI ATTORI DEI TERRITORI

##### Offrire prodotti e servizi volti a sostenere l'innovazione, l'internazionalizzazione delle imprese e la competitività:

● continuano gli accordi di collaborazione con le associazioni di categoria che favoriscono l'accesso al credito alle PMI tramite i Confidi; ☒

● consolidata l'offerta di finanziamento per supportare l'innovazione tecnologica delle PMI: Nova+; ☒

● accresciute le strutture e gli ambiti di competenza del Polo di Padova che supporta le imprese italiane che operano all'estero. Avviati nuovi accordi con le associazioni di categoria; ☒

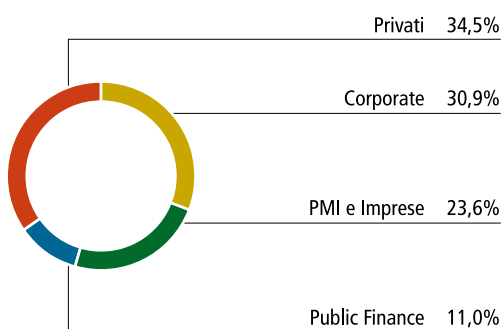
● continua l'assistenza tecnica e istituzionale alle imprese per l'accesso ai finanziamenti europei. ☒

##### Sostenere la Pubblica Amministrazione:

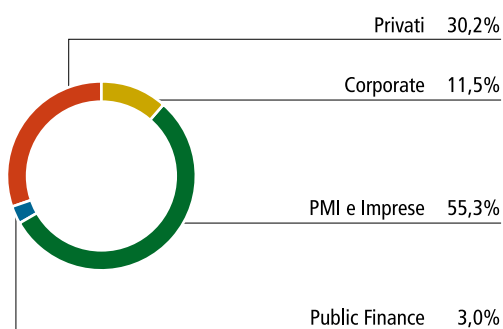
● continua l'attività di Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo al servizio degli attori, pubblici e privati, che collaborano alla realizzazione delle grandi infrastrutture e dei servizi di pubblica utilità, in Italia e all'estero. ☒

A dicembre 2008 i clienti del Gruppo ammontano a 19,8 milioni (nel 2007 erano più di 17 milioni). In Italia sono 11,3 milioni, di cui 130.000 imprese e oltre 2.600 enti pubblici. I clienti all'estero sono circa 8,5 milioni.

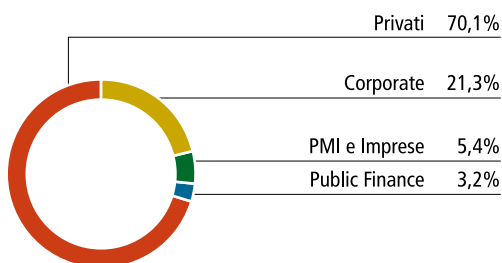
Impieghi per tipologia di cliente: Italia 2008



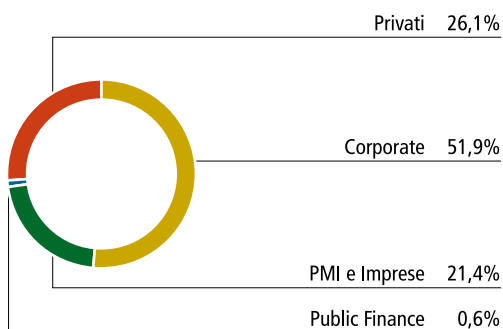
Impieghi per tipologia di cliente: Estero 2008



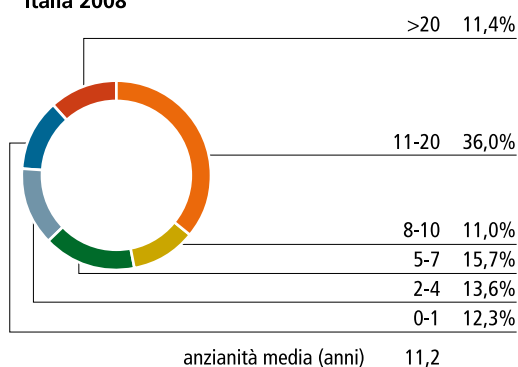
Raccolta per tipologia di cliente: Italia 2008



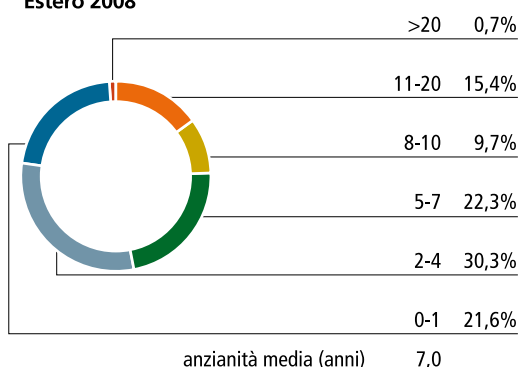
Raccolta per tipologia di cliente: Estero 2008



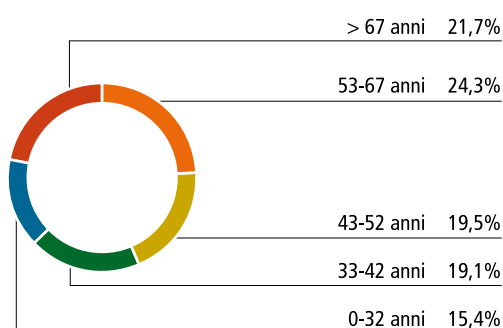
**Clienti retail per anzianità di rapporto (anni): Italia 2008**



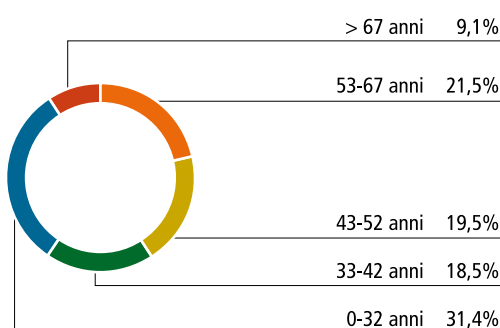
**Clienti retail per anzianità di rapporto (anni): Estero 2008**



**N. Clienti per fasce d'età (anni): Italia 2008**



**N. Clienti per fasce d'età (anni): Estero 2008**

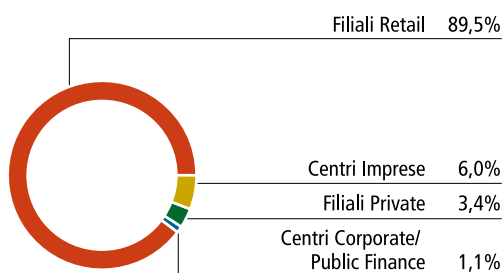
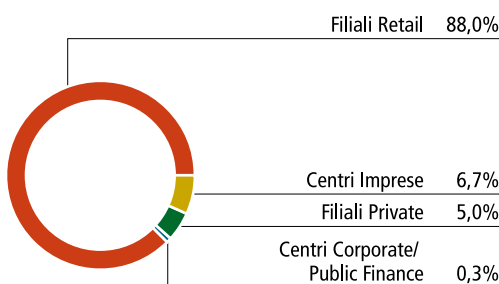


## Qualità nella relazione

### Modello organizzativo

Nei confronti della clientela, delle famiglie e delle Piccole e Medie Imprese, il modello distributivo adottato in Italia a partire dal 2007 è quello della Banca dei Territori che, con una struttura specializzata – Banca Prossima – offre servizi anche agli enti non profit e alle imprese sociali. Questo modello rappresenta una soluzione organizzativa efficace, capace di valorizzare il radicamento territoriale e le specificità delle Banche locali con la dimensione nazionale e la centralità dei servizi, attraverso cui assicurare l'innovazione di prodotto e la disponibilità di piattaforme operative e informatiche di assoluta eccellenza. La filosofia del modello è stata confermata a dicembre 2008, quando è stato lanciato il nuovo riassetto organizzativo con l'introduzione di otto Direzioni Regionali che hanno il compito di coordinare 22 Aree/Banche

Rete. La nuova struttura mira a migliorare la relazione con i clienti, la conoscenza puntuale dei rischi e delle opportunità, la velocità delle decisioni. Anche nei confronti della clientela corporate abbiamo rafforzato il modello di relazione per renderlo funzionale ai nuovi scenari di riferimento, affinché costituisca una leva efficace per accompagnare e sostenere i clienti nelle diverse, e non sempre positive, condizioni dei mercati. Il primo passo è stato rivisitare e affinare la segmentazione della clientela in una logica di "unicità" del cliente, di specializzazione per settore industriale e di conoscenza del contesto in cui il cliente opera, in termini di rischi e opportunità. Il quadro della struttura organizzativa messa a disposizione delle grandi e medie aziende corporate e delle istituzioni finanziarie si completa considerando gli oltre 4.000 professionisti, Relationship Manager e specialisti di prodotto dedicati a questa attività nelle diverse strutture specializzate.

**Specializzazione delle filiali: Italia 2008****Specializzazione delle filiali: Estero 2008****La vicinanza al cliente**

La capillare rete di sportelli di Intesa Sanpaolo consente un elevato livello di prossimità ai clienti su tutto il territorio nazionale, valorizzando le specificità locali. La Banca fornisce un servizio capillare e facilmente accessibile, con una rete di 6.463 filiali in Italia e oltre 2.000 sportelli all'estero nei 13 paesi in cui opera<sup>1</sup>. Il Gruppo offre inoltre alla clientela corporate competenza, consulenza e servizi finanziari di alta qualità tramite un network internazionale di Banche, sportelli diretti e uffici di rappresentanza presente in 34 paesi.

**La prossimità e l'accessibilità delle filiali**

Nel corso del 2008 è proseguita l'analisi delle esigenze di copertura del territorio, con l'apertura di 48 nuove filiali e la rilocazione di 38 punti operativi. Sono stati inoltre effettuati interventi di ristrutturazione, revamping o restyling su più di 1.000 filiali in Italia. In ogni filiale completamente ristrutturata si è provveduto a effettuare tutti gli adeguamenti per agevolare l'accesso dei disabili: spazi idonei di movimento in filiale, scivoli e ascensori. La presenza di vincoli architettonici e la mancanza dei permessi autorizzativi ha reso più complesso e talvolta impossibile effettuare le necessarie opere esterne. Il nuovo layout delle filiali si basa sulla filosofia di filiale aperta ed è stato studiato con l'obiettivo di accrescere la qualità del servizio offerto ai clienti, favorire la diffusione della cultura multicanale e agevolare le attività relazionali e commerciali della filiale. Sarà presente in filiale una persona dedicata a indirizzare i clienti e a supportarli nell'utilizzo dei canali alternativi, che saranno resi più evoluti e interattivi.

All'interno delle filiali è stata creata un'area self-service che consente, attraverso i nuovi ATM evoluti, lo svolgimento in autonomia delle operazioni di cassa – prelievo, versamento, pagamenti – evitando le code. Inoltre una postazione Internet dotata di stampante è stata messa a disposizione per accedere ai servizi online della Banca. Anche nell'ambito delle Banche estere è stato avviato un ampio lavoro

di rivisitazione del layout di filiale, focalizzando l'attenzione sulla customer experience.

Il nuovo modello di filiale, frutto delle migliori esperienze maturate in questo campo a livello internazionale, è volto a rafforzare l'identità di Gruppo anche al di fuori dei confini nazionali attraverso l'adozione di un format di filiale comune, riconoscibile e innovativo. Sono l'omogeneità e la modularità, infatti, le caratteristiche principali del nuovo modello che prevede da un lato un layout unico per tutte le Banche, dall'altro moduli combinabili a seconda della tipologia di clientela, degli spazi o degli investimenti a disposizione. Il primo prototipo di filiale è stato inaugurato presso Intesa Sanpaolo Bank Romania, il secondo al Cairo (Bank of Alexandria) e il terzo prototipo verrà invece realizzato in Slovenia, ad opera di Banka Koper. Un'attenzione particolare è stata riservata anche da VUB Banka alle persone disabili, con la ristrutturazione di 176 filiali senza barriere architettoniche. Tutte le filiali nuove hanno inoltre una struttura che può essere modificata per eliminare restrizioni e le filiali che saranno costruite in futuro saranno senza barriere architettoniche.

**Lean Banking**

I filoni progettuali *Lean Banking*, progetto strategico volto a istituire processi, procedure, logistica più adeguati a una banca semplice e snella – anche attraverso la diffusione di una cultura aziendale basata sul principio del miglioramento continuo – si considerano conclusi nel 2008, essendo stato raggiunto il 90% dell'obiettivo assegnato.

Si conferma che la progettazione degli interventi è stata realizzata attraverso il coinvolgimento di colleghi di filiali con specifiche sperimentazioni presso punti operativi "laboratorio"; tali interventi sono poi stati estesi a tutta la rete.

Le attività residuali saranno completate nel corso del 2009 nell'ambito delle iniziative ordinarie già in corso presso le Direzioni competenti.

<sup>1</sup> Si veda anche il Capitolo "Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo", p. 16.



## I canali telematici

A fine dicembre 2008, il Gruppo Intesa Sanpaolo vanta più di 2.570.000 clienti che hanno stipulato i servizi via Internet, cellulare e telefono, pari a quasi il 25% del totale della clientela retail. Oltre 40.000 clienti sono persone giuridiche (società di persone, condomini, cooperative, consorzi, società di capitali). Continua la costante e significativa crescita nell'ambito transazionale: nel 2008 sono state effettuate circa 6 milioni di operazioni di bonifico (+25% rispetto allo scorso anno); anche la percentuale di automazione cresce di due punti percentuali passando dal 47% del 2007 al 49% del 2008. Sono state inoltre eseguite tramite i canali diretti circa 3,6 milioni di operazioni di trading (escluso Intesa Trade) pari al 68% del totale degli scambi in titoli effettuati.

Ad aprile 2008 è stata portata a termine l'unificazione dei siti Internet del Gruppo Intesa Sanpaolo con il rilascio del nuovo sito vetrina con dominio [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com), unico punto di accesso per tutta la clientela del Gruppo. È stata condotta inoltre un'azione di unificazione del layout che ha coinvolto tutti i siti delle Banche dei Territori. **[Z]**

Tramite l'utilizzo di nuove tecnologie web è stata semplificata la navigazione dell'interfaccia grafica ed è stata migliorata l'accessibilità ai contenuti del sito che adesso può avvenire tramite il nuovo motore di ricerca, l'area emozionale e il nuovo menu a icone. Sono anche stati inseriti nuovi strumenti di ricerca sia testuale sia cartografica, è stata ampliata la disponibilità di strumenti interattivi (ad esempio la possibilità di richiedere un appuntamento in filiale) ed è stato inserito il Catalogo Prodotti.

Per quanto riguarda i servizi bancari di base, sono stati resi disponibili il Bonifico Europeo Unico<sup>1</sup>, il pagamento del bollo auto per la Regione Lombardia, la ricarica delle carte prepagate e delle carte Mediaset Premium. È stata inoltre ampliata la possibilità di rendicontazione tramite il sito Internet, permettendo ai clienti di vedere online anche le Rubriche Fondi e i movimenti delle carte di credito.

All'estero i clienti che hanno sottoscritto i servizi di Internet banking sono oltre 1.500.000, pari a quasi il 30% del totale della clientela.

L'attenzione verso i canali diretti ha portato Banka Koper, la nostra banca slovena, a lanciare un nuovo servizio di e-banking. *Bankaln* riflette un nuovo concetto di banca virtuale: oltre a offrire ai clienti assistenza totale nell'arco delle 24 ore, *Bankaln* adotta un innovativo modello di servizio, che consente a ciascun cliente di contattare il proprio consulente personale,

interamente dedicato. Ogni tipo di comunicazione e di operazione avviene via Internet e tutto il materiale contrattuale, informativo e dispositivo è archiviato elettronicamente, con una ricaduta positiva anche sull'ambiente.

Anche la croata Privredna Banka Zagreb continua ad avere un ruolo di forte innovazione. Ai canali tradizionali, PBZ 365, il servizio di remote banking, affianca ormai servizi di WAP e mobile phone banking. Recentemente la banca ha lanciato una nuova applicazione PBZ CPM (Contact Processing Management) che consentirà di raccogliere e analizzare tutte le idee e i suggerimenti che arriveranno via e-mail dai clienti e di integrarli nel processo di sviluppo di nuovi prodotti.

## Canale Internet Imprese

A fine anno i clienti del Gruppo Intesa Sanpaolo che hanno sottoscritto il servizio di remote banking sono pari a circa 325.000 aziende<sup>2</sup> principali e 80.000 aziende consociate per un totale di 405.000 aziende servite online dalla Banca. Nel 2008, il numero di operazioni dispositive inviate dalla clientela tramite il canale Remote ammonta a circa 31 milioni che unite alle operazioni di tipo rendicontativo porta il totale delle operazioni disposte a circa 170 milioni.

Nel corso del 2008 sono state apportate significative modifiche al servizio LINKS Intesa Sanpaolo, scelto come riferimento per i clienti dell'intero Gruppo. Sono state introdotte profilature specifiche per la definizione dei poteri di firma (pesi e limiti di importo), sviluppate nuove modalità di diagnostica e funzionalità correttive per le disposizioni generate dal cliente con propri applicativi, ridotto il numero di stampe.

L'attività di passaggio dei quasi 120.000 clienti interessati dal sistema utilizzato precedentemente da Banca Intesa a LINKS, iniziata nell'aprile 2008, nonostante le prevedibili difficoltà, vede il 65% dei clienti già attivi sul nuovo servizio, con un tasso di abbandono di circa il 10%. Anche all'interno della suite dei prodotti di pagamento erogati da LINKS è stato reso disponibile il Bonifico Europeo Unico, consentendoci di dare una valida risposta alle aziende che lavorano con l'estero e desiderano utilizzare un solo strumento di pagamento indipendentemente dal paese di appartenenza del beneficiario e con la garanzia di tempistiche di esecuzione certe e garantite.

**Intesa Sanpaolo offre ai clienti accesso diretto alla Banca attraverso Internet, telefono e cellulare, sviluppando nuove funzionalità e migliorando la sicurezza e l'usabilità.**

**1** Il Bonifico Europeo Unico è uno strumento di pagamento utilizzabile per trasferire fondi esclusivamente in euro, a favore di un qualsiasi rapporto bancario all'interno dei 31 Paesi europei dell'Area SEPA.  
**2** L'80% è costituito da small business, il 13% da Imprese, l'1% dai corporate, l'1% da enti pubblici e il 5% da altri segmenti.

Nel corso del 2008 sono state inoltre avviate ulteriori attività progettuali che saranno completate nel corso del 2009. Di particolare rilevanza sono le attività propedeutiche al rilascio del secondo prodotto in ambito SEPA denominato SEPA Direct Debit<sup>1</sup>.

Infine, una risposta alle esigenze di reperimento di informazioni sui mercati esteri da parte delle aziende italiane, che intendono sviluppare attività produttive all'estero, è rappresentata dal lancio a fine 2008 del prodotto Trade Explorer, che permette di ottenere informazioni economiche, fiscali e commerciali riguardanti un ampio numero di paesi.

### Canale ATM

Nel corso del 2008, nell'ambito della rete di circa 6.500 sportelli ATM (bancomat) della Banca, è proseguita l'attività di aggiornamento e sostituzione con nuove apparecchiature dotate di tecnologia web e allineate agli standard internazionali di gestione delle carte con microprocessore EMV<sup>2</sup> (a fine 2008 circa l'80% del totale). Tali apparecchiature forniscono una vasta gamma di servizi alla clientela tra cui la disposizione di bonifico (in prospettiva anche il Bonifico Europeo Unico) e circa 1.500 postazioni consentono il versamento sia di assegni sia di contanti. Una parte delle apparecchiature è inoltre dotata di schermi sensibili al tatto (touch screen) in abbinamento alla tradizionale tastiera alfanumerica e circa di 2.130 apparecchiature sono equipaggiate col *dispositivo jack* che consente il prelievo tramite guida vocale alla clientela non vedente.

In modo specifico per gli ipovedenti è stata inoltre sviluppata la funzionalità di prelievo assistito con grafica ad alta risoluzione (scritte gialle su sfondo nero) attivabile su tutte le apparecchiature web tramite la digitazione del tasto 5 prima dell'inserimento della carta.

### La tutela della sicurezza

Il Gruppo ha tra i propri obiettivi quello di assicurare la massima serenità dei collaboratori e della clientela, tutelando le informazioni e i dati trattati all'interno della Banca e garantendo la continuità dei servizi ai clienti anche in situazioni di crisi e proteggendo le persone e i beni. Nelle filiali, per mantenere un elevato livello di sicurezza si è provveduto all'installazione di apparecchiature *cash-in cash-out* per le postazioni di cassa. Si tratta di dispositivi che consentono di migliorare la sicurezza contro furti e rapine, perché il denaro è bloccato all'interno tramite un temporizzatore, e inoltre garanti-

scono al cliente la verifica automatica delle banconote tramite teleaggiornamento.

Per quanto riguarda invece la sicurezza dei canali diretti anche nel 2008 notevole impulso è stato dato alla tutela degli accessi e delle transazioni effettuate su canale telematico con l'adozione di misure di autenticazione sicura mirate a riconoscere senza errore il cliente sia mediante l'utilizzo di dispositivi di generazione automatica della password sia mediante processi operativi di riconoscimento basati su domande la cui risposta è conosciuta unicamente dal cliente (utilizzati ad esempio per contatti telefonici con il cliente).

Nel corso del 2008 è stata completata la distribuzione a tutti i clienti privati della chiavetta *O-key*<sup>3</sup> per la generazione dinamica delle password, con il risultato di un sostanziale azzeramento delle frodi online subite dalla clientela. Altre importanti misure di sicurezza sono rappresentate dalla possibilità di attivazione e personalizzazione, secondo le esigenze del cliente, di un servizio di invio sms verso il proprio cellulare a fronte di ogni disposizione effettuata e l'adozione dei migliori standard di crittografia disponibili sul mercato per la protezione delle trasmissioni di dati in Internet.

Per le imprese è da segnalare la separazione tra password di accesso al servizio e password dispositiva per la validazione dei flussi inoltrati alla Banca che, in aggiunta a restrizioni sui numeri IP e orari di accesso al sito profilabili a discrezione del cliente direttamente sul servizio LINKS, contribuisce ad aumentare il livello di sicurezza in tempi di elevati rischi di frodi informatiche.

A ottobre 2008 è stato inoltre rilasciato il prodotto *Banca Identity*, che consente di firmare digitalmente documenti e transazioni in formato elettronico nell'ambito dei servizi online offerti alla clientela Business e alla Pubblica Amministrazione. La firma digitale apposta con tale modalità assume lo stesso valore legale di una tradizionale firma autografa ed è riconosciuta sia dalla normativa italiana sia all'interno dell'intero circuito interbancario *Identrust* (circuito internazionale di pagamenti business to business).

Nel corso del 2008 sono già state avviate analisi tese a estendere l'utilizzo di *Banca Identity* alla totalità della nostra clientela titolare del servizio LINKS Intesa Sanpaolo, sia nelle fasi di validazione dei flussi dispositivi sia in quelle di accesso al portale, contrastando quindi in modo significativo i fenomeni di phishing<sup>4</sup> e furto delle credenziali in costante aumento in questi ultimi anni. Per combattere il phishing sono state inoltre avviate misure di monitoraggio del web per la ricerca e la chiusura di siti che usano illecitamente il nome e il logo della Banca

**1** SEPA Direct Debit è uno strumento di pagamento di iniziativa del creditore per effettuare disposizioni di addebito su conti correnti abilitati sulla base di un'autorizzazione data dal debitore direttamente al creditore. La sua adozione da parte del sistema bancario europeo è prevista entro il 1° novembre 2009, dopo il recepimento della normativa europea PSD (Payment Services Directive, Direttiva sui servizi di pagamento nel Mercato Interno) all'interno degli ordinamenti giuridici dei paesi aderenti a SEPA.

**2** L'EMV è uno standard nato dalla collaborazione dei principali circuiti di pagamento a livello mondiale quali Europay, Mastercard e Visa che nel 1993 hanno fondato una piattaforma di lavoro (EMVCo) per lo sviluppo delle specifiche che regolano le applicazioni di pagamento elettronico basate su carte a microprocessore (smart card).

**3** Dispositivo elettronico che permette di generare password monouso per l'accesso sicuro al sito Internet.

**4** Attività illegale utilizzata per ottenere l'accesso a informazioni personali riservate (numero di conto corrente, numero di carta di credito, codici di identificazione, ecc.) mediante l'utilizzo di messaggi che imitano grafica e logo dei siti istituzionali.

e sono stati predisposti sul sito istituzionale suggerimenti alla clientela sulle misure di sicurezza che possono essere adottate in autonomia.

Nel corso dell'anno è stato attivato per i clienti corporate un nuovo sistema di monitoraggio dell'operatività online che ha permesso di anticipare l'individuazione delle frodi raggiungendo ottimi risultati in termini di riduzione dei tempi di recupero e di gestione delle operazioni fraudolente rilevate e un incremento significativo delle somme recuperate.

In merito alla sicurezza dei canali diretti, nel 2008 VUB Banka ha introdotto sul sito Internet informazioni su phishing e pharming<sup>1</sup>, secondo un modello che permette ai clienti di gestire autonomamente le proprie operazioni entro limiti giornalieri. Inoltre il servizio di autorizzazione via sms consente al cliente di ricevere la conferma della transazione direttamente sul cellulare. Infine la firma elettronica, salvata su un floppy o un chip, è utilizzata per rendere più sicure le operazioni di Internet banking.

Oltre a rinnovare la precedente certificazione ISO27001 (certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni) per i canali Internet banking e phone banking, nel corso del 2008 si è predisposta e ottenuta la certificazione ISO27001 anche per il prodotto *Banca Identity*. Privredna Banka Zagreb, la nostra Banca croata, è ancora oggi l'unica banca nell'area ad aver ottenuto la certificazione ISO IEC 27001: 2005 per i sistemi di autenticazione e identificazione nelle transazioni elettroniche del servizio di remote banking PBZ 365.

### La continuità operativa

Al fine di rafforzare la disponibilità e la continuità operativa del servizio al cliente e al sistema finanziario (data la rilevanza sistemica del Gruppo) si è proceduto a integrare e adeguare i presidi di continuità operativa, caratterizzati dall'insieme delle soluzioni tecnologiche, organizzative e infrastrutturali, che assicurano la possibilità di operare a fronte di tutti gli scenari di rischio individuati dalle Istruzioni di Vigilanza in tema di continuità operativa. La Banca ha provveduto all'integrazione e all'adeguamento dei presidi di continuità operativa del Gruppo in un unico modello di Business Continuity Management.

### L'impegno per la trasparenza e l'accessibilità ai servizi bancari

#### *Consorzio PattiChiari – Impegni per la Qualità*

Il progetto *PattiChiari*, promosso dall'ABI nel 2003 per rilanciare su basi di rinnovata fiducia

il rapporto fra Banca e cliente, sta subendo una profonda revisione.

Nel giugno 2007 è stato approvato in sede ABI un Piano di Azione che si pone l'obiettivo di migliorare la relazione con la clientela retail, attraverso l'attuazione di un insieme di strumenti di chiarezza, semplicità, comparabilità e mobilità nonché attraverso la promozione di piani di informazione e di educazione finanziaria della collettività.

Tale Piano di Azione è stato affidato al veicolo di settore *PattiChiari*, in quanto già dotato della necessaria infrastruttura tecnologica, metodologica e di analisi tecnica.

Dopo un'intensa attività di analisi e di condivisione interna al settore, sono state individuate 30 iniziative<sup>2</sup> inserite negli *Impegni per la Qualità* volti a migliorare i rapporti con la clientela e destinati a essere adottati in maniera generalizzata da tutto il settore in quanto ritenuti strumenti essenziali per raggiungere l'obiettivo di un mercato retail pienamente efficiente e competitivo.

L'attività di monitoraggio sull'attuazione da parte dei consorziati dei sopra citati *Impegni* è adesso affidata (anziché a un ente di certificazione esterno, come avveniva sino a ora) a un organo dello stesso consorzio, il Comitato di Consultazione, in cui sono presenti, tra l'altro, tre componenti designati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie di un apposito protocollo d'intesa con ABI. Tale comitato svolge il proprio compito attraverso l'esame dei report trasmessi dai consorziati, delle indagini di mercato effettuate presso la clientela e sulla base dei reclami trasmessi dalla Banca o dalle Associazioni dei Consumatori oppure pervenuti direttamente al consorzio.

A fine ottobre 2008, con l'approvazione da parte dell'Assemblea straordinaria dei consorziati delle necessarie modifiche statutarie, si è concluso il lungo processo di trasformazione del consorzio e il Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo ha deliberato, a dicembre 2008, l'adesione immediata al consorzio per le Banche già pienamente inserite nel Gruppo<sup>3</sup>.

### *Il Progetto Nuova Rendicontazione*

Il progetto ha portato a un completo rinnovamento, sia nei contenuti sia nella grafica, degli estratti conto di conto corrente, deposito titoli e carta di credito. È cambiato lo stile di comunicazione verso il cliente, per migliorare la chiarezza espositiva, razionalizzare gli interventi di comunicazione e allineare la documentazione alle linee guida di identità del nostro Gruppo.

<sup>1</sup> Tecnica utilizzata per ottenere l'accesso a informazioni personali e riservate, porta l'utente a rivelare inconsapevolmente a sconosciuti i propri dati sensibili, come numero di conto corrente, nome utente, password, numero di carta di credito, ecc.

<sup>2</sup> L'elenco delle iniziative sarà disponibile sul sito [www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it).

<sup>3</sup> Intesa Sanpaolo, Banca dell'Adriatico, Banca di Trento e Bolzano, Banco di Napoli, Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna, Cassa di Risparmio del Friuli e Venezia Giulia, Cassa di Risparmio del Veneto, Cassa di Risparmio di Venezia, Cassa di Risparmio in Bologna.

Le novità riguardano in particolare il cruscotto, cioè la prima pagina di sintesi che contiene le indicazioni complete sul rapporto bancario, il riepilogo della movimentazione, avvisi e comunicazioni mirate e soprattutto i riferimenti personali per l'assistenza e la relazione con la filiale e il Direttore. Per la prima volta viene pubblicato anche l'indirizzo di posta elettronica del Direttore, per fornire al cliente un'ulteriore possibilità di contatto. Nel corso del 2009 l'indirizzo e-mail sarà sostituito con quello del gestore per personalizzare ancora di più il rapporto. La grafica utilizza caratteri con dimensioni variabili per migliorare la lettura e stabilire una gerarchia visiva. Il *Progetto Nuova Rendicontazione* proseguirà con significativi interventi che riguarderanno in particolare l'area del risparmio. Dal 2009 infatti, ogni rendiconto titoli comunicherà al cliente la coerenza del suo portafoglio con il profilo di rischio e le sue risposte al questionario di profilatura.


Nell'ambito del progetto si colloca anche la *Rendicontazione online*, facile, comoda, sicura ed economica, consente di ricevere in via telematica la documentazione e la corrispondenza legate ai propri rapporti con la Banca e di contribuire alla tutela dell'ambiente. I documenti e gli estratti conto ricevuti in formato elettronico hanno lo stesso valore di quelli cartacei, con il vantaggio di essere immediatamente disponibili, annullando i tempi di attesa della posta e di potere essere visionati in un ambiente sicuro e archiviati sul PC, per consultarli in caso di necessità senza stamparli. Può essere inoltre attivato il servizio di alert, per ricevere un avviso nella casella e-mail quando è disponibile un nuovo documento.

Aderendo al servizio di *Rendicontazione online* si può risparmiare fino al 75% delle spese di invio della documentazione. Nel corso del 2008 oltre 1,3 milioni di clienti ha richiesto l'attivazione della *Rendicontazione online* (+47% rispetto al 2007). Attivando la *Rendicontazione online* inoltre anche i clienti possono contribuire al rispetto dell'ambiente, evitando lo spreco di carta e i costi ambientali della stampa e del trasporto della posta, con un conseguente risparmio di emissioni di CO<sub>2</sub>.

Sono state avviate attività per estendere il servizio di *Rendicontazione online* anche alle aziende titolari del servizio LINKS Intesa Sanpaolo per soddisfare esigenze di smaterializzazione, consultazione e archiviazione di tutta la documentazione cartacea.

A inizio 2009 Intesa Sanpaolo ha lanciato l'iniziativa "Meno fogli, più foglie!", campagna rivolta a incentivare i clienti e i dipendenti nell'uti-

lizzo del servizio di *Rendicontazione online*. Per incentivare la sottoscrizione del servizio la Banca si è impegnata, con la supervisione di LifeGate, in un importante progetto di riforestazione che prevede per ogni dieci adesioni alla *Rendicontazione online* la creazione di un metro quadro di area forestale.

È stato inoltre reso disponibile sul sito Internet della Banca, [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com) uno strumento per calcolare l'impatto sull'ambiente, che varia in base ai rendiconti cartacei ricevuti dal cliente. 

### **I servizi di assistenza agli investimenti**

#### *La salvaguardia del risparmio dei clienti: la scelta della consulenza*

Il servizio di consulenza offerto ai clienti nell'ambito dei servizi agli investimenti ha comportato un profondo cambiamento organizzativo e culturale che ha consentito di garantire un elevato grado di tutela dei clienti e un livello di eccellenza della qualità dei prodotti venduti. Sono state emanate specifiche policy che disciplinano le modalità di prestazione del servizio di consulenza e la commercializzazione di prodotti e strumenti finanziari, garantendo regole per il comportamento dei gestori nell'ambito del nuovo processo commerciale e trasparenza, liquidabilità e semplicità nell'innovazione di prodotto.

L'approccio focalizzato sulla consulenza migliora il livello del servizio e garantisce un elevato grado di tutela dei clienti sia attraverso rigorosi controlli qualitativi sui prodotti in offerta sia mediante il test di adeguatezza obbligatorio che riduce i rischi di vendita errata.

Nel corso del 2008 sono state realizzate azioni volte a razionalizzare e semplificare la gamma dei prodotti, è stato introdotto un processo commerciale semplice e completo, sono stati implementati strumenti di informazione e pianificazione finanziaria evoluti (piattaforma ABC) e si è investito nella formazione dei gestori a contatto con i clienti. La razionalizzazione della gamma prodotti ha portato alla riduzione del 51% del numero di prodotti offerti alla clientela, mantenendo la completezza della gamma. I prodotti sono stati selezionati in base alla loro qualità, alla liquidabilità e alla trasparenza. In particolare i prodotti finanziari indicizzati vengono posti in vendita solo se hanno una probabilità superiore al 50% di superare il rendimento del BTP con uguale scadenza e le obbligazioni possono essere negoziate su mercati telematici ad asta competitiva continua,



con orario di negoziazione esteso. Per quanto riguarda la trasparenza sono state eliminate le forme di indicizzazione troppo complesse e sono state realizzate schede prodotto sintetiche per illustrare ai clienti le caratteristiche dei prodotti in sostituzione della corposa documentazione obbligatoria di offerta.

Il nuovo processo commerciale, in costante evoluzione per rispondere sempre meglio alle esigenze dei clienti, consente di analizzare la situazione patrimoniale e finanziaria del cliente e di formulare proposte commerciali coerenti con il suo profilo finanziario. La proposta viene formulata al termine di un processo logico che passa attraverso quattro fasi successive: scenario, intervista, strategia e proposta.

Nella prima fase il gestore illustra al cliente il quadro macroeconomico e dei mercati finanziari, avvalendosi di informazioni fornite dal Servizio Studi della Banca. Nel corso della seconda fase viene identificato il bisogno di investimento del cliente, verificata la correttezza del profilo finanziario (prudente, moderato, dinamico) e si raccolgono ulteriori informazioni che possono servire per dare al profilo maggiore profondità. La terza fase consiste nell'individuare la migliore soluzione per il cliente in funzione del suo profilo e delle sue esigenze e la quarta fase conclude il processo con l'illustrazione al cliente della soluzione commerciale identificata.

Queste attività sono supportate da strumenti di informazione evoluti che consentono al gestore di avere sotto controllo tutte le informazioni relative al cliente, il suo profilo di rischio e il suo portafoglio investimenti, e permettono di calcolare l'adeguatezza delle operazioni e di ribilanciare il portafoglio a seconda del posizionamento del rischio del portafoglio stesso rispetto all'intervallo temporale previsto dal profilo del cliente. Indipendentemente dalla conclusione della vendita, al cliente viene fornito un quadro chiaro e approfondito della sua situazione finanziaria, utile per maturare anche in un secondo tempo una scelta consapevole a riguardo dei propri investimenti.

### Politiche di commercializzazione di prodotti finanziari derivati

I prodotti derivati sono uno strumento importante per soddisfare le esigenze di protezione e gestione dei rischi finanziari della clientela. Intesa Sanpaolo offre ai propri clienti una gamma ampia e diversificata di prodotti finanziari derivati che consentono di minimizzare o gestire in modo dinamico i rischi legati alla volatilità delle variabili economiche e finanziarie

sottostanti. La nostra politica commerciale è rivolta ad assicurare l'utilizzo consapevole di questi prodotti, valutando preventivamente l'adeguatezza delle operazioni, tenendo conto del profilo finanziario del cliente e delle sue effettive esigenze.

L'attuale gamma di prodotti spazia da soluzioni molto semplici, a elevato coefficiente di protezione, fino ad arrivare a soluzioni più complesse che possono presentare, in alcune varianti, effetti congiunti di protezione e di gestione attiva delle variabili di rischio. In tal senso la Banca può proporre prodotti con finalità di copertura o di gestione del rischio purché si sia in presenza di un adeguato sottostante.

Applicando la normativa vigente e per ragioni di correttezza e deontologia professionale, Intesa Sanpaolo è determinata a perseguire una politica di commercializzazione di tali prodotti equilibrata che consenta di garantire:

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

Tali principi hanno trovato formalizzazione nel luglio 2008 in uno specifico documento di governance denominato "Politiche per la commercializzazione dei prodotti finanziari derivati Otc su tassi di interesse e cambi". Sempre nel corso del 2008 è stato predisposto l'invio ai clienti di un "Rendiconto mensile derivati Otc", riportante i principali dettagli delle operazioni in essere con il relativo valore di mercato.

### Iniziative per favorire la consapevolezza d'acquisto e l'acculturazione finanziaria

La capacità di comunicare con il cliente in maniera chiara e trasparente è una priorità per la Banca. Nel corso del 2008 sono state realizzate numerose attività per garantire ai clienti una migliore comprensione dei servizi offerti dalla Banca e per aggiornarli sulle novità organizzative e normative in cui sono coinvolti. Tra le iniziative per favorire l'acculturazione fi-

**Il nuovo processo commerciale consente di analizzare la situazione patrimoniale e finanziaria del cliente e di formulare proposte commerciali coerenti con il suo profilo finanziario.**



nanziaria e la consapevolezza d'acquisto dei nostri clienti, la Banca mette a disposizione con cadenza semestrale lo "Scenario Macroeconomia e Mercati", un approfondito documento di analisi della situazione macroeconomica e dei mercati, che si trova in filiale o può essere scaricato dal sito Internet della Banca. Inoltre tutti i clienti, che usufruiscono dei servizi via Internet, telefono e cellulare, possono ricevere, su richiesta, direttamente sulla casella di posta elettronica una newsletter settimanale con gli approfondimenti sui temi economici e finanziari all'ordine del giorno, le notizie sui mercati azionari e il calendario degli appuntamenti sui mercati finanziari italiani e stranieri.

Nel corso del 2008 inoltre sono stati organizzati direttamente o sponsorizzati numerosi incontri sul territorio dedicati a temi di possibile interesse per le aziende, dall'economia e dalla politica industriale alle soluzioni, sia tecniche sia finanziarie, per la realizzazione di impianti fotovoltaici, dal sostegno al settore del turismo alle opportunità per le aziende familiari di rivitalizzare la presenza di giovani e donne.


Quello dell'educazione finanziaria è un tema

su cui CIB Bank ha investito molto negli ultimi anni, sviluppando, in collaborazione con l'associazione bancaria ungherese, un set di informazioni per promuovere la trasparenza e migliorare l'educazione finanziaria dei consumatori. Nel corso del 2008 la Banca ha organizzato numerosi eventi per informare i clienti sugli effetti della crisi e della svalutazione della valuta locale, coinvolgendo analisti e personalità indipendenti. L'iniziativa ha interessato tutto il territorio nazionale, in particolare i piccoli paesi. Tra le varie iniziative si segnalano inoltre un ciclo di lezioni nelle scuole secondarie del paese e una serie di interventi per informare le nuove mamme sugli aiuti statali riservati ai nuovi nati e sui prodotti specifici offerti dalla Banca (*Baby Bond Account*).

Sull'acculturazione finanziaria anche Privredna Banka Zagreb ha continuato a investire, proseguendo iniziative avviate negli scorsi anni, tra cui *How to balance Income and Expenditure*, un ciclo di workshop aperti ai cittadini per insegnare a gestire il bilancio familiare e migliorare il rapporto con la Banca, che ha coinvolto 1.400 partecipanti negli ultimi due anni.

### **Campagna per l'introduzione dell'euro nella Repubblica Slovacca**

*L'introduzione della moneta unica ha rappresentato il progetto più impegnativo che ha coinvolto VUB Banka fino ad oggi e si è rivelato una straordinaria opportunità di relazione e comunicazione con i clienti e con il paese. Fin dal 2007 è stato attivato [www.euroservis.sk](http://www.euroservis.sk), un portale per assicurare in ogni momento una corretta, puntuale e trasparente informazione generale, e una linea verde per rispondere alle domande dei consumatori. Solo nel 2008 sono state evase oltre 1.000 domande. Un'attenzione particolare è stata riservata alle minoranze e alle fasce di popolazione meno istruite per le quali sono state realizzate iniziative di informazione specifiche, anche avvalendosi del supporto*

*di oltre 400 specialisti. Tra le tante iniziative si è distinta la campagna "Non avere paura dell'euro", rivolta a giovani e donne, in aree del Paese in cui l'accesso all'informazione sull'introduzione dell'euro è scarso, con l'obiettivo di informare in maniera semplice e accessibile con consigli pratici per la gestione del denaro. I corsi sono stati organizzati tra ottobre e dicembre 2008 in 40 municipalità del paese e i materiali distribuiti in rumeno, slovacco e ungherese. Tra i seminari organizzati nel 2008, aperti a clienti e non clienti, 20 incontri sono stati dedicati a giornalisti su temi specifici relativi all'introduzione della moneta unica e 100 seminari sono stati riservati a imprese e piccoli imprenditori. *

## Ascolto e dialogo

Il continuo miglioramento del livello di soddisfazione della clientela rimane uno dei più importanti obiettivi che da anni il nostro Gruppo persegue con costanza e determinazione. Sono stati sviluppati a tal fine attività e interventi dedicati a porre il cliente al centro dell'attenzione sia dei processi sia delle risorse.

### Le indagini sulla soddisfazione dei clienti

La fiducia dei nostri clienti si può raggiungere solo attraverso una più approfondita conoscenza delle loro aspettative, dei loro bisogni e delle loro opinioni. Approfondire il

confronto con i clienti – sia chiedendo loro un giudizio sui nostri servizi sia analizzando le segnalazioni e le domande che ci vengono inviate – ci permette di continuare a migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi offerti. A questo scopo da molti anni vengono svolte analisi di approfondimento sulla soddisfazione dei diversi segmenti di clientela e sull'evolversi dei loro bisogni e delle specificità territoriali e condotti studi sugli scostamenti della soddisfazione nel tempo. In tutte le attività svolte è stata posta la massima attenzione alle modalità del contatto con i clienti, in particolare per quanto riguarda la tutela della privacy e il livello di invasività delle interviste, che si è cercato di ridurre al minimo.

## Prospetto delle indagini svolte nel corso del 2008

| Target  | Obiettivi  | Metodologia Campionamento  |
|---|--|--|
| <b>Clienti privati e small business</b><br>delle Banche commerciali in Italia<br>(giugno-dicembre 2008)   | Valutare il grado di soddisfazione della clientela nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> <li>● personale di agenzia e referente</li> <li>● ambiente interno dell'agenzia</li> <li>● prodotti e servizi</li> <li>● relazione con il mondo bancario</li> <li>● passaparola e atteggiamenti futuri</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 50.000 interviste telefoniche a clienti privati</li> <li>● 25.000 interviste telefoniche a clienti small business</li> </ul>  |
| <b>Ricerca di Sistema: clienti e non clienti – Privati e small business</b><br>in Italia<br>Campioni rappresentativi per genere e fascia d'età della popolazione delle aree territoriali (province/comuni) su cui insistono le singole aree | Valutare il grado di soddisfazione di clienti e non clienti nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> <li>● personale di agenzia e referente</li> <li>● ambiente interno dell'agenzia</li> <li>● prodotti e servizi</li> <li>● relazione con il mondo bancario</li> <li>● passaparola e atteggiamenti futuri</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 5.200 interviste telefoniche a clienti e non clienti privati</li> <li>● 2.600 interviste telefoniche a clienti e non clienti small business realizzate in ciascuna area geografica su cui insistono le filiali del Gruppo: interviste a clienti del Gruppo Intesa Sanpaolo e clienti delle Banche competitor</li> </ul>                                 |
| <b>Clienti corporate e colleghi gestori</b><br>della relazione in Italia<br>(ottobre-novembre 2008)   | Valutare il grado di soddisfazione dei clienti nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> <li>● rapporto con il gestore</li> <li>● prodotti e servizi offerti</li> <li>● importanza delle diverse componenti dell'offerta</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Invio di un questionario tramite e-mail a 2.700 clienti e 580 gestori</li> </ul>  |
| <b>Clienti privati e Piccole e Medie Imprese</b> delle Banche commerciali – Estero  | Valutare il grado di soddisfazione della clientela nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> <li>● personale di agenzia e referente</li> <li>● ambiente interno e organizzazione dell'agenzia</li> <li>● prodotti e servizi</li> <li>● assistenza post vendita</li> <li>● passaparola</li> <li>● immagine della Banca</li> <li>● fidelizzazione del cliente</li> <li>● confronti con i competitor in ogni paese (benchmarking)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 100.000 interviste, 9 Banche coinvolte di cui:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– 90.000 interviste per il monitoraggio trimestrale sui clienti attivi delle Banche estere del Gruppo (Privati e PMI)</li> <li>– 10.000 interviste a clienti di banche concorrenti per il benchmarking annuale</li> </ul> </li> </ul> |

### Clienti privati – Italia

L'indagine sui clienti retail delle Banche commerciali del Gruppo è stata condotta attraverso 75.000 interviste telefoniche e sono stati impostati campioni mensili per monitorare in modo continuativo e sistematico gli impatti sulla soddisfazione delle attività di integrazione dei sistemi organizzativi e informatici che hanno coinvolto le filiali del nostro Gruppo da aprile a settembre 2008.

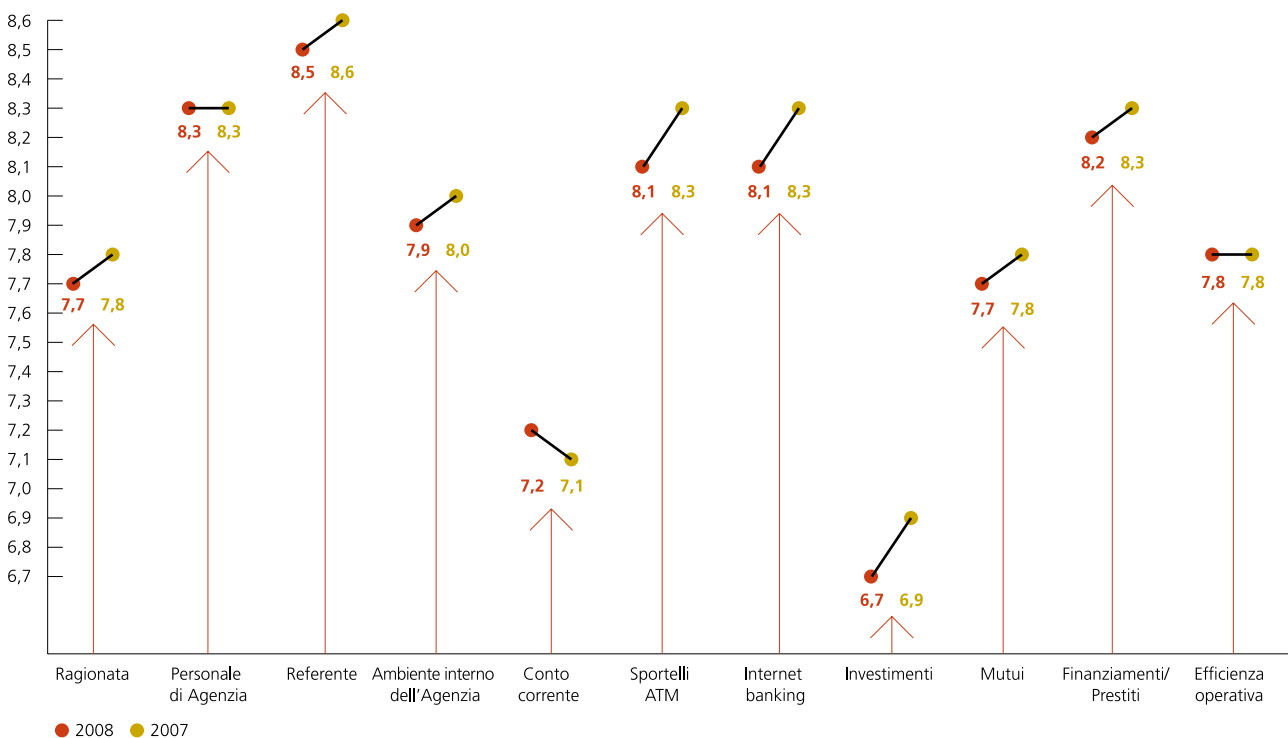
Il giudizio globale di soddisfazione della clientela nei confronti del Gruppo Intesa Sanpaolo resta complessivamente positivo (Soddisfazione Ragionata: 7,7).

Inoltre, circa il 60% dei clienti privati intervistati esprime una valutazione di eccellenza mediante voti che vanno dall'8 al 10. Tale percentuale rappresenta la quota di "promotori" cioè di clienti entusiasti, sostenitori e pronti a divul-

gare l'immagine positiva della nostra Banca. I risultati evidenziano valutazioni ancora positive sul referente (8,5) e sul personale di filiale (8,3). Le dichiarazioni dei clienti confermano infatti che il personale in generale continua a essere uno degli elementi più apprezzati per la "competenza e professionalità" delle persone, per la "capacità di assistenza e di ascolto del cliente". Da sottolineare in particolare la performance del "Conto Corrente" che mostra un trend in crescita rispetto al 2007.

Nel corso del 2008, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha dovuto far fronte a fattori critici di natura esogena (crisi finanziaria mondiale) ed endogena (migrazione informatica e riordine territoriale). Nonostante questo, nell'ultimo trimestre 2008, la soddisfazione della clientela si posiziona di nuovo ai livelli di inizio anno, recuperando la lieve flessione registrata nei mesi estivi.

#### Customer Satisfaction clienti privati: media voti 1-10



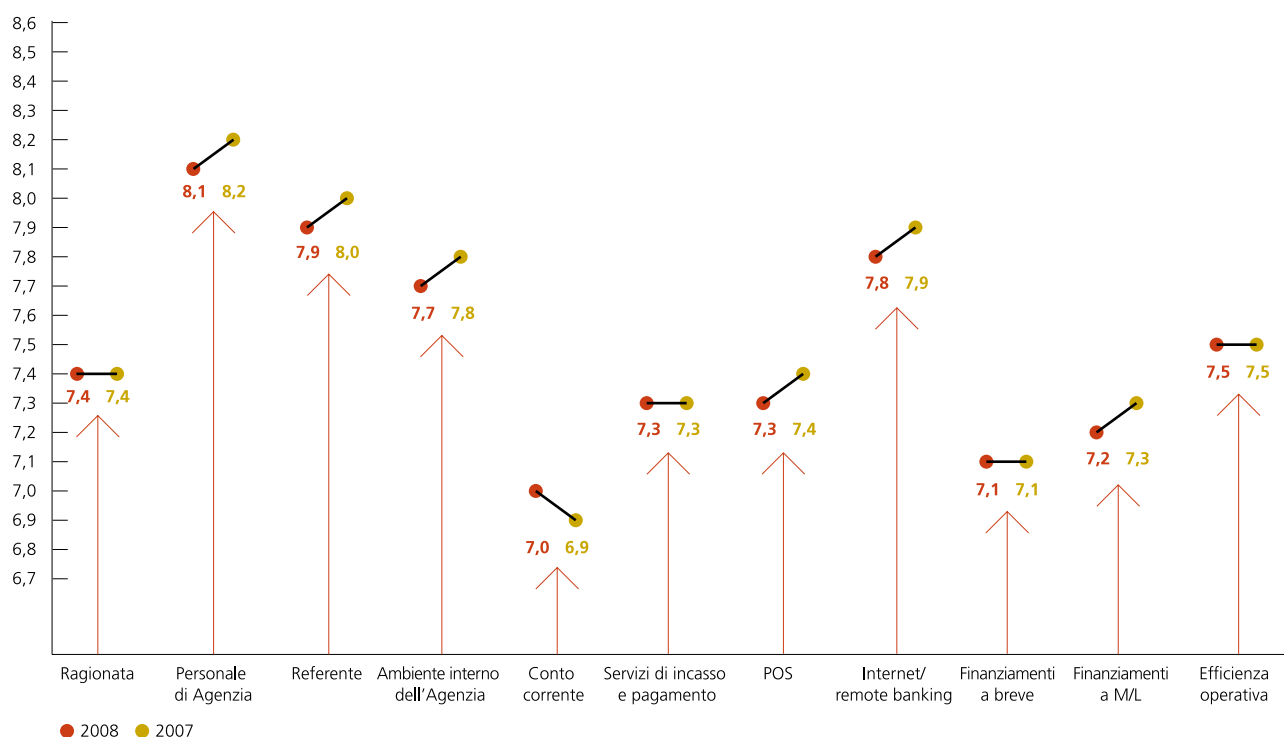
### Clienti small business – Italia

Parallelamente e con la stessa impostazione del segmento privati è stata realizzata l'indagine di soddisfazione sul segmento small business. La valutazione globale della clientela nei confronti del Gruppo Intesa Sanpaolo resta complessivamente stabile (Soddisfazione Ragionata: 7,4).

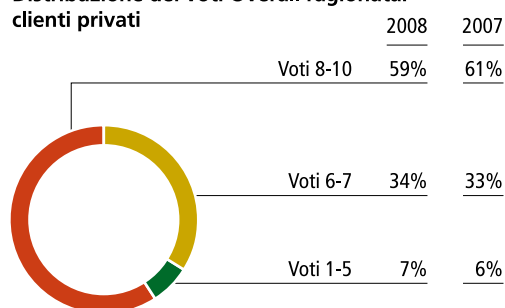
Oltre la metà del campione dei clienti intervistati esprime votazioni che vanno dall'8 al 10. Anche in questo caso spiccano tra i diversi driver di soddisfazione i giudizi sul personale di filiale e aumenta la soddisfazione per il conto corrente.



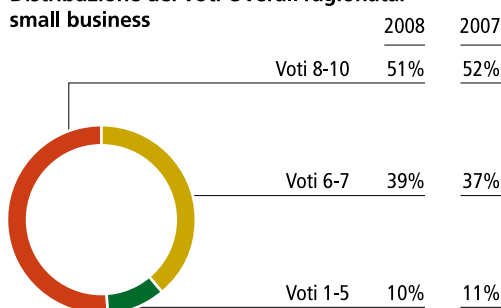
Customer Satisfaction clienti small business: media voti 1-10



Distribuzione dei voti Overall ragionata: clienti privati



Distribuzione dei voti Overall ragionata: small business



Ricerca di Sistema – Italia

Il confronto con il 2007 evidenzia una flessione generale della performance del Sistema bancario con livelli di soddisfazione in diminuzione per quasi tutti i gruppi bancari. Tale risultato è sicuramente influenzato dal periodo di pesante instabilità che sta coinvolgendo i mercati internazionali e sta influenzando la

relazione Banca-cliente. All'interno di questo scenario il Gruppo Intesa Sanpaolo, che sconta anche le criticità legate al processo di fusione, registra comunque un livello di soddisfazione (indice ACSI)<sup>1</sup> superiore ad alcuni importanti concorrenti, pur posizionandosi al di sotto del Sistema.

<sup>1</sup> L'American Customer Satisfaction Index (ACSI) è un indicatore che misura la soddisfazione dei consumatori all'interno dell'economia americana. Realizzato dal National Quality Research Center (NQRC), presso l'Università del Michigan, costituisce il modello di riferimento per il calcolo della Customer Satisfaction e permette la confrontabilità sia a livello intersettoriale sia internazionale.

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

**Clienti corporate – Italia**

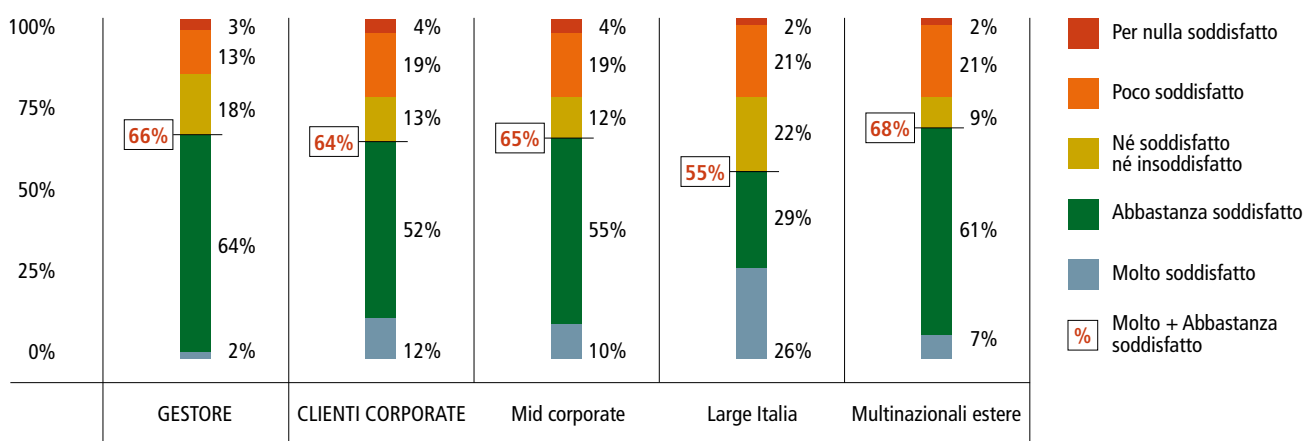
Nel periodo ottobre-novembre 2008 è stata condotta un'indagine per valutare il livello di soddisfazione della clientela corporate nei confronti del rapporto con il gestore della relazione e dei prodotti e servizi offerti dalla Banca, nonché l'importanza delle diverse componenti dell'offerta. La ricerca ha previsto un'analisi analoga con il gestore della relazione per ottenere un quadro complessivo della soddisfazione della clientela corporate attraverso la percezione dei principali interlocutori dei clienti stessi.

L'analisi, effettuata attraverso l'invio via e-mail di un questionario quantitativo a 2.700 clienti e 580 gestori, ci ha consentito di sviluppare piani di azione mirati a soddisfare al meglio le esigenze del cliente e a migliorare l'offerta dei prodotti e dei servizi di Intesa Sanpaolo anche nelle diverse e mutevoli esigenze del mercato.

I risultati dell'indagine evidenziano che la valutazione di soddisfazione del cliente è in linea con quella percepita dal gestore. Si dichiara complessivamente soddisfatto il 64% dei clienti, mentre la percezione del gestore è del 66%.

I clienti apprezzano notevolmente la relazione con il gestore (68%), e questo ha permesso di conservare il rapporto con il cliente anche in momenti particolarmente critici, quali la migrazione, i riordini territoriali, ecc.

In relazione alla soddisfazione sui prodotti della Banca, le aree di miglioramento risultano l'operatività estera, l'internazionalizzazione e il factoring. La rilevazione ha preso in considerazione anche le priorità espresse dai clienti negli aspetti relazionali con il gestore. I nostri clienti attribuiscono maggior importanza alla tempestività delle risposte, alla reperibilità del gestore e alla risoluzione dei problemi operativi.

**Customer satisfaction clienti corporate****Clienti privati e Piccole e Medie Imprese delle Banche commerciali – Estero**

Nel corso del 2008 sono proseguiti l'applicazione e lo sviluppo delle attività denominate *Listening 100%* presso le Banche estere del Gruppo.

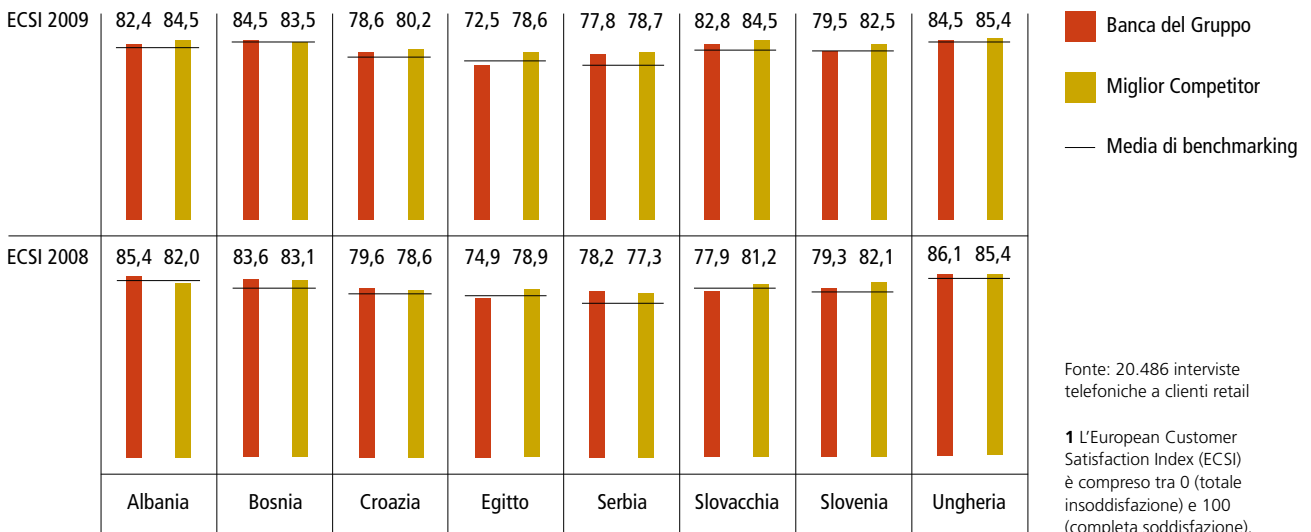
Per misurare con sistematicità la soddisfazione dei clienti e identificarne le cause di insoddisfazione, si è proseguito ed esteso il monitoraggio continuativo tramite intervista diretta. Esso consente di calcolare indici affidabili di soddisfazione ai diversi livelli organizzativi, dalla Banca nella sua totalità sino alla singola filiale, passando per le aree commerciali e le divisioni di mercato.

Durante l'anno il sistema di monitoraggio è stato progressivamente adottato da 9 delle 10 Banche estere del Gruppo, totalizzando oltre 100.000 interviste su campioni rappresentativi della clientela dei segmenti privati e Piccole Medie Imprese.

Una seconda importante fonte d'informazione è consistita nei reclami e nei suggerimenti spontanei della clientela, raccolti e analizzati con regolarità. A tale scopo, il processo di gestione dei reclami è stato riveduto in 5 banche introducendo miglioramenti e sviluppando un comune sistema di reporting. La raccolta delle opinioni dei clienti è stata favorita anche dall'introduzione di appositi opinion box nelle filiali e nei siti Internet delle banche.

**European Customer Satisfaction Index (ECSI)<sup>1</sup> – Retail**

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



Confrontando le più aggiornate evidenze – raccolte all’inizio dell’anno corrente – con quelle emerse nel 2008, si evidenzia un generalizzato calo del grado di soddisfazione, comune alla maggior parte dei mercati in esame e attribuibile alla crisi economica e finanziaria in atto. In questo non favorevole contesto, le Banche del Gruppo registrano apprezzabili livelli di soddisfazione dei propri clienti e, in qualche caso, rappresentano il benchmark del proprio mercato.

Le indicazioni raccolte tramite il monitoraggio della soddisfazione e l’analisi dei reclami hanno immediatamente trovato impiego in azioni di miglioramento della qualità del servizio erogato e percepito (Quick fixes). Durante l’autunno, con l’aggravarsi della situazione dei mercati finanziari e della congiuntura reale in molti paesi, il sistema di ascolto ha consentito di individuare, dalla voce stessa dei clienti, le maggiori criticità nella relazione con la Banca. L’utilizzo sistematico di queste evidenze e la loro diffusione ai vari livelli organizzativi ha prodotto l’avvio del programma di formazione *Listening 100% Education Programme*, lanciato durante l’autunno da quattro banche della Divisione. Attraverso un processo a cascata, esso diffonde e rafforza la consapevolezza in materia di soddisfazione dei clienti ai vari livelli

organizzativi e nelle diverse funzioni aziendali, incluse quelle centrali e di supporto, che – seppure non direttamente a contatto con i clienti finali – risultano spesso decisive nel determinare la qualità del servizio erogato e percepito. A partire dalle evidenze del monitoraggio, si è innescato un processo di miglioramento continuo dei processi, dei servizi e di tutti quegli elementi che concorrono a determinare la soddisfazione dei clienti.

Alcune Banche infine, per sostenere il miglioramento della soddisfazione e la centralità di una cultura del cliente basata su fatti e dati, azioni e risultati, hanno ritenuto opportuno inserire indicatori di Customer Satisfaction nei propri piani commerciali e sistemi incentivanti.

L’intero processo di ascolto e di miglioramento continuo della soddisfazione dei clienti è sostenuto da apposite unità organizzative – Voice of the Customer Unit – costituite durante l’anno all’interno di ogni Banca e funzionalmente coordinate dalla struttura centrale di Divisione.

Il 2009 vedrà il consolidamento dell’attività e la sua estensione ad altre Banche, a partire dalla revisione dei processi di gestione dei reclami e dal monitoraggio del fenomeno tramite altre 100.000 interviste già programmate.



### L'innovazione di prodotto in Intesa Sanpaolo

Il processo di innovazione della Banca è orientato ad aumentare la soddisfazione del cliente, partendo dall'ascolto delle sue esigenze per arrivare a fornire risposte adeguate in modo tempestivo ed efficace, e si articola in quattro fasi.



La prima fase parte dal monitoraggio continuo delle esigenze della clientela ed è finalizzata a individuare nuove aree di opportunità, selezionando le idee innovative da approfondire. In questa fase ci si avvale principalmente dei risultati delle analisi dell'evoluzione delle variabili PEST (Politiche, Economiche, Sociologiche e Tecnologiche). Intesa Sanpaolo utilizza infatti da alcuni anni questa tecnica innovativa di analisi che, partendo dallo studio delle varie fonti informative disponibili sul mercato, consente di prevedere l'evoluzione delle tendenze sociologiche dal presente fino a cinque anni.

Contemporaneamente è stato avviato un monitoraggio continuo della concorrenza, che permette di raccogliere le informazioni utili sull'offerta dei concorrenti.

La seconda fase è dedicata alla definizione dei concept di prodotto e al test per identificarne il livello di gradimento potenziale da parte dei clienti, anche attraverso i Focus Group. La terza fase riguarda la definizione del marketing plan e la realizzazione tecnica del prodotto. La quarta fase comprende infine tutte le attività legate alla definizione del piano di lancio, del modello di servizio e alla successiva verifica dei risultati commerciali e della soddisfazione dei clienti.

Tra le diverse ricerche qualitative che hanno coinvolto la clientela della Banca nel corso dell'anno si ricorda la valutazione del gradimento e le implementazioni per il nuovo sito di Internet banking, rilasciato a marzo 2009, con la tecnica di *Eye Tracking* che consente, attraverso l'analisi dei movimenti oculari, di definire le aree del sito più viste e i percorsi dei clienti per cercare informazioni o effettuare un'operazione bancaria.

È stato inoltre analizzato il modello di servizio alle imprese e le aspettative emerse sono state utilizzate per disegnare il nuovo modello di servizio, attuato nel corso dell'anno. Si è pun-

tato a offrire ai clienti un unico interlocutore di riferimento che supporti l'azienda in maniera personalizzata e a fornire una consulenza ampia in tutti gli ambiti aziendali, che riguardi in particolare il sostegno all'internazionalizzazione e l'aggiornamento normativo.

### La voce dei colleghi

Un ulteriore canale di raccolta dei bisogni della clientela è stato attivato all'interno della Banca, con gli obiettivi di valorizzare la grande esperienza dei colleghi di Rete e di coinvolgerli nei processi di innovazione. Sono state effettuate varie indagini in cui i colleghi coinvolti hanno espresso, grazie alla loro conoscenza dei clienti, quale opinione abbiano questi ultimi in merito a vari aspetti del servizio offerto. Questo ha permesso di identificare bisogni e desideri della clientela e, in particolare, ha offerto a tutta la Banca un metodo strutturato di sensibilizzazione verso l'opinione del cliente.



### La gestione dei reclami

Una corretta e trasparente relazione con i clienti passa necessariamente attraverso l'attenta gestione e valutazione dei loro

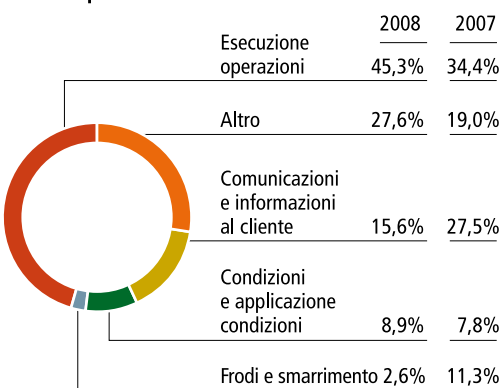
esposti, considerati strumento privilegiato di ascolto e fonte di preziose informazioni per migliorare l'offerta commerciale, le procedure organizzative e i comportamenti del personale. Nel corso del 2008 gli

esposti ricevuti dalle diverse Banche del Gruppo in Italia e all'estero sono stati complessivamente circa 110.000 con un incremento del 23% rispetto al 2007.

L'attenta gestione e valutazione degli esposti dei clienti consente di migliorare l'offerta commerciale, le procedure organizzative e i comportamenti del personale.

| Reclami per tipologia              | Totale 2008 | Totale 2007 |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| Reclami: investimenti <sup>1</sup> | 9,7%        | 13,0%       |
| Reclami: aspetti generali          | 2,6%        | 4,1%        |
| Reclami: assegni e Rl.BA           | 1,4%        | 1,7%        |
| Reclami: bonifici                  | 7,8%        | 2,6%        |
| Reclami: carte                     | 39,2%       | 22,1%       |
| Reclami: crediti                   | 6,8%        | 8,0%        |
| Reclami: c/c e depositi            | 13,1%       | 15,0%       |
| Reclami: mutui                     | 4,7%        | 5,3%        |
| Reclami: prodotti assicurativi     | 4,0%        | 4,1%        |
| Reclami: stipendio/pensioni        | 1,0%        | 2,4%        |
| Reclami: altro                     | 9,7%        | 21,7%       |

**Reclami per motivazione**



Questi dati si riferiscono ad un concetto di reclamo molto ampio che comprende la gestione dei reclami inoltrati per via telefonica, seguiti da uno staff specificatamente dedicato, i disagi operativi interni che abbiano riflesso sulle posizioni della clientela e infine i disconoscimenti sull'operatività delle carte di pagamento.

La creazione di un'unica struttura che gestisce i reclami della maggior parte delle Banche del Gruppo in Italia, articolata su unità organizzative specializzate sia sotto il profilo delle varie fasi di lavorazione sia dal punto di vista dell'argomento dell'esposto del cliente, ha consentito un recupero di efficienza e ha mitigato in parte gli effetti del significativo incremento degli esposti rilevato nel 2008.

Questo incremento, concentrato in particolare nella seconda metà dell'anno e in controtendenza rispetto al trend in diminuzione registrato negli anni precedenti – è riconducibile a cause interne ed esterne alla Banca. Da un lato le significative problematiche indotte dal perfezionamento del processo di fusione, che ha comportato migrazioni informatiche, rias-

setti organizzativi e di rete, nuove impostazioni contrattuali e conseguenti comunicazioni alla clientela rappresentano una possibile fonte di disagi, contestazioni e conflitti. Dall'altro, la nuova grave crisi del mercato finanziario, il rinnovarsi di interventi regolamentari e legislativi ispirati a obiettivi di tutela del consumatore ma non sempre di immediata praticabilità organizzativa, e la stessa crescente attenzione delle Autorità di Vigilanza alla materia delle relazioni con il cliente, hanno oggettivamente contribuito al determinarsi di rapporti caratterizzati da elevati livelli di complessità e di possibile conflittualità.

Di conseguenza, le dimensioni qualitative e quantitative assunte dal fenomeno hanno reso impraticabile nel 2008 il mantenimento di tempi medi di risposta al cliente in linea con i risultati precedentemente conseguiti, pur essendosi mantenuto l'impegno di riscontrare gli esposti – in linea generale – entro i termini regolamentari.

In Italia, l'incremento del numero complessivo dei reclami sui servizi d'investimento, peraltro più contenuto rispetto a quanto rilevato negli altri settori d'attività, deve in particolare ricondursi alla crisi che ha investito negli ultimi mesi del 2008 il gruppo Lehman Brothers, nei titoli del quale avevano ritenuto di investire – come noto – numerosi risparmiatori italiani, fra i quali ovviamente parte della clientela del Gruppo. L'esame di tali esposti viene attualmente condotto secondo la logica dell'esame "caso per caso" delle singole posizioni, finalizzato alla verifica della correttezza formale e sostanziale dell'operazione oggetto di contestazione.

Anche nell'ambito dell'attività relativa alla gestione dei disconoscimenti di operatività con carte di credito/debito si è dovuto rilevare un nuovo incremento delle problematiche rappresentate dalla clientela, nonostante il costante processo di aggiornamento dei sistemi di sicurezza e di contenimento delle frodi.

Nel 2008 sono pervenuti 44 esposti riferiti a possibili violazioni da parte della Banca delle previsioni del Codice Etico. I temi più ricorrenti riguardano l'organizzazione e la gestione delle filiali e dei rapporti con i clienti (trattamento allo sportello, cambio di personale, politiche di vendita, modalità di comunicazione diretta); l'accesso ai locali della filiale o del bancomat (con varie motivazioni di impedimento tra cui la bussola, il metal-detector e altre barriere architettoniche); apparecchiature bancomat (privacy, difficoltà di lettura per ipovedenti); l'utilizzo della cosiddetta O-Key, la chiavetta di sicurezza necessaria per effettuare operatività con

<sup>1</sup> Nella voce investimenti sono compresi i titoli in default (2,3% nel 2008 rispetto al 3% nel 2007) e i titoli strutturati (0,3% nel 2008 rispetto all'1% nel 2007).

Internet; l'impatto ambientale (mobilità casa/ufficio, raccolta differenziata, fumo in filiale); problematiche in generale riferibili al mobbing presso Banche estere del Gruppo (Romania e Croazia); finanziamenti a imprese che partecipano alla ricostruzione della centrale nucleare di Mochovce e la politica seguita dalla Banca in merito al finanziamento di imprese attive nel settore degli armamenti. Le segnalazioni sono state inviate e/o discusse con le strutture competenti al fine di sanare le eventuali anomalie. Nel 2008 sono stati rivolti all'Ombudsman Giuri Bancario 648 esposti, mentre 395 esposti si riferivano a richieste di aggiornamento e riscontro da parte degli Organismi di Vigilanza presso la Banca d'Italia. I reclami relativi alla privacy pervenuti nel 2008 sono stati 460 per l'intero Gruppo.

Nel corso del 2008 è stato avviato un monitoraggio dei reclami per le Banche estere del Gruppo, finalizzato a conseguire un progressivo allineamento a standard omogenei di relazione con la clientela, pur nel riconoscimento delle specificità di mercato e delle normative di ciascun Paese. Questo monitoraggio è fortemente integrato con le indagini di Customer Satisfaction in corso presso le stesse Banche estere e permette di orientare la revisione degli attuali processi di gestione dei reclami – avviata da diverse Banche con il supporto della Capogruppo – verso obiettivi di soddisfazione e fidelizzazione della clientela.

Nell'agosto 2008 VUB Banka ha costituito una nuova unità di Customer Care, che riferisce direttamente al CEO e che ha il compito di monitorare da vicino le esigenze della clientela, analizzandone i suggerimenti, dando pronta risposta alle richieste, rispondendo ai reclami e formulando proposte per migliorare la relazione con la clientela e le caratteristiche dei prodotti. I clienti possono inoltrare le loro segnalazioni attraverso una molteplicità di canali quali Internet, e-mail, telefono, scrivendo al Customer Care o direttamente presso ogni punto operativo. Il periodo medio di risoluzione delle richieste si è accorciato di 2 giorni nel 2008 rispetto all'anno precedente, arrivando a 11 giorni.

### **Dialogo con le Associazioni dei Consumatori**

In seno ai tavoli tematici su conciliazione e credito responsabile, nel 2008 è stato sottoscritto, fra la Banca e tutte le 17 organizzazioni consumeristiche rappresentative a li-

vello nazionale, l'accordo di estensione della procedura di conciliazione sui bond Parmalat agli ex clienti Sanpaolo (già definito negli anni precedenti come Gruppo Intesa) e sono state avviate le attività di formazione congiunta per i conciliatori della Banca e delle associazioni. Tutti i clienti interessati sono stati invitati ad aderire all'iniziativa; sono pervenute oltre 16.500 domande, pari al 60% delle posizioni potenziali.

Il processo si è regolarmente avviato in settembre attraverso l'insediamento delle 5 commissioni e i tavoli di conciliazione sono partiti a novembre 2008.

Al 31 dicembre 2008 si erano tenuti 32 tavoli di conciliazione che hanno valutato 320 domande. Di queste, 151 hanno ricevuto proposta di rimborso per un ammontare totale di pari a quasi 410.000 euro. I rimborsi riguardano il 47% delle domande ed ammontano al 12% del controvalore investito per le domande con proposta di rimborso e al 5,5% del controvalore investito per tutte le domande trattate. L'esame delle domande si concluderà entro la fine del 2009.

La procedura di conciliazione permanente, che riguarda i prodotti offerti ai clienti privati (conti correnti e connesse carte di pagamento, mutui e prestiti personali), già estesa nel 2007 ai clienti della Rete Sanpaolo, rappresenta uno strumento per mantenere e rafforzare il rapporto di fiducia tra la Banca e i clienti e un'opportunità in più a garanzia e tutela della loro massima soddisfazione sulla qualità dei prodotti e dei servizi utilizzati. Nel suo genere, si tratta del primo accordo a livello europeo, reso possibile dal dialogo e dal rapporto duraturo instaurato con le Associazioni dei Consumatori, consolidati dall'unanime valutazione positiva della precedente esperienza conciliativa realizzata sulle obbligazioni andate in default.

La procedura di conciliazione è semplice, gratuita e veloce e prevede tempi massimi di risoluzione dei casi di sessanta giorni, oltre a essere una libera scelta del cliente, che 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 corso del 2008 sono pervenute 111 domande.

**Le procedure di conciliazione rappresentano uno strumento per rafforzare il rapporto di fiducia tra la banca e i clienti.**

## Qualità nell'offerta

### Ampliamento della gamma di offerta per favorire l'inclusione sociale

Per favorire l'inclusione finanziaria delle fasce di clientela fragili e con difficoltà di accesso al credito (immigrati, giovani, cassintegrati, lavoratori atipici, ecc.) la Banca ha adottato un'offerta modulata sulle diverse esigenze, attraverso prodotti e servizi specifici.

### Giovani: agevolare il diritto allo studio e aiutarli nella costruzione del loro futuro

*Bridge* è il primo prestito ponte che unisce il mondo delle università con il mondo del lavoro. Il progetto è stato avviato nel 2003 con i Politecnici di Milano, Torino e Bari ed è stato poi esteso ad oltre 40 università e scuole superiori universitarie. Oggi viene adottato anche dalle Banche del Gruppo in Croazia e Slovacchia.

Si tratta di un prestito a tasso fisso, senza alcuna forma di garanzia dello studente o della sua famiglia, cui si accede semplicemente in base al merito nello studio. Intesa Sanpaolo mette a disposizione a partire da 5.000 euro l'anno per tre anni (sono previsti importi maggiori per la frequenza di master o corsi di specializzazione) e, dopo un anno dal conseguimento del titolo di studio, lo studente rimborsa la somma effettivamente utilizzata in rate mensili costanti in 8 anni.

Grazie a *Bridge*, lo studente ha maggiore autonomia economica, anche senza il supporto della famiglia, e la possibilità di condurre a termine gli studi universitari nei tempi previsti. Il rischio è a carico della Banca in parte condiviso da un fondo cui partecipano le università convenzionate, ciascuna in misura diversa a seconda della capacità di occupazione dei propri laureati. In tal modo tutti gli studenti italiani accedono al credito alle medesime condizioni economiche. Anche le regioni Piemonte e Veneto hanno scelto *Bridge* come strumento per sostenere il prestito d'onore degli studenti, attivando la garanzia con fondi ministeriali.

Sinora 3.569 studenti di tutte le università hanno scelto *Bridge* per un accordato totale di oltre 32 milioni di euro.

Il prestito agli studenti è stato lanciato anche in Croazia da Privredna Banka Zagreb, con accesso ai finanziamenti PBZ *Bridge* per gli studenti della facoltà di ingegneria elettronica dell'università di Zagabria. Inoltre, grazie a un accordo

con il Politecnico di Milano e al finanziamento *Bridge*, alcuni di questi studenti croati della stessa facoltà frequentano il biennio di specializzazione a Milano finalizzato al conseguimento della doppia laurea.

### Progetto Diamogli Credito

Il progetto, promosso dal Ministro della Gioventù, dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e dall'ABI, consente agli studenti impegnati nella formazione universitaria e post universitaria, un agevole accesso al credito per sostenerne autonomamente le spese, senza ulteriori garanzie se non quelle della propria determinazione e dei requisiti di merito. Intesa Sanpaolo ha aderito all'iniziativa e da aprile 2008

è disponibile per i clienti il prestito *Diamogli Credito*, rivolto a studenti universitari e post universitari di qualsiasi nazionalità, residenti in Italia, con un'età compresa tra 18 e 35 anni. Il prestito è destinato a finanziare i contributi per i corsi universitari, il programma comunitario Erasmus, le spese di iscrizione a corsi post laurea e master, le spese per l'acquisto di personal computer portatili dotati di connettività WiFi, il pagamento delle spese connesse alla stipula di contratti di locazione (quali deposito cauzionale ed eventuali spese di intermediazione immobiliare) da parte di studenti residenti fuori sede. Al 31/12/2008 sono stati erogati 194 finanziamenti per un ammontare complessivo di più di 440.000 euro. Le linee guida del progetto sono presenti sul sito dedicato [www.diamoglicredito.it](http://www.diamoglicredito.it).

### Rateizzazione tasse universitarie

Si tratta di un'ulteriore agevolazione finalizzata a favorire il diritto allo studio per le fasce sociali più deboli attraverso la rateizzazione delle tasse universitarie a carico degli studenti, con addebito su conto corrente o tramite bollettini M.Av., senza alcun costo né per l'università né per lo studente titolare di conto corrente presso Intesa Sanpaolo o una delle Banche del Gruppo; il servizio è anche usufruibile, con una piccola commissione, per studenti titolari di conto corrente presso altra banca e per gli studenti privi di qualsiasi rapporto di conto corrente.

La Banca ha adottato un'offerta modulata sulle diverse esigenze delle fasce di clientela fragili e con difficoltà di accesso al credito (immigrati, giovani, cassintegrati, lavoratori atipici).



Il progetto è partito in via sperimentale a favore dell'ateneo Università degli Studi di Teramo per l'anno accademico 2007-2008.

Nel 2008 anche VUB Bank ha lanciato un nuovo prodotto dedicato ai giovani fino a 26 anni che stanno per iniziare la propria attività lavorativa. Il conto non ha spese di gestione e nessun addebito per le operazioni eseguite attraverso i canali diretti. Ha un sistema di sicurezza con notifica sms ed e-mail per operazioni fatte con carta di credito e una procedura semplificata per ottenere il mutuo, anche senza recarsi in filiale.

### I clienti immigrati

Nel corso del 2008 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha continuato le azioni volte all'integrazione e al supporto della clientela multietnica, annoverando a fine 2008 circa 600.000 clienti immigrati<sup>1</sup>.

Con l'obiettivo di agevolare l'ingresso nel mondo bancario delle persone immigrate e di supportarle nelle iniziali difficoltà linguistiche e tecniche, sono operativi sulle piazze di Torino, Venezia, Padova, Pescara e Napoli i *Multiethnic Point*, postazioni dedicate alla clientela immigrata dove personale in lingua svolge attività di consulenza sui servizi e sui prodotti della Banca. Rispetto alla gamma di offerta, si ritiene che in linea generale i prodotti sviluppati da Intesa Sanpaolo possano soddisfare anche le esigenze e i bisogni della clientela immigrata.

Particolare attenzione è stata tuttavia riservata al tema delle rimesse. La *Carta People Family* è caratterizzata da un servizio particolare che consente ai familiari del correntista, residenti nel paese di origine, di prelevare il denaro presso gli sportelli abilitati al circuito Cirrus. Il servizio *GetMoney to Family* consente invece di inviare fondi in tempi rapidi e a costi contenuti grazie ad accordi con Banche operanti presso i principali paesi di origine dei cittadini stranieri in Italia. Sono stati stipulati accordi con 20 banche dislocate in 18 paesi per una capillarità di circa 23.000 punti operativi. Le transazioni effettuate nel 2008 sono state 21.700 (con una crescita di oltre il 50% rispetto al 2007) per un controvalore di 33,4 milioni di euro.

provincia di Milano con la collaborazione della Provincia, della *Fondazione Antiusura* e della *Fondazione Ethnoland*, con l'obiettivo di accompagnare lo sviluppo di nuovi cittadini protagonisti del mondo imprenditoriale. Il PR.IM.I. risponde a domande etiche e commerciali, agevola l'accesso al credito, previene il ricorso alla finanza informale che può portare a condizionamenti e a vere e proprie derive criminali, dà supporto alle aspettative di crescita di una delle componenti più vivaci della società.

Il PR.IM.I. è allo stesso tempo un centro di valutazione di imprenditori e progetti e un fondo mutualistico di garanzia (dotazione 350.000 euro) dei finanziamenti concessi da Intesa Sanpaolo. Il fondo è aperto all'apporto di nuovi attori. Anche gli imprenditori immigrati che accedono al progetto alimentano il fondo versando il 2% di quanto loro erogato. Questo contributo è l'unico onere che devono sostenere.

### Lavoratori in Cassa Integrazione

Quando un'azienda fallisce, l'erogazione dell'indennità di *Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria* può ritardare di alcuni mesi rispetto alla richiesta. Per i lavoratori che non ricevono anticipazione dalla propria azienda, abbiamo avviato il progetto *Anticipazione Sociale*, in collaborazione con la Regione Lombardia e la *Fondazione Lombarda Antiusura Onlus*. Si tratta di un'apertura di credito in conto corrente resa disponibile con importi mensili proporzionati all'importo dell'indennità spettante. La restituzione avviene al ricevimento degli arretrati da parte dell'INPS; il lavoratore non sostiene alcun onere e gli interessi maturati sono sostenuti, dove presenti, dai partner di progetto che al momento sono la Provincia Verbano, Cusio, Ossola e le regioni Basilicata, Lazio e Lombardia. Finora l'iniziativa ha consentito a 531 famiglie di ottenere finanza di sostegno per circa 1,5 milioni di euro.

**Intesa Sanpaolo ha continuato le azioni volte all'integrazione e al supporto della clientela multietnica, accompagnando lo sviluppo dei progetti imprenditoriali di nuovi cittadini.**

### Sostegno alla clientela senior

Pensando alle persone più anziane, si è cercato di rendere la loro relazione con la Banca più semplice ed economica possibile. A chi ha più di 65 anni è riservato un conto corrente particolare (*Facile Senior*) pensato per chi desidera un conto semplice, a un costo contenuto e pre-



La Banca ha inoltre avviato diversi progetti di microcredito che coinvolgono in particolare clientela straniera (si veda il capitolo "Comunità").

Di particolare interesse è inoltre il *Progetto Imprenditori Immigrati* (PR.IM.I.), avviato in

<sup>1</sup> Il dato si riferisce a clienti stranieri provenienti da paesi non OCSE.



stabilito, con la possibilità di svolgere le proprie operazioni in filiale o a distanza (tramite Internet, telefono e sportelli automatici). Il conto prevede numerose agevolazioni e in particolare annulla i costi di prelievo allo sportello.

### *Cessione del Quinto per pensionati*

Nell'ampio progetto volto a creare politiche che favoriscano un livello sostenibile e più consapevole di indebitamento delle famiglie italiane, si è inserito un nuovo prodotto di finanziamento che, grazie all'accordo siglato con INPS per la concessione di prestiti con *Cessione del Quinto della Pensione*, può offrire l'accesso al credito bancario a prezzi più competitivi rispetto agli attuali scenari di mercato.

Questo nuovo servizio consente di ottenere una somma di denaro dalla Banca senza doversi preoccupare di rimborsarla personalmente, perché viene trattenuta direttamente dalla pensione. Elementi distintivi dell'offerta sono l'assenza di intermediari tra filiale e cliente, la trasparenza e la competitività delle condizioni. La Banca si impegna infatti a comunicare al cliente il costo totale del finanziamento (TAEG) comprensivo del costo assicurativo e a non applicare spese istruttorie; inoltre il tasso di interesse è vantaggioso rispetto a quello mediamente applicato dalle finanziarie.

Nel 2008 sono stati erogati prestiti per un controvalore complessivo di oltre 253 milioni di euro.

Anche le nostre banche estere offrono prodotti e servizi dedicati ai pensionati e agli anziani. Di particolare interesse l'iniziativa della banca ungherese CIB Bank, che offre un conto corrente base per facilitare l'accesso alla Banca anche alle persone con scarsa istruzione finanziaria e esigenze meno sofisticate.

### **Il supporto all'imprenditoria femminile come espressione di pari opportunità**

#### *I Corner Rosa*

L'iniziativa ha preso avvio a marzo 2008 e ha portato alla costituzione di punti di consulenza, attivati in spazi ben riconoscibili all'interno di 19 filiali del Piemonte, presidiati da donne che hanno seguito un percorso di formazione mirato per dare assistenza ad altre donne alle prese con un'attività imprenditoriale. Nei *Corner Rosa*, come in tutte le altre filiali piemontesi della Banca, viene curata l'istruttoria del finanziamento che si appoggia a una speciale legge regionale. L'intervento è destinato ad imprese a conduzione femminile, senza alcun limite di età per le titolari o socie, e alle imprese che fan-

no capo a giovani di età compresa tra i 18 e i 35 anni. I prestiti, che variano da 5.000 a 40.000 euro rimborsabili in un massimo di cinque anni, possono essere utilizzati per attivazione di impianti, acquisto di macchinari, realizzazione di nuovi investimenti oppure per il rinnovo dei locali. Il finanziamento è assistito per l'80% da garanzia *FinPiemonte* a valere sul fondo regionale. Non sono richieste ulteriori garanzie né reali né personali.

L'importo erogato dall'avvio del progetto è di circa 1,6 milioni di euro.

Altri 7 *Corner Rosa* sono stati creati in Lazio, a Roma e a Subiaco, con un gestore small business dedicato. Il progetto, realizzato in collaborazione con la *Fondazione Risorsa Donna*, ha comportato un impegno da parte della Banca nella fase di analisi del contesto mediante partecipazione a Focus Group, interviste a informatori qualificati e nella formazione di specifiche figure professionali, i POGEF – (Progettisti delle Opportunità di Genere in ambito Finanziario), che hanno l'obiettivo di favorire e agevolare l'accesso al credito delle donne mediante un'azione strutturata di orientamento e informazione alle donne imprenditrici e mediante una sensibilizzazione del sistema del credito che riconosca le donne come destinatarie di finanziamento.

I *Corner Rosa* rappresentano un osservatorio sul mondo dell'imprenditoria femminile e giovanile, pronti a coglierne le esigenze. Per dare una risposta ai bisogni di tutela assicurativa e previdenziale e alla necessità di ricevere indicazioni su agevolazioni pubbliche, mercati e iter amministrativi, la Banca opera con tutti gli attori del territorio: commercialisti, associazioni di categoria e istituzioni pubbliche.

#### **La sostenibilità nell'indebitamento**

Il nuovo modello di servizio introdotto da Intesa Sanpaolo intende dare un segnale forte di modernizzazione ed efficienza al comparto del credito al consumo e nel settore mutui. Con l'obiettivo di assicurare un livello di indebitamento sostenibile per le famiglie, nel corso del 2008 sono state avviate numerose iniziative innovative, fornendo consulenza nelle scelte finanziarie più importanti. Particolare attenzione è stata rivolta alle famiglie titolari di mutui, ai giovani e a coloro che a causa di

**Il nuovo modello di servizio introdotto da Intesa Sanpaolo intende dare un segnale forte di modernizzazione ed efficienza al comparto del credito al consumo e nel settore mutui.**

impieghi precari sono penalizzati nell'accesso al credito.

In questo contesto Intesa Sanpaolo offre ai titolari di mutui a tasso variabile nuove opzioni di flessibilità che consentono di allungare la durata residua del finanziamento o di trasformarlo a tasso fisso senza alcun onere per il cliente. Dal 1 gennaio 2008, per dare maggiore tranquillità alle famiglie alle prese con il finanziamento per la casa, è stata introdotta nei contratti di mutuo per acquisto la facoltà di rimodularne la durata o di sospendere, per determinati periodi e senza particolari formalità, il pagamento delle rate di rimborso. Intesa Sanpaolo ha inoltre contribuito a stimolare la concorrenza tra gli operatori del mercato risultando la prima, fra le banche generaliste, a offrire ai titolari di mutui accesi presso altre banche la possibilità di trasferire il proprio mutuo in una qualsiasi filiale della Banca, con surroga completamente gratuita. A partire da fine giugno, in seguito all'adesione alla Convenzione tra l'ABI e il Ministero dell'Economia e delle Finanze è stata offerta un'ulteriore opzione di rinegoziazione costituita dal DL Tremonti, che si pone l'obiettivo di agevolare il pagamento delle rate dei mutui casa a tasso variabile attraverso un meccanismo che consente di ridurre e stabilizzarne l'importo.

Per quanto riguarda la relazione con il mondo giovanile con *Progetto Giovani* sono state definite soluzioni finanziarie in grado di facilitare l'accesso al credito per i clienti di età compresa fra i 18 e i 35 anni e residenti in Italia da almeno 2 anni. Il *Mutuo Giovani* è concedibile anche ai lavoratori con contratto atipico che abbiano lavorato almeno 18 mesi negli ultimi 2 anni e che siano in possesso di un contratto di lavoro che abbia una durata minima residua di almeno 4 mesi alla data di domanda del mutuo.

Le caratteristiche del prodotto sono l'accessibilità, la flessibilità, la convenienza e la protezione. Il *Mutuo Giovani* permette inoltre di finanziare fino al 100% del valore dell'immobile. Dopo il regolare pagamento di 12 rate, consente di attivare la sospensione del pagamento delle rate in eventuali periodi di minore disponibilità finanziaria, fino a un massimo di 6 rate mensili consecutive per 3 volte nel corso della vita del mutuo. È altresì prevista la possibilità di diminuire o allungare la durata del finanziamento fino a un massimo di 5 anni, entro il limite massimo di 40 anni. Non viene richiesta alcuna spesa istruttoria né di incasso rata. Se il cliente è un lavoratore atipico, un'assicurazione decennale gratuita copre eventuali periodi di disoccupazio-

zione (massimo 2 per 6 rate massime ognuno). Nel corso del 2008 sono stati concessi 2.543 finanziamenti per un totale di erogato pari a circa 276 milioni di euro.

Nel mese di novembre 2008 *Domus Giovani Fisso* è stato premiato come miglior mutuo dell'anno dall'Osservatorio Finanziario, l'istituto che monitora i servizi di electronic banking.

#### *Il Credito al Lavoro e il Check-up Finanziario*

Il progetto *Credito al Lavoro* è nato per apportare un contributo significativo nella cultura della pianificazione finanziaria delle famiglie italiane, con particolare riferimento a quelle dei lavoratori dipendenti. *Credito al Lavoro* si basa sul concetto di indebitamento consapevole e sostenibile e anticipa di fatto la direttiva europea sul credito al consumo, che gli stati membri dovranno recepire entro il 2010. Punta a valorizzare la dimensione lavorativa del cliente cui viene applicato uno sconto sul tasso del prestito personale e un'ulteriore riduzione di tasso è prevista per i dipendenti delle aziende partner dell'iniziativa (al momento circa 1.300). Un tasso agevolato è riservato anche ai lavoratori autonomi che canalizzano i redditi derivanti dall'attività professionale presso la Banca.

Il progetto si fonda anche su un'approfondita ricerca – realizzata dal Servizio Studi di Intesa Sanpaolo in collaborazione con *Prometeia* – sulla situazione economica delle famiglie italiane e sulla loro prospettiva di ricorso al credito. Sulla base di questa indagine e attraverso la definizione di una serie di parametri, è stato elaborato uno strumento che consente di svolgere un *Check-up Finanziario* della situazione del cliente e di elaborare proposte di finanziamento coerenti con il suo profilo. Il progetto, precedentemente alla sua offerta alla clientela, è stato sottoposto anche alla valutazione delle organizzazioni consumeristiche quale punto qualificante delle politiche di attenzione ed educazione al debito e alla sua sostenibilità. Il *Check-up Finanziario*, con il supporto di modelli statistici e attraverso un'intervista articolata, consente di individuare il profilo del cliente e il suo saldo

finanziario, cioè la differenza tra reddito effettivo e spese incompressibili, indispensabili per il mantenimento della famiglia: questo importo è la parte del reddito potenzialmente destinabile al risparmio, al debito o ai consumi comprimibili. Il profilo guida il consulente finanziario e il cliente stesso nell'individuazione di un'adeguata ipotesi di finanziamento. Il profilo e le eventuali soluzioni elaborate vengono infine descritti in un documento semplice e chiaro, che viene messo gratuitamente a disposizione del cliente, il quale potrà utilizzarlo come supporto per una pianificazione del bilancio familiare consapevole e sostenibile. Il servizio è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta, anche se non cliente.

L'impatto della crisi sul comportamento debitorio dei consumatori è al centro dell'attenzione anche delle Banche estere del Gruppo. L'ungherese CIB Bank ha dedicato un ciclo di indagini attraverso Focus Group per misurare l'atteggiamento dei consumatori e le esigenze di credito connesse a situazioni familiari specifiche.

**Monorata**

Per promuovere la gestione consapevole dell'indebitamento è stato anche realizzato un servizio innovativo di consolidamento dei debiti. I clienti che hanno prestiti personali presso altre banche o società finanziarie, e sono in regola con il pagamento delle rate, possono sostituirli con un unico nuovo prestito presso Intesa Sanpaolo, che si occupa anche di gestire le pratiche legate all'estinzione dei prestiti precedenti.

Il cliente può così contare su un'unica rata mensile più comoda e più semplice da controllare e può concordare l'importo della rata più idoneo alle sue esigenze, allungando la durata del nuovo prestito fino a un massimo di 72 mesi.

Nei primi mesi di attività sono stati erogati 1.000 finanziamenti per un ammontare di quasi 17 milioni di euro.

**La surroga**

A partire da febbraio 2008 la Banca offre ai consumatori, che sono titolari di mutui accesi presso altre banche, la possibilità di trasferire il proprio mutuo in una qualsiasi filiale di Intesa Sanpaolo, grazie a un'operazione di surroga completamente gratuita, garantendo la piena portabilità dei mutui, come indicato dalla legge e auspicato dalle Associazioni dei Consumatori. Tutti i costi dell'operazione compresi quelli notarili e dell'eventuale nuova perizia saranno interamente a carico della Banca.

Il nuovo mutuo è di importo esattamente pari al debito residuo del mutuo preesistente e viene regolato alle condizioni che caratterizzano i prodotti di Intesa Sanpaolo, compresa la possibilità di sospendere il pagamento delle rate e di modificare la durata del mutuo stesso.

Con questa procedura semplice, trasparente e priva di costi per il nuovo cliente, Intesa Sanpaolo si sostituisce in tutti i diritti e garanzie già spettanti alla banca creditrice originaria, evitando l'iscrizione di una nuova ipoteca.

La sostituzione per surroga presenta inoltre ulteriori vantaggi, quali l'esenzione dell'imposta sostitutiva sul nuovo mutuo e il mantenimento delle agevolazioni fiscali di cui eventualmente beneficiava il finanziamento originario (deducibilità degli interessi passivi e degli altri oneri accessori).

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

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

A causa della fusione dei fondi Nextra ed Eurizon avvenuta in aprile, il dettaglio del patrimonio dei fondi è relativo al periodo dal 25/4/08 al 31/12/08.

| Fondo (€ mln)                  | Patrimonio | Performance |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Azionario Internazionale Etico | 100        | -35,3%      |
| Obbligazionario Etico          | 225        | +3,5%       |
| Diversificato Etico            | 107        | -3,2%       |

Il patrimonio dei fondi etici rappresenta lo 0,79% del patrimonio totale dei fondi.

In Eurizon Capital, tra i mandati per clienti istituzionali, si segnala la presenza di tre comparti di fondi pensione negoziali gestiti con criteri di responsabilità sociale e due SICAV la cui componente è gestita con criteri responsabili.

All'estero si segnala l'Alternative Energy Fund dell'ungherese CIB, fondo indicizzato al DAX Global Alternative Index, che ha nell'universo investibile le 15 principali società di produzione di energia rinnovabile. Il patrimonio del fondo ammonta a quasi 7 milioni di euro.

Il processo di gestione dei fondi etici di Eurizon Capital prevede che gli investimenti vengano selezionati utilizzando criteri di tipo sia positivo (principio inclusivo) sia negativo (principio esclusivo). I criteri positivi servono a individuare la presenza di caratteristiche etiche nelle società o enti analizzati; i criteri negativi di selezione individuano invece le aree di attività ritenute in contrasto con i principi etici dichiarati dai fondi. Contestualmente viene anche utilizzato il principio "best in class", che permette di coniugare i criteri positivi e negativi di selezione, allo scopo di individuare società che, all'interno di determinati mercati a rischio (ad esempio il settore petrolifero) si distinguono comunque per i meriti conseguiti su tematiche socio-ambientali. Nel corso del 2008 l'applicazione di questi criteri ha determinato la variazione dell'universo investibile e di conseguenza la possibile inclusione o esclusione di alcuni emittenti dal portafoglio dei fondi. Tra le motivazioni di inclusione ricordiamo i programmi per la riduzione di gas serra, la tutela della biodiversità, l'utilizzo di tecnologie pulite, il coinvolgimento dei fornitori e la tutela delle minoranze nella forza lavoro; tra quelle di esclusione il coinvolgimento nel settore delle armi, la violazione dell'antitrust, le frodi contabili e le discriminazioni nella concessione dei crediti.

Lo screening ambientale è interamente soggetto all'applicazione del principio "best in class". Nella considerazione del fatto che le società quotate di maggiore capitalizzazione abbiano tutte un impatto rilevante sull'ambiente, questo raffinato principio di selezione permette di evidenziare i titoli più virtuosi.

### *Il Comitato di Sostenibilità*

A garanzia della rispondenza delle scelte gestionali ai principi etici sopra indicati, è attivo in

Eurizon un Comitato di Sostenibilità (già Comitato Etico), indipendente e autonomo rispetto alla SGR, composto da personalità di riconosciuta probità e moralità. Un solo membro del comitato rappresenta la SGR.

Il Comitato di Sostenibilità attuale, in carica dal 20 dicembre 2008, è composto da professionisti di estrazione eterogenea e con significativa esperienza nei diversi ambiti di responsabilità sociale di interesse per la gestione dei prodotti (bioetica, energie alternative, corporate governance, diritto, medicina, ambiente, pari opportunità). Il comitato indirizza l'attività di gestione attraverso la disponibilità di competenze di alto profilo e formula strategie per affrontare e risolvere tematiche etiche e di sostenibilità sociale e ambientale rilevanti sotto il profilo gestionale.

Il Regolamento Unico di gestione prevede inoltre "l'impegno della SGR a finanziare progetti e iniziative di carattere umanitario tramite la devoluzione di una parte della commissione di gestione percepita sui fondi del Sistema Etico, pari allo 0,01% del patrimonio netto medio giornaliero complessivo dei fondi Obbligazionario Etico e Azionario Internazionale Etico in ciascun esercizio annuale". La devoluzione è destinata in parte ad associazioni convenzionate e in parte a iniziative umanitarie selezionate dal Consiglio di Amministrazione, sulla base dei suggerimenti del Comitato di Sostenibilità.

I partecipanti al fondo Obbligazionario Etico inoltre hanno la possibilità di devolvere a enti o associazioni benefiche una parte dei ricavi messi in pagamento dal fondo medesimo, che è infatti a distribuzione dei proventi.

Per il 2008 si è destinato un importo di 60.000 euro a diverse associazioni e progetti, tra cui la *Fondazione Vitae Mysterium* per l'istituzione di borse di studio in Paesi in via di sviluppo su temi di bioetica; *Save the Children* per un progetto sulla cura dell'AIDS per i bambini del Malawi; *CISP* (Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli), per lo sradicamento della povertà, lo sviluppo e la riabilitazione dei paesi poveri; *Spazio Autismo Bergamo Onlus*; *A.P.S. Onlus* (*Associazione per la Promozione della Solidarietà*) che opera nel Lazio con la Casa di Accoglienza, per i poveri in gravi situazioni di disa-

**Il Comitato dispone di competenze di alto profilo e formula strategie per risolvere tematiche di sostenibilità sociale e ambientale rilevanti sotto il profilo gestionale.**



gio abitativo; FA.RI.T.M.O, organizzazione non lucrativa, per il finanziamento di iniziative della Divisione Ematologie e Centro di Trapianto di Midollo Osseo dell'Ospedale San Martino di Genova; *Friends for Water*, associazione senza scopo di lucro che aiuta le comunità del Mali a ottenere il più importante dei diritti primari, l'acqua; Emergency, per la sua assistenza medico-chirurgica gratuita; CIAI (Centro Italiano Aiuti all'Infanzia), Ong presente con progetti di solidarietà e cooperazione nei Paesi che sono il "bacino di rifornimento" dei mercanti e degli sfruttatori di bambini.

Eurizon Capital, consolidando una prassi degli scorsi anni, ha devoluto 1.050 euro a favore di NAAA Onlus (progetto Vietnam) a seguito di una raccolta benefica tra i propri dipendenti, mettendo all'asta i regali di Natale giunti da terze parti.

### Eurosif Transparency Guidelines

Eurizon Capital SGR ha aderito alle Linee Guida di Trasparenza di Eurosif, ente Pan Europeo non profit che ha la finalità di incoraggiare e sviluppare pratiche di investimento socialmente responsabili e migliori modelli di corporate governance. Eurizon Capital, aderendo alle linee guida, si impegna a fornire informazioni accurate, adeguate e tempestive per permettere alle parti interessate, e in particolare ai clienti, di comprendere le politiche e i processi seguiti per gli investimenti socialmente responsabili. Eurizon Capital si unisce in questo modo ad altre prestigiose società internazionali di asset management nell'utilizzo di elevati standard di comunicazione nei confronti dei sottoscrittori e conferma la propria volontà di rappresentare un solido punto di riferimento per gli investimenti socialmente responsabili in Italia.

### L'Agenzia Ambientale delle Nazioni Unite e il World Business Council for Sustainable Development

*Intesa Sanpaolo è firmatario di UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative). UNEP FI è una partnership tra settore pubblico e privato a cui partecipano le Nazioni Unite e oltre 160 importanti istituzioni finanziarie.*

*Per il settimo anno consecutivo Intesa Sanpaolo, tramite Eurizon Capital, ha partecipato attivamente all'Asset Management Working Group di UNEP FI, una piattaforma globale di Asset Manager che collabora per comprendere gli impatti di istanze di tipo ambientale, sociale e di governance sulla vita economica delle aziende e, di riflesso, sugli investimenti.*

*Questa alleanza ha inoltre lo scopo di promuovere l'integrazione di fattori ambientali, sociali e di governance nei modelli analitici di valutazione. Negli anni, la collaborazione ha dato frutto a una serie di pubblicazioni considerate importanti pietre miliari nella gestione responsabile del risparmio, condivise con la comunità finanziaria mondiale e promosse attraverso conferenze ed eventi internazionali, tra cui "Demystifying Responsible Investment Performance", presentato a New York e a Melbourne nel 2007. Tra le più interessanti pubblicazioni ricordiamo "A Legal Framework for the Integration of Environ-*

*mental, Social and Governance Issues into institutional Investment" scritto con la partecipazione dello studio legale internazionale Freshfield Bruckhaus Deringer, ancora oggi un importante punto di riferimento per i gestori di patrimoni istituzionali sensibili alla responsabilità sociale degli investimenti.*

*Tutta la documentazione prodotta è disponibile sul sito [www.unepfi.org](http://www.unepfi.org).*

*Il 2008 ha visto una nuova collaborazione internazionale tra UNEP FI e il World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). La missione del WBCSD, cui partecipano gli amministratori delegati di circa 200 aziende tra le maggiori al mondo, è di fungere da catalizzatore per permettere a ogni forma di business di svilupparsi in maniera sostenibile, supportando innovazione e crescita responsabile.*

*UNEP FI e WBCSD hanno iniziato una collaborazione per avvicinare il mondo delle imprese e quello finanziario in un contesto di sviluppo sostenibile, organizzando Gruppi di Lavoro in diverse aree geografiche, per stilare un documento che evidenzia i passaggi salienti del cammino verso la sostenibilità. Anche Intesa Sanpaolo, tramite Eurizon Capital, partecipa a questo progetto.*

## Operare in collaborazione con gli attori dei territori

Intesa Sanpaolo ha puntato a favorire il ruolo della Banca quale partner nello sviluppo delle imprese italiane con l'obiettivo di garantire una maggiore prossimità con i sistemi produttivi locali.

Riconosciamo un grande valore alle attività e ai progetti che nascono dalle realtà locali alle quali il Gruppo dedica un attento studio e una intensa attività di collaborazione con associazioni di categoria che rappresentano imprenditori e professionisti. Queste attività sono finalizzate sia a una migliore conoscenza del segmento di clienti sia a supportare con maggiore efficacia le aziende aderenti.

### Lo studio dei territori, dei distretti e dei settori industriali

Il sostegno alla crescita del tessuto produttivo italiano ci vede impegnati da tempo nello studio del territorio e dei distretti, nel coinvolgimento degli operatori, nella diffusione di report di analisi e nella messa a disposizione di servizi di consulenza. Alle regioni italiane e alle 103 province sono dedicati report monografici di analisi strutturale e previsionale, aggiornati ogni anno. I principali distretti italiani sono monitorati con approfondimenti monografici e sul piano del loro sviluppo congiunturale. Nel corso di questi anni abbiamo realizzato 26 monografie, gli "Studi sui Distretti Industriali", che contengono analisi strutturali volte a individuare i punti di forza e di debolezza di ciascun distretto oggetto di studio. All'analisi della congiuntura dei distretti è invece dedicata una pubblicazione trimestrale, il "Monitor dei Distretti", che offre con periodicità regolare una lettura dell'andamento delle esportazioni e del credito dei principali distretti italiani (circa 100). La pubblicazione è ormai giunta al 24° numero, diventando un punto di riferimento per la stampa specializzata, le istituzioni, gli studiosi e gli operatori dei distretti.

A fine 2008 la nostra linea di ricerca sui distretti industriali si è arricchita di un altro importante tassello, con la prima edizione del "Rapporto annuale Economia e Finanza dei Distretti industriali". Il rapporto propone analisi approfondite sui conti delle imprese per 103 distretti industriali e fornisce dati dettagliati per buona parte di questi. L'obiettivo è quello di diventare un punto di riferimento per coloro che si occupano di distretti industriali in Italia, offrendo ogni anno una fotografia dell'evoluzione di-

strettuale secondo i dati di Bilancio delle imprese.

Gli studi e le ricerche, gli inviti a eventi e le indagini per valutare la soddisfazione dei nostri clienti corporate sono veicolati da uno strumento di comunicazione, *Magellano*, che vuole farci sentire vicini alle esigenze informative e che ha lo scopo di supportare gli imprenditori nelle scelte di investimento. Grazie a *Magellano*, i collaboratori dedicati alla relazione con il cliente, possono proporre un'ampia gamma di studi e ricerche della Banca, approfondimenti su tendenze di mercato, informative sull'andamento dei tassi, dei cambi e dei paesi emergenti. Il cliente ha l'opportunità di valutare la gamma offerta, scegliere e modificare la sua scelta in ogni momento e ricevere a titolo gratuito e in via esclusiva la newsletter direttamente sulla sua casella di posta elettronica.

Infine, per migliorare la conoscenza delle dinamiche settoriali e per ampliare la professionalità dei colleghi che gestiscono la relazione con i clienti corporate, abbiamo avviato l'attività dei *Tavoli Settoriali*. Si tratta di incontri periodici fra team specializzati per settore industriale, composti dai gestori delle grandi imprese italiane e delle multinazionali estere e dagli specialisti delle società prodotte (Corporate Sales, Merchant Banking, Desk di Finanza Strutturata, Rete Estera, Eurodesk, ecc.) e delle diverse strutture della Banca che hanno una competenza specifica sulle caratteristiche del settore preso in considerazione. Gli incontri hanno l'obiettivo di raccogliere, sistematizzare e sviluppare le conoscenze, approfondendone le caratteristiche e le strategie al fine di capitalizzare una gamma di competenze a vasto raggio per meglio accompagnare gli investimenti dei nostri clienti corporate.

Per una più efficace gestione dei *Tavoli Settoriali* e un'estensione della partecipazione alle diverse strutture della Banca e a breve anche ai nostri clienti, stiamo estendendo un progetto di web collaboration e real time collaboration (strumenti web 2.0) che ci consentirà di aprire un canale di dialogo che metta in relazione Gruppi di Lavoro in grado di interagire anche se a distanza.

**Intesa Sanpaolo ha puntato a favorire il ruolo della banca quale partner nello sviluppo delle imprese italiane con l'obiettivo di garantire una maggiore prossimità con i sistemi produttivi locali.**



## Sostegno alle PMI nella concessione di credito

Al fine di supportare l'economia reale anche in un periodo di difficoltà, è proseguito il dialogo diretto con le associazioni e i Confidi sui principali temi del territorio. Gli accordi di collaborazione stipulati già negli scorsi anni, in particolare con i consorzi di garanzia, sono finalizzati a sostenere le piccole imprese nelle esigenze finanziarie e di investimenti.

Oltre a rilasciare una garanzia sui finanziamenti erogati, i Confidi mettono a disposizione della Banca il proprio patrimonio di conoscenze sulle imprese associate. Tale apporto informativo, soprattutto di natura qualitativa viene valorizzato attraverso l'utilizzo di una metodologia di valutazione conforme allo standard della Banca. Nel corso del 2008 è stato promosso su base nazionale un pacchetto di modalità operative innovative, che prevedono tra l'altro l'utilizzo da parte dei Confidi associati di una piattaforma tecnologica per lo scambio, in via telematica, dei dati necessari a una valutazione congiunta del merito di credito delle imprese.

Soprattutto alla luce delle attuali difficoltà economiche i consorzi fidi rivestono una grande importanza per le imprese in quanto possono garantire quella continuità di investimenti che è strategica per sostenere le imprese nell'affrontare le nuove sfide competitive. Sono quasi 7.000 i clienti imprese e small business con finanziamenti garantiti da Confidi. Sono stati accordati di più di 5.700 milioni di euro complessivi.

### L'internazionalizzazione delle imprese

Intesa Sanpaolo favorisce e sostiene l'internazionalizzazione delle aziende italiane, avvalendosi di un network di filiali, uffici di

rappresentanza e banche che offrono una vasta gamma di prodotti e servizi bancari innovativi in grado di rispondere alle esigenze delle varie tipologie di clientela. Nel corso del 2008, con l'obiettivo di sostenere i progetti delle imprese italiane all'estero e favorire gli investimenti diretti verso l'Italia, abbiamo aperto una filiale a Dubai e un ufficio di rappresentanza in Vietnam. Insieme a SACE, la società che assicura il business italiano nel mondo, abbiamo anche stipulato un accordo con

Vietcombank per una linea di credito di 100 milioni di dollari, della durata di 3 anni, a favore della banca vietnamita rafforzando così l'attenzione verso il mercato asiatico che offre grandi opportunità per il business delle imprese italiane.

Con una rete internazionale in oltre 40 Paesi e team di specialisti che offrono consulenza qualificata nei processi di crescita oltre confine, Intesa Sanpaolo è la banca di riferimento per le imprese che vogliono cercare opportunità sui mercati esteri.

Intesa Sanpaolo, eletta Best Trade Finance Italian Bank dal Global Finance Magazine nel 2007 e nel 2008, intermedia oltre il 30% del commercio Italiano in Vietnam.

Oltre a questo importante accordo è proseguita l'attività del Polo di Padova, centro di competenza specialistico sui temi dell'internazionalizzazione.

## Il Polo di Padova per l'internazionalizzazione delle imprese

Il Polo mette a disposizione l'esperienza e le competenze dei suoi specialisti per accompagnare e sostenere le aziende nel processo di internazionalizzazione sui mercati esteri. Nel 2008, il Polo, che ha potenziato le proprie strutture e accresciuto i suoi ambiti di competenza, ha ampliato l'attività di consulenza e di assistenza alle imprese, con riguardo sia alle specifiche esigenze finanziarie e commerciali, sia al processo di insediamento nei nuovi mercati, armonizzando le opportunità offerte dai mercati esteri con i piani di sviluppo della clientela.

La struttura si avvale di 5 desk paese, di seguito elencati, dove operano specialisti dedicati che hanno sviluppato conoscenze peculiari dell'area geografica di competenza al fine di garantire servizi di assistenza e consulenza mirati. Nel corso del 2008 sono state attivati più di 900 interventi.

● **Cina:** nell'area il desk fornisce assistenza ai clienti e supporto specialistico alla rete domestica in coordinamento con le strutture presenti in Cina (il nostro ufficio di rappresentanza a Pechino, le filiali di Hong Kong e di Shanghai, il desk presso la China Development Bank e SIBAC – Shanghai Sino Italy Business Advisory Co. Ltd).

● **Americhe:** i paesi di maggiore interesse sono Stati Uniti, Argentina, Brasile e Messico.

● **Asia e Medio Oriente:** è stato offerto affiancamento alla clientela italiana nelle principali aree dell'Asia, dal Medio Oriente all'India fino agli stati dell'Estremo Oriente.

● **Europa Mediterraneo Africa:** i paesi di maggior interesse sono stati Francia, Germania e UK, e, nel bacino del Mediterraneo, Tunisia, Marocco e Egitto.

● **Europa centro sud orientale:** i paesi di maggiore interesse sono stati la Romania, la Russia e l'Albania.

Il Polo opera non soltanto per offrire assistenza specialistica alle imprese, sia in Italia sia all'estero, ma promuove anche forme agevolate di sostegno e accordi con enti istituzionali e imprenditoriali nazionali e locali. Valorizzando le sinergie tra le strutture domestiche, le diverse strutture estere del Gruppo e le società partner, favorisce la stipula di accordi di collaborazione personalizzati sulle esigenze dei singoli tessuti economici locali.

### Gli accordi di collaborazione

Il sostegno ai processi di internazionalizzazione offerto dal Gruppo mira a rafforzare l'azione già svolta dagli enti istituzionali preposti e dalle associazioni di categoria, riquilificando le relazioni con le associazioni industriali e di categoria sul territorio e stimolando i punti di forza e la competitività della clientela imprese.

A fine 2008 sono 19 gli accordi di collaborazione definiti con le associazioni di categoria. Generalmente tali accordi prevedono che la Banca svolga un ruolo di supporto agli associati tramite il proprio network estero, favorendo così quei settori che maggiormente contribuiscono ad affermare il Made in Italy nel mondo. A titolo di esempio l'accordo *Med & Italy*, consentirà alle circa 2.300 aziende associate a *Federlegno Arredo* di affrontare i mercati del bacino del Mediterraneo avvalendosi di prodotti dedicati e servizi personalizzati. Un'altro accordo di grande rilevanza è quello definito con la SMI (Sistema Moda Italia – Federazione Tessile e Moda). L'accordo prevede il suppor-

to agli aderenti per la gestione della logistica e l'organizzazione di eventi promozionali in Cina. In questo ambito di attività, il primo progetto vedrà la realizzazione di un desk informativo di monitoraggio a Shanghai. Infine, ricordiamo anche l'accordo con il *Consorzio Italia del Gusto* che si propone di sviluppare la conoscenza e il consumo dei prodotti agroalimentari delle aziende italiane in tutti i mercati esteri ove si presenti l'opportunità di avviare o di accrescere la propria penetrazione.

Nell'ambito delle iniziative volte a rendere la Cina realmente accessibile anche alle piccole imprese, la Banca dell'Adriatico, ha definito una importante partnership con la Camera di Commercio di Pesaro che, già dagli anni '90, ha aperto la sua prima sede nel paese. La struttura della Camera che si è messa all'opera è *Aspin 2000*, l'azienda speciale per l'internazionalizzazione, che metterà a disposizione delle imprese italiane un network di operatori e consulenti (studi legali, fornitori di componenti, ecc.) che vivono e operano nel paese e sono in grado di valutare le aziende locali ed i loro servizi.



## Accordo per lo sviluppo economico del Mediterraneo

A margine del primo Vertice dei Capi di Stato e di governo che ha dato vita all'Unione per il Mediterraneo, Intesa Sanpaolo ha siglato, il 7 luglio 2008 a Parigi, un protocollo di intenti per lo sviluppo economico del Mediterraneo. L'accordo tra i firmatari, che vede anche Bank of Alexandria tra le dodici istituzioni finanziarie del nord e del sud del Mediterraneo, prevede la realizzazione di progetti che vertono principalmente sul traferimento del denaro degli emigrati che vivono in Europa, sulla creazione di specifici prodotti di risparmio e finanziamento; sull'assistenza e lo sviluppo delle Piccole e Medie Imprese; sul finanziamento dei grandi progetti e delle infrastrutture. Tra i progetti a favore delle PMI, le Banche stanno lavorando alla realizzazione di specifici desk, sul modello del nostro Polo di Padova, che avranno come missione il supporto allo sviluppo internazionale delle PMI, l'accompagnamento dei migranti che desiderano creare una loro impresa o investire in

micro-imprese nei loro paesi d'origine. La nostra Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo segue in particolar modo i progetti che mirano a favorire la realizzazione nei paesi dell'area euromediterranea di infrastrutture nei settori del trasporto, del ciclo delle acque, dell'energia, della sanità, dello sport e dell'edilizia popolare.

Intesa Sanpaolo e il gruppo di banche primarie delle due sponde che hanno promosso il consorzio intendono mettere a fattor comune, sul fronte finanziario e dei servizi, le conoscenze e le prassi che tutti i partecipanti, nei rispettivi paesi, hanno consolidato e che vanno sempre più nella direzione della tutela del risparmiatore, dell'integrazione delle economie, dello sviluppo e della crescita sostenibile dei diversi paesi.

Il 30 gennaio 2009 è stato siglato un protocollo d'intesa che prevede la messa in cantiere di 20 progetti concreti, individuati dal Gruppo di Lavoro.

Bank of Alexandria si è particolarmente impegnata a sostenere lo sviluppo locale non solo con la sottoscrizione dell'Accordo Euromediterraneo ma anche con il finanziamento di

quasi 1 milione di euro a una associazione – The Egyptian Small and Micro-Enterprise Association (ESMA) – che opera nel settore del microcredito.



## Sostegno allo sviluppo delle Piccole e Medie Imprese nell'area balcanica

Dal 2007 Intesa Sanpaolo ha in corso una partnership con l'Association of Local Democracy Agency (ALDA), per progetti in ambito sociale nell'area balcanica. In particolare alla fine del 2007 sono iniziati i primi contatti con l'associazione allo scopo di definire un programma di collaborazione, inizialmente limitato al microcredito e che si è successivamente esteso anche a rapporti collaborativi di più ampio raggio. I paesi interessati sono Croazia, Bosnia Erzegovina e Serbia, e le banche del Gruppo coinvolte sono state rispettivamente Privredna Banka Zagreb, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina e Banca Intesa Beograd.

L'obiettivo della partnership era quello di supportare lo sviluppo sociale ed economico nei paesi di riferimento, sostenendo in particolare l'avvio e lo sviluppo di nuove piccole imprese e creando opportunità per i giovani imprenditori. L'ammontare iniziale del progetto è pari a 4 milioni di euro.

Il programma di intervento concordato con ALDA si fonda su due tipi di servizi, quelli finanziari forniti da Intesa Sanpaolo e dalle banche locali (analisi creditizia, erogazione finanziamenti, richieste di garanzie ai clienti finali, consulenza finanziaria e vendita prodotti bancari)

e quelli non finanziari, forniti da ALDA. L'associazione, che opera attraverso un network di agenzie locali, si occupa di stabilire contatti con potenziali clienti, fornire assistenza nell'elaborazione dei business plan, di supportare il cliente durante la fase sia precedente sia conseguente all'ottenimento del finanziamento, fornire informazioni e pubblicizzare il progetto.

Nel dicembre 2008, attraverso il Council of Europe Development Bank (CEB) è stata erogata alle nostre controllate in Bosnia e Serbia una prima tranche di un milione di euro. In entrambi gli Stati le agenzie locali hanno individuato ad oggi 10 progetti potenziali che potrebbero essere finanziati attraverso tali fondi. I settori interessati, selezionati sulla base delle esigenze e delle prospettive di ciascun paese, sono: turismo, Piccole e Medie Imprese, artigianato, agricoltura, trasporto.

La collaborazione con ALDA si è progressivamente estesa fino ad avviare ulteriori iniziative con l'obiettivo di migliorare l'efficacia finale del progetto. Nel corso del 2008 sono stati organizzati diversi workshop, durante i quali i rappresentanti delle banche locali e di Intesa Sanpaolo hanno affiancato quelli delle agenzie locali con una formazione bancaria-finanziaria.

## Innovazione e R&S

Il Gruppo ha consolidato le iniziative indirizzate al sostegno delle imprese, con particolare attenzione a quelle di dimensioni piccole e medie, che intendono sviluppare progetti di innovazione tecnologica di prodotto e di processo, sia nella filiera produttiva sia nell'apporto di tecnologie abilitanti. In particolare, dopo aver concentrato in Mediocredito Italiano tutte le competenze in materia di ricerca e innovazione, ha presentato al mercato la linea di prodotti finanziari denominata *Nova+* che rappresenta un sostanziale evoluzione dei prodotti proposti, prima della fusione, dalle reti Sanpaolo e Intesa. L'offerta si articola in quattro soluzioni, destinate rispettivamente a finanziare lo sviluppo in house di progetti di ricerca e innovazione, l'acquisto e l'introduzione in azienda delle più moderne tecnologie, estesi anche alle connesse attività di formazione del personale, l'avanzamento, hardware e software dei sistemi aziendali nel settore dell'information and communication technology nonché l'esecuzione di commesse di ricerca affidate dalle imprese a università ed enti pubblici di ricerca, garantendo anche il servizio di pagamento all'università. Inoltre, è prevista una soluzione particolarmente semplificata dedicata alle Piccole e Medie Imprese che realizzano iniziative di innovazione e/o di trasferimento tecnologico di costo contenuto.

La Banca opera in un'ottica di condivisione, accompagnando le imprese nella individuazione dei fabbisogni soggettivi di innovazione, nella valutazione degli aspetti tecnologici e industriali del progetto da finanziare e nella stima della redditività dell'iniziativa. La valutazione dei progetti avviene a cura di una struttura specialistica interna a Mediocredito Italiano, composta da numerosi ingegneri specializzati per settore tecnologico; per progetti di particolare complessità e/o rilievo tecnologico, ci avvaliamo anche del contributo dei nostri partner scientifici (prestigiose università e politecnici italiani) che hanno anche le competenze necessarie per agevolare il contatto delle imprese con il mondo delle università. L'offerta è caratterizzato da un modello integrato di valutazione del merito creditizio: la validità tecnologica e la potenzialità innovativa e industriale del progetto vengono assunte dalla Banca come criteri indicativi della competitività dell'impresa e come elemento aggiuntivo nel giudizio di merito del credito.

Attraverso le condizioni economiche di *Nova+* la Banca testimonia il suo concreto impegno a favore della ricerca e dell'innovazione: tas-

si favorevoli rispetto alle condizioni prevalenti di mercato, grazie anche all'utilizzo di Prestiti Globali BEI dedicati; finanziamenti a medio termine erogati in anticipo rispetto ai fabbisogni e con preammortamento tarato per le diverse iniziative; rinuncia, in linea di principio, all'adozione di garanzie reali; premio finanziario per i progetti conclusi con successo, in vista dell'ulteriore impegno per l'applicazione industriale dei risultati del progetto finanziato. Nel corso del 2008 sono stati erogati 64 milioni di euro per 17 iniziative (complessivamente, da quando il Gruppo – anche prima della fusione – ha lanciato questa tipologia di finanziamenti, sono stati erogati circa 1,06 miliardi di euro).

Anche nel 2008, per facilitare l'accesso da parte delle PMI a prodotti e servizi di finanziamento a condizioni competitive, il Gruppo ha stipulato diverse convenzioni operative con le realtà associative più rappresentative dell'imprenditoria italiana. È inoltre rimasto attivo l'accordo con il Comitato Mezzogiorno di Confindustria, stipulato nel mese di luglio 2006, per il sostegno a progetti di ricerca e innovazione svolti da imprese operanti nelle regioni meridionali. Infine, Mediocredito Italiano ha continuato ad operare come soggetto convenzionato con il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e con il Ministero dello Sviluppo Economico per gestire le domande di agevolazione relative a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo industriale, anche sotto il profilo della concessione di finanziamenti a tasso ordinario associati ai finanziamenti agevolati di Cassa Depositi e Prestiti e ai contributi in conto capitale. Nel corso del 2008 non sono stati emanati nuovi bandi per la legge 488; per la ricerca e l'innovazione il 2008 è stato un anno di transizione, che ha registrato l'attivazione di alcune iniziative da parte dei ministeri, in vista delle opportunità per le imprese attese nel 2009 grazie all'utilizzo dei fondi del *Quadro Strategico Nazionale*.

### *Servizi di consulenza per facilitare l'accesso ai finanziamenti europei*

Le opportunità di crescita offerte dai programmi della Commissione Europea sono una risorsa sempre più importante per il mondo imprenditoriale, ma le procedure d'accesso ai bandi europei restano complesse e spesso difficili da capire. Per questo motivo Intesa

**Il Gruppo ha consolidato le iniziative indirizzate al sostegno delle imprese che intendono sviluppare progetti di innovazione tecnologica di prodotto e di processo.**

Sanpaolo Eurodesk, Società del Gruppo Intesa Sanpaolo con sede a Bruxelles e a Milano, fornisce consulenza alle imprese (dall'informazione personalizzata, alla mappatura delle opportunità di finanziamento disponibili, alla gestione dei contatti con le istituzioni europee e alla redazione dei progetti) e promuove le attività di ricerca, sviluppo tecnologico e di innovazione incoraggiando la cooperazione tra il mondo accademico, le imprese e i centri di ricerca. Nel 2008 sono stati forniti servizi di assistenza e stabiliti nuovi contatti con oltre 100 nuove aziende italiane. Per quanto riguarda i servizi informativi sono state ampliate le funzionalità del portale [www.intesasanpaoloeurodesk.com](http://www.intesasanpaoloeurodesk.com) ed è stata distribuita ai clienti una pubblicazione di approfondimento sul 7° *Programma Quadro per la Ricerca e lo Sviluppo Tecnologico* dell'UE, realizzata in collaborazione con l'Agenzia per la Promozione della Ricerca Europea. Oltre ai numerosi incontri con le associazioni di categoria, sono stati organizzati panel di approfondimento sul tema dei finanziamenti alle imprese innovative nell'ambito di alcuni grandi eventi nazionali dedicati alla R&S, quali *Innovation 2008* a Udine, *R&D Forum* a Trieste e *Forum Ricerca ed Innovazione* di Padova. Infine, si è instaurata un'intensa collaborazione con *Fondazione Filarete*, innovativo acceleratore d'impresa che integra piattaforme tecnologiche, spin-off universitari e imprese nel settore delle biotecnologie fondato congiuntamente da Intesa Sanpaolo, *Fondazione Cariplo* e Università degli Studi di Milano. La collaborazione si traduce nella partecipazione congiunta a progetti europei e nell'organizzazione di iniziative di networking e supporto rivolte ad imprese altamente innovative. 

### Crescita delle imprese e i capitali di rischio

Per accompagnare le imprese di valore nelle diverse fasi del loro percorso, Intesa Sanpaolo si propone come partner finanziario, attraverso l'acquisizione di partecipazioni nel capitale a supporto di progetti imprenditoriali di crescita, internazionalizzazione, innovazione e trasformazione organizzativa in vista di un accesso al mercato dei capitali.

Le attività di private equity hanno visto nel corso dell'anno un incremento nelle iniziative a favore dello sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili, sia tramite investimenti diretti sia tramite sostegno ai progetti lanciati da nostre partecipate. È stato sottoscritto un au-

mento di capitale per il 40% di Solar Express, società di diritto italiano che ha come missione l'installazione e la gestione di impianti fotovoltaici di potenza compresa fra 50kw e 1 MW. Il 60% del capitale è riconducibile al gruppo Pramac, già attivo nel campo della produzione e dei servizi per le energie rinnovabili. L'intero progetto Solar Express dovrebbe arrivare a gestire circa 11 MW per una generazione a regime di circa 14 Gwh annui, che corrispondono a emissioni evitate di CO<sub>2</sub> pari a circa 7.500 tonnellate all'anno.

Sviluppo Investimenti Energia ed Ecologia, controllata da Termomeccanica, società da noi partecipata al 27%, si è attivata nello sviluppo di campi eolici e di progetti per la produzione di energia da biomasse a filiera corta, concorrendo a una pluralità di concessioni.

Da segnalare infine l'attività di Novamont, da noi partecipata e il cui investimento iniziale era inquadrabile come "venture start up". L'azienda, affermata sul mercato come leader mondiale del film plastico biodegradabile di origine rinnovabile, ha incontrato nelle fasi iniziali diversi ostacoli tipici delle start up innovative (in primis, penetrazione più lenta del previsto dei prodotti ecologici nel mercato e contenziosi per l'attribuzione di brevetti) ma oggi comincia a cogliere i frutti del proprio posizionamento "sostenibile".

Novamont infatti è alla vigilia di una importante fase di crescita per sostenere la domanda di prodotti ecologici, prima fra tutti quella della sostituzione degli shopper in plastica non biodegradabile resa probabile dagli ultimi orientamenti legislativi (ad esempio in Italia e in Francia). La società sta valutando un piano di importanti investimenti (per alcune decine di milioni di euro) per sviluppare la capacità produttiva di monomeri e polimeri da fonte rinnovabile, secondo il modello della "bioraffineria", ossia di sistema integrato tra agricoltura (in questo caso coltivazione di girasole e di mais) e trasformazione chimica in ottica di sostenibilità.

Intesa Sanpaolo è stata anche promotrice del Mercato Alternativo del Capitale (MAC) per offrire una nuova soluzione alle imprese che intendono condividere la crescita e il rischio d'impresa con un numero limitato di investitori. Il MAC è un sistema di scambi organizzati


Le attività di private equity hanno visto nel corso dell'anno un incremento nelle iniziative a favore dello sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili.



istituito e gestito da Borsa Italiana. Riservato agli investitori professionali, fondato su semplicità d'accesso e forte collegamento con le banche di riferimento sul territorio in cui operano le imprese, il MAC favorisce la ricerca di nuovi soci – investitori professionali con esperienza finanziaria consolidata – disposti a condividere con l'impresa i progetti di sviluppo. Nel corso del 2008 sono state sottoposte a valutazione preliminare di fattibilità 31 società rispetto alle 125 esaminate.

### La Pubblica Amministrazione

Nella consapevolezza che lo sviluppo economico e la competitività dei territori nei quali opera sono fortemente influenzati dall'attività degli enti pubblici, Intesa Sanpaolo ha dedicato una banca – Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo – che, integrando le attività svolte da Banca OPI e Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo, potesse divenire operatore specializzato nel Public Finance e rivestire una posizione di leadership sul mercato Italiano ed europeo.

Oltre alle attività di finanziamento, Intesa Sanpaolo affianca una intensa attività di dialogo e studio finalizzata a supportare gli enti pubblici nel processo di modernizzazione in corso. L'Ufficio Relazioni Istituzionali, anche nel 2008, ha continuato ad analizzare le dinamiche normative e istituzionali con la pubblicazione di un rapporto sulle politiche pubbliche adottate dagli enti territoriali e sui processi politico istituzionali e normativi che ne sono alla base. Nel 2008 è stata anche realizzata la ricerca dal titolo "Reti infrastrutturali e territorio: stato dell'arte e strumenti attivabili". La ricerca, disponibile sul sito internet [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com), mira a ricostruire un quadro delle problematiche connesse al ritardo infrastrutturale, valutandone la consistenza, le ragioni e le possibili soluzioni. 

Nel corso dell'anno sono proseguite anche le partnership con alcune delle principali associazioni di categoria del mondo degli enti locali per creare occasioni di dibattito, in cui Banca e controparte pubblica potessero scambiarsi conoscenze e competenze. È il caso del convegno, organizzato in collaborazione con ANDIGEL (*Associazione Nazionale dei Direttori Generali degli Enti Locali*) dal titolo "Prendere decisioni: il mestiere difficile. Condizioni e strumenti per una dirigenza responsabile: formazione, valutazione, autonomia". Come di consueto, l'Ufficio Relazioni Istituzionali ha organizzato – a titolo gratuito – nell'ambito del *Forum della Pubblica*

*Amministrazione, i Master Diffusi*: momenti di formazione in aula dedicati ad Amministratori e Dirigenti di enti locali su temi di particolare rilevanza.

Anche le nostre partecipate estere svolgono una intensa attività di relazione con le amministrazioni locali dei propri territori di riferimento. Segnaliamo, a titolo esemplificativo, l'attività di Banca Intesa Beograd che in Serbia ha garantito da sola circa il 50% del totale dei prestiti ricevuti dalle municipalità locali da parte del sistema bancario nazionale.

### Le iniziative di Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo (BIIS)

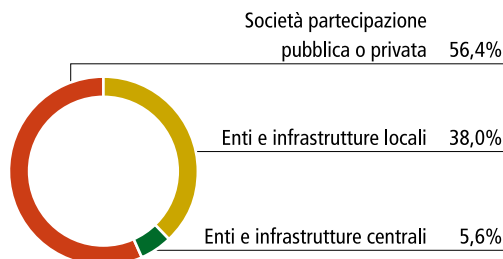
BIIS opera al servizio degli attori, pubblici e privati, che collaborano alla realizzazione delle grandi infrastrutture e dei servizi di pubblica utilità, in Italia e all'estero.

Enti pubblici centrali e locali, *public utilities*, operatori del sistema sanitario pubblico e privato, università e contraenti generali delle grandi opere, sono affiancati da una rete di oltre 300 professionisti che opera per fornire consulenza specialistica, con l'obiettivo di stabilire relazioni di fiducia durature nel tempo.

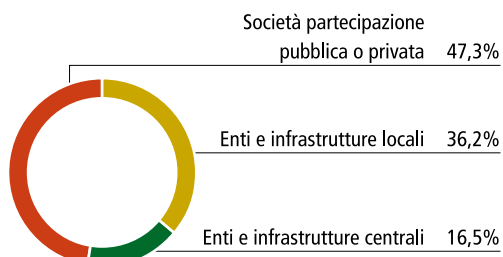
In corso d'anno sono proseguite le partnership con alcune delle principali associazioni di categoria del mondo degli enti locali per creare occasioni di dibattito.

COMUNITÀ

#### Clientela al 31/12/2008 (100%=2.600)




#### Crediti verso clientela al 31/12/2008 (100%=40,1mld) Volumi medi progressivi



Leader in Italia e fra i principali specialisti del settore in Europa, ha focalizzato la sua attività verso sei priorità di intervento:

- assistere e promuovere lo sviluppo delle grandi infrastrutture;
- finanziare il sistema sanitario pubblico e privato, le università e la ricerca scientifica;
- contribuire al miglioramento dei servizi pubblici e di pubblica utilità;
- sostenere l'equilibrio finanziario del settore pubblico;
- favorire la realizzazione di progetti urbanistici e di sviluppo del territorio;
- promuovere l'efficiente gestione dell'operatività bancaria corrente per enti e aziende.

BIS ha contribuito a finanziare opere di pubblica utilità e progetti infrastrutturali per oltre 40 miliardi di euro. Sul sito Internet [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com) alla voce "Public Finance" sono disponibili le descrizioni delle principali iniziative per ciascun ambito di intervento. 

Segnaliamo, a titolo d'esempio, alcuni progetti per i seguenti ambiti d'intervento.

- A sostegno dei servizi sanitari, delle università e della ricerca scientifica la Banca ha finanziato l'Università Commerciale Luigi Bocconi di Milano per la costruzione e ristrutturazione delle strutture didattiche dell'ateneo, intervenendo anche a favore di ALER (*Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale*), per la ristrutturazione di una residenza storica del XVI secolo destinata alla trasformazione in campus universitario.

È inoltre proseguita l'attività di consulenza alla *Fondazione Parco Tecnologico Padano*, per lo studio di fattibilità del progetto del nuovo polo universitario di Lodi.

- Per il miglioramento dei servizi pubblici e di pubblica utilità, sono stati finanziati diversi progetti nell'ambito del settore idrico integrato volti al miglioramento dei servizi per gli utenti finali ed alla salvaguardia delle risorse idriche e ambientali. Uno tra i principali interventi è stato quello a favore di Irisacqua S.r.l., la società costituita dai 25 comuni della provincia di Gorizia responsabile della gestione del servizio idrico integrato a livello provinciale. Il

finanziamento, realizzato in regime di project financing, potrà beneficiare di provvista specifica concessa dalla Banca Europea per gli Investimenti, ed è destinato alla realizzazione degli investimenti previsti dal *Piano d'Ambito* che comprendono manutenzioni ordinarie e straordinarie, progettazione di nuove opere e riqualificazioni dell'esistente. L'obiettivo è la riduzione degli sprechi e dei consumi per gli oltre 140.000 utenti residenti nella zona. Nello stesso ambito si colloca l'operazione di finanziamento, articolata in un prestito ponte cui seguirà la strutturazione e organizzazione di un project financing di durata trentennale, a favore di Acque Potabili Siciliane, società concessionaria del servizio idrico integrato di 82 comuni della provincia di Palermo. Gli investimenti previsti dalla società riguardano i servizi di gestione di acque potabili e reflue per circa 1,2 milioni di abitanti.

Con riferimento al settore delle energie a basso impatto ambientale, è stato stipulato un finanziamento per la realizzazione di un impianto combinato per la produzione di pellets e la cogenerazione di energia elettrica a vapore in provincia di Pavia. Inoltre, al fine di contribuire a un approvvigionamento di energia sicura e sostenibile, è in corso la partecipazione a diversi progetti per la realizzazione di impianti eolici e fotovoltaici. Tra gli altri, il finanziamento in regime di project financing, per la realizzazione del parco eolico di Minervino Murge in Puglia che produrrà a regime sufficiente energia elettrica per coprire il fabbisogno di circa 40.000 famiglie, consentendo un risparmio di oltre 52 mila tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> all'anno.

Per quanto riguarda il settore idroelettrico, in Trentino Alto Adige sono stati finanziati diversi progetti con l'obiettivo di contribuire all'autonomia della Regione dal punto di vista dell'approvvigionamento energetico. La Banca è stata capofila nel finanziamento connesso all'acquisizione di centrali idroelettriche Enel ed Edison da parte di Dolomiti Energia, società che gestisce la produzione e vendita di energia elettrica in Trentino. Nello stesso contesto si inserisce il finanziamento concesso a Valdigne Energie, società del Gruppo C.V.A. S.p.A., che opera nel settore della produzione e vendita dell'energia idroelettrica, per la realizzazione di nuovi im-

**BIS ha contribuito a finanziare opere di pubblica utilità e progetti infrastrutturali per oltre 40 miliardi di euro.**



pianti idroelettrici nel territorio della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Sempre in ambito energetico, si segnala il finanziamento alla Ascopiave SpA, multiutility partecipata da diversi comuni del Veneto e del Friuli e specializzata in particolare nella distribuzione di gas naturale.

BIS è molto attiva anche all'estero. Nel 2008 ha erogato finanziamenti a importanti città dell'Europa e del bacino del Mediterraneo, a fianco delle amministrazioni pubbliche locali che investono nelle infrastrutture: È stata quindi avviata l'apertura del primo punto operativo all'estero, processo che si è concretizzato con l'inaugurazione della nuova sede di BIS a Londra nei primi giorni di febbraio 2009. Numerosi sono stati i progetti per la realizzazione di collegamenti stradali e autostradali in diversi paesi: Slovenia, Croazia, Ungheria, Germania, Turchia, Grecia, Portogallo e Stati Uniti. Nel settore energetico BIS ha partecipato a una serie di progetti in Croazia, Finlandia, Russia, Kazakistan e Spagna. Con riferimento alle energie a basso impatto ambientale, in Spagna è stata finanziata anche la realizzazione di impianti eolici e fotovoltaici.

## Mercati controversi: il settore degli armamenti

Il tema della produzione e del commercio delle armi è da sempre un argomento controverso e il ruolo della banca, quale intermediario finanziario, è molto delicato.

Il tema della cosiddetta "banca non armata", sostenuto da diversi segmenti della società civile, è infatti un tema estremamente complesso per le sue implicazioni etiche, oltre che finanziarie e commerciali, ma da tempo ben presente nelle strategie della Banca. Siamo consapevoli, infatti, delle precise responsabilità che Intesa Sanpaolo è chiamata ad assumersi nello svolgimento della propria attività e per questo motivo la Banca, in coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico, ha adottato una policy che, nell'ambito dell'operatività dell'intero Gruppo nel settore degli armamenti, prevede la sospensione di tutte le attività (finanziamenti e transazioni) che riguardano l'import e l'export di armi e di sistemi d'arma. Fondamento giuridico è l'art. 11 della Costituzione richiamato dalla legge 185/90, che definisce i limiti

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

Tra le eccezioni che sono state introdotte nell'applicazione

concreta della policy, oltre agli accordi intergovernativi in essere, che vedono l'Italia coinvolta in grandi operazioni con paesi dell'Unione Europea nella prospettiva di una difesa

integrata europea, e alle importazioni verso ministeri o forze armate nazionali, è stato deciso di non danneggiare i clienti e di andare loro incontro nel caso che le operazioni fossero già state avviate o concordate prima dell'emanazione ufficiale della policy.

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

A luglio 2008 è stata emanata una nuova circolare interna che fornisce ulteriori chiarimenti e indicazioni per l'applicazione puntuale della normativa anche da parte dei gestori sul territorio e di coloro che intrattengono la relazione con i clienti.

Sono state inoltre avviate azioni di supporto nei confronti delle Banche estere del Gruppo allo scopo di garantire la corretta interpretazione della policy di "banca non armata" anche in presenza di standard normativi e operativi differenti.

È prevista un'attenta attività di monitoraggio sia nei confronti dell'operatività della Rete di filiali nell'ambito dell'import e export, sia nell'ambito dei rapporti con gli organismi istituzionali coinvolti nel processo autorizzativo (Ministero dell'Economia e delle Finanze).

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

**Il tema della produzione e del commercio delle armi è da sempre un argomento controverso e il ruolo della banca, quale intermediario finanziario, è molto delicato.**

**Riepilogo dei dati relativi alle esportazioni definitive riportate nella Relazione al Parlamento (€ mln)**

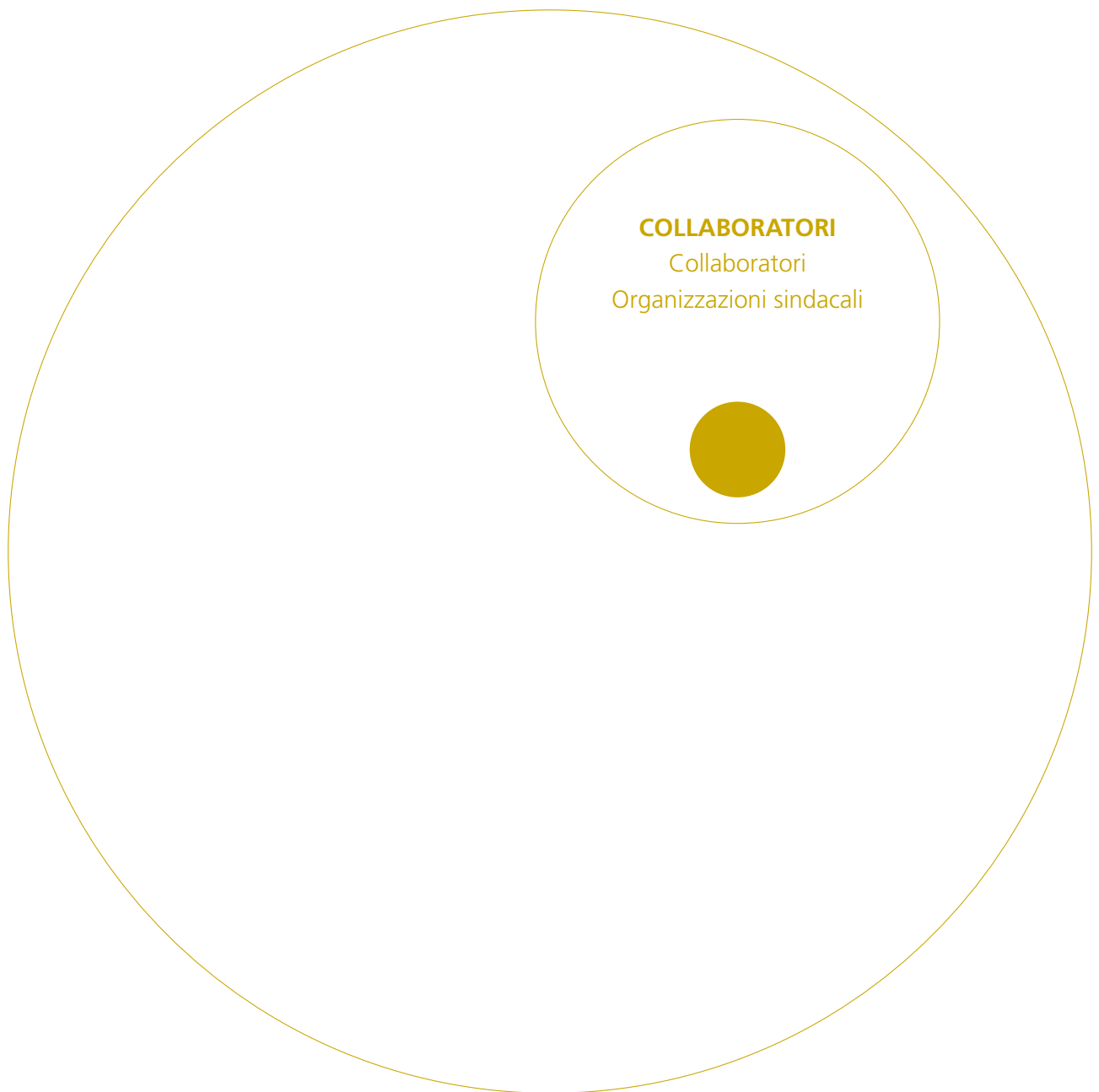
|                                     | Importi autorizzati |              |              |              |              |
|-------------------------------------|---------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                     | 2004                | 2005         | 2006         | 2007         | 2008         |
| Gruppo Sanpaolo IMI                 | 366,1               | 173,0        | 448,3        |              |              |
| Gruppo Banca Intesa                 | 23,2                | 0,2          | 46,9         |              |              |
| Gruppo Intesa Sanpaolo              |                     |              |              | 198,2        | 177,6        |
| <b>Totale pro forma<sup>1</sup></b> | <b>389,3</b>        | <b>173,2</b> | <b>495,2</b> | <b>198,2</b> | <b>177,6</b> |

<sup>1</sup> Non è compresa la Cassa di Risparmio della Spezia (Gruppo Cassa di Risparmio di Firenze), entrata nel Gruppo Intesa Sanpaolo nel corso del 2008 e per la quale la policy non è ancora entrata pienamente in vigore. Nel 2008 la Cassa di Risparmio della Spezia ha registrato autorizzazioni per 87,5 milioni di euro.

**Programmi intergovernativi: importi segnalati al Ministero dell'Economia e delle Finanze (€ mln)**

|                         | 2004         | 2005         | 2006         | 2007         | 2008         |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Gruppo Sanpaolo IMI     | 384,3        | 568,1        | 558,3        |              |              |
| Gruppo Banca Intesa     | 11,4         | 0,8          |              |              |              |
| Gruppo Intesa Sanpaolo  |              |              |              | 341,2        | 668,9        |
| <b>Totale pro forma</b> | <b>395,7</b> | <b>568,9</b> | <b>558,3</b> | <b>341,2</b> | <b>668,9</b> |

# *Collaboratori*





## Linee strategiche


La gestione delle persone è stata indirizzata a integrare, motivare e coinvolgere i collaboratori all'interno del sistema di valori e di obiettivi del Gruppo sfruttando le sinergie dell'integrazione, sempre mantenendo una costante attenzione all'ottimizzazione del costo. Adottando un approccio strategico alle politiche di selezione e sviluppo professionale dei collaboratori, insieme

al rafforzamento del marchio Intesa Sanpaolo sul mercato del lavoro, sono stati posti traguardi sfidanti per mantenere un solido rapporto di lungo periodo con la clientela, assegnare obiettivi legati al contributo di qualità da parte di ciascun collaboratore, dedicando spazio ai temi e agli strumenti dell'innovazione, della valorizzazione e dell'internazionalizzazione.


## Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni nel 2008


### FAVORIRE LA COESIONE AZIENDALE, LA TRASPARENZA NELLE RELAZIONI, L'ASCOLTO E IL DIALOGO


#### Programmi di formazione manageriale per consolidare l'identità del Gruppo:

- tenuto a Stresa il *Top Seminar, workshop Comitato di Direzione*: iniziativa per i 100 top manager del Gruppo; 


- completato *Parliamo di Noi – Divisione Corporate and Investment Banking*, un progetto mirato a identificare il posizionamento strategico futuro della Divisione.


Coinvolta tutta la popolazione manageriale sulle seguenti tematiche: mercato, clienti, innovazione, sviluppo tecnologico e leadership del futuro; 


- avviato *Officina Private*, progetto di integrazione per rafforzare la cultura aziendale in Intesa Sanpaolo Private Banking, rendendola coerente con quella di Gruppo e facendone emergere i tratti vincenti; 


- effettuato *Workshop di integrazione* per Eurizon Capital, rivolto alla Direzione Commerciale e Marketing. 


#### Migliorare la qualità della leadership:


- completato *Sfida continua*, percorso dedicato ai Senior e Middle Manager della Divisione Corporate and Investment Banking per il potenziamento delle competenze trasversali e relazionali (soft skills); 




- varato *Easymanager*, un ambiente di apprendimento dedicato alla comunità manageriale di Intesa Sanpaolo. Consente di costruire, in autonomia, piani di formazione e sviluppo in coerenza con il modello delle competenze di leadership del Gruppo; 

- portato avanti *Leadership Development*, facendo giungere a una fase avanzata di completamento questo percorso/laboratorio della leadership e Valutazione "a 360 gradi". 

- estesa ai nuovi valutatori *Intangibles e nuovo Sistema di Valutazione Professionale*, l'iniziativa rivolta a tutti i Capi che nel sistema di valutazione professionale *Percorsi* hanno responsabilità di valutazione, per renderli sensibili rispetto al valore degli Intangibles; 

- attivato il progetto *Development Check*, consistente in un percorso di rafforzamento delle competenze, da migliorare alla luce della diagnosi effettuata nell'ambito del *Progetto Eccellenza* proseguito per accompagnare l'iter di acquisizione di maggiori responsabilità o di assunzione di ruoli a più alta complessità; 

- estesi al perimetro delle Banche estere due progetti già sviluppati presso la Capogruppo: – *Sviluppo della leadership*, articolato in una fase di valutazione (assessment manageriali) e in una serie di iniziative mirate a rinforzare le competenze risultate meno agite. 

-  progetto completato
-  avviato e in corso
-  non ancora attivato

– *Valutazione delle posizioni*, per quanto riguarda i livelli manageriali. ☑

#### **Incrementare le iniziative di comunicazione per aumentare il coinvolgimento delle persone:**

- estesa la *Web TV* a tutta la Capogruppo; ☑

- avviata estensione della *Web TV* a Banca CR Firenze. ☑

#### **Perfezionare i meccanismi di ascolto e coinvolgimento delle persone e delle Organizzazioni sindacali:**

- proseguiti i Focus Group di ascolto sul tema delle azioni commerciali. ☑

#### **VALORIZZAZIONE DI PROFESSIONALITÀ E SVILUPPO PERSONALE TENENDO IN CONSIDERAZIONE LE SPECIFICITÀ INDIVIDUALI E IL CONTESTO TERRITORIALE**

##### **Innovazione e crescita verso una dimensione internazionale:**

- continuate le iniziative di sviluppo dello spirito imprenditoriale nella gestione degli investimenti e del Budget della Banca: rivolta a Capi Servizio e Capi Ufficio più coinvolti nel processo di *Capital Budget*; ☑

- sviluppati i *Percorsi di formazione per Expatriates*, focalizzati sulla “cultural awareness” e lo sviluppo di competenze interculturali allo scopo di supportare l’efficacia delle esperienze di espatrio; ☑

- riprogettati i *Percorsi formativi per apprendimento della lingua inglese* con l’obiettivo di accrescere il livello medio di conoscenza della lingua in alcuni segmenti target (manager e personale con incarichi internazionali) e di diffondere un “managerial international mindset”; ☑

- portato avanti *Team Synergies for International Performance*, progetto formativo per International Relationship Manager della Divisione Banche Estere, finalizzato allo sviluppo delle competenze “core” per avere successo nelle relazioni interculturali; ☑

- avviata l’iniziativa *International Subsidiaries CEO’s Annual Forum* rivolta allo sviluppo dei Top Executive Manager per coinvolgerli nel conseguimento degli obiettivi del business plan attuale e futuro e nello stesso tempo promuovere le sinergie e l’integrazione nel Gruppo; ☑

- condotta a termine *Business Innovation Extension* per 45 persone tra manager e professional rappresentativi della Divisione Corporate e Investment Banking, estesa anche a manager di altre strutture e che ricoprono posizioni particolarmente significative per la Banca; ☑

- proseguita *Comunicazione nella multiculturalità*, iniziativa per la formazione dei gestori operanti in Italia per favorire la comunicazione con la clientela multietnica. ☑

#### **Piani formativi specializzati per professionalità ed esigenze del business:**

- messi a punto *Programmi formativi* calibrati sul modello organizzativo della rete commerciale, con riguardo alle principali figure professionali delle filiali retail e imprese. In particolare, nel 2008 è stato erogato il programma di inserimento dei Direttori che ha coinvolto circa 800 nuovi Direttori di filiale; ☑

- avviata *HR Academy*, sistema integrato per la formazione di coloro che lavorano nell’ambito del personale; ☑

- tenuto *L’ambizione della Banca dei Territori* – intervento per i Capi della Divisione BDT; ☑

- realizzato e concluso *Il mestiere di lavorare con le persone*, progetto per gli HR Manager del Gruppo; ☑

- implementati *Laboratori di Epistemologia Operativa*, iniziativa di formazione manageriale su tematiche chiave per lo sviluppo delle persone che ricoprono ruoli di responsabilità in Intesa Sanpaolo Private Banking; ☑

- messi a punto e avviati *Banca Prossima percorsi formativi*, una serie di iniziative rivolte a tutte le persone della Banca dedicata al Terzo settore, mirata a far loro interiorizzare missione e visione, nonché a favorire lo sviluppo delle conoscenze per consentire un’adeguata copertura dei singoli ruoli; ☑

- continuato il *Progetto sviluppo professionale Direttori filiale* di Intesa Casse del Centro, per far acquisire ai Direttori la consapevolezza del loro ruolo e rafforzarne le competenze manageriali; ☑

- completato il *Progetto Crescita*, nato dall’esigenza di rafforzare continuamente la qualità delle competenze e dei comportamenti

professionali delle persone che lavorano in CR del Friuli Venezia Giulia, per favorire lo sviluppo interno delle risorse e rafforzare la leadership sul territorio per la crescita del business di riferimento; ☑

- avviato uno specifico progetto per la *Formazione della famiglia professionale acquisti*, nell'ambito del quale è prevista una sezione dedicata alla selezione dei fornitori nel rispetto dei criteri di CSR. ☑

#### Riconversione professionale, valorizzazione dell'esperienza con percorsi di formazione continua:

- creata una *Comunità attiva di formatori interni* abilitati (attraverso certificazione) a svolgere attività in aula e capaci non solo di sviluppare le competenze negli ambiti tecnici di loro pertinenza, ma anche per quanto attiene ai processi di apprendimento, e in grado di trasmettere cultura e valori aziendali, sostenendo la motivazione e accompagnando l'accelerazione dei cambiamenti organizzativi. ☑

#### Favorire le politiche di mobilità interna attraverso il Job Posting:

- nell'anno 2008 sono stati pubblicati 107 nuovi *Job Posting* per la copertura di complessive 209 posizioni. In totale sono state raccolte 1.445 candidature interne. Continua l'attività di implementazione del processo al fine di renderlo ancora più rapido ed efficiente. ☑

#### Valorizzare specifiche comunità aziendali:

- individuati criteri, competenze e sistemi, opportunamente integrati, che rappresentano la cornice di riferimento per favorire la crescita e lo sviluppo delle persone che operano nel Gruppo, nell'ambito delle diverse Comunità: Management, Alti Potenziali, Giovani, Risorse Chiave. Sono state avviate le iniziative per il Management e per le Risorse Chiave e Alti Potenziali; ☑

- proseguito il progetto *Archi*, un percorso di formazione e sviluppo per gli Alti Potenziali del Gruppo, la cui realizzazione verrà completata nei primi mesi del 2009; ☑

- avviata l'iniziativa *Saliamo a bordo*, della durata di 6 giorni, con l'obiettivo di motivare il personale junior e sviluppare capacità di lavoro di gruppo, "problem solving" e gestione del tempo. Iniziata sperimentazione nell'area Liguria. ☑

#### Creare una cultura della valorizzazione delle donne identificando e superando le criticità nei loro percorsi di sviluppo:

- progettate azioni formative in coerenza con il *Progetto Gemma* per la valorizzazione del talento delle donne; ☑

- messi a punto corsi e percorsi per Capi, sia a catalogo e sia su "misura", per iniziative di sensibilizzazione sulla valorizzazione delle donne orientate ad ampi segmenti della popolazione. ☑

#### Misurare l'efficacia delle iniziative di formazione:

- attivato il gruppo per la *Misurazione dell'efficacia formativa*, con l'obiettivo di valutare i risultati ottenuti, fornire informazioni utili al miglioramento e agevolare il dialogo con gli utenti. ☑

#### Coinvolgere i rappresentanti dei lavoratori nello studio, nell'analisi e nella ricerca sulla formazione:

- è in attesa di avviare i propri lavori l'organismo paritetico tra azienda e sindacato dedicato all'analisi e alla ricerca per qualificare sempre più l'azione formativa. ☑

#### ASSICURARE EQUITÀ E TRASPARENZA NEI SISTEMI DI VALUTAZIONE E INTRODUZIONE DI SISTEMI DI INCENTIVAZIONE CHE VALORIZZINO IL MERITO INDIVIDUALE E DI SQUADRA

##### Realizzare sistemi integrati che supportino le diverse iniziative di gestione e sviluppo professionale:

- proseguito il progetto *Obiettivo Potenziale*, completando e rendendo disponibile all'intero perimetro italiano del Gruppo la *Piattaforma per lo sviluppo*. Propedeutica alla valutazione è stata la formazione erogata attraverso sessioni in aula a 180 specialisti/gestori risorse e a oltre 5.000 Capi valutatori. ☑

##### Accrescere l'importanza del processo di valutazione e motivare i responsabili alla cultura del feedback:

- adeguato e semplificato il sistema di valutazione, sulla scorta dei riscontri ricevuti e dell'ascolto attivato presso le persone coinvolte; ☑

- estesi, inoltre, i corrispondenti perimetri di applicazione di entrambi i sistemi di valutazione. ☑

#### Definire un nuovo modello di competenze manageriali ispirato ai valori del Gruppo:

● formalizzato il *Nuovo modello delle competenze di leadership*, che fornisce un concreto orientamento e una fonte di ispirazione per le azioni dei manager e dei Capi di ogni livello, in funzione degli obiettivi e delle responsabilità che li caratterizzano. ☑

#### **Definire i trattamenti retributivi tenendo conto di equità interna, competitività con il mercato e razionalizzazione dei costi:**

● proseguita l'applicazione della *Metodologia di valutazione delle posizioni organizzative*, ampliata a ulteriori strutture del Gruppo, per un totale di oltre 1.300 ruoli. ☑

#### **Adottare sistemi incentivanti differenziati per aree di business, prevedendo l'assegnazione di obiettivi raggiungibili anche di tipo qualitativo:**

● aggiornati e perfezionati gli esistenti *Sistemi di incentivazione*, basati su logiche che tengono conto dei risultati conseguiti, delle performance individuali e delle differenti specificità professionali e che prevedono modalità premianti diversificate per ambito di business. ☑

#### **Attivare processi interni di job rotation:**

● prevista, all'interno del sistema di valutazione *Percorsi* nell'ambito dei piani di sviluppo individuali, la facoltà di attivare iniziative di job rotation mirate. ☑

#### **ADOPTARE POLITICHE E OFFRIRE CONDIZIONI PER SVILUPPARE UN AMBIENTE LAVORATIVO DI QUALITÀ PER TUTTI I COLLABORATORI**

##### **Armonizzare le regole di trattamento e gestione del personale:**

● proseguito il processo di armonizzazione che ha riguardato: orario di lavoro, part-time, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, provvidenze e altri istituti, inquadramenti. ☑

##### **Semplificare l'accessibilità delle informazioni:**

● esteso a tutta la nuova realtà ARCO, il sistema di accesso a tutta la normativa e alle policy interne; ☑

● avviato il *Progetto per la semplificazione* delle modalità di redazione e di consultazione della normativa aziendale; ☑

● avviato progetto per la diffusione di *Strumenti e tecnologie innovative per la consultazione della documentazione normativa*. ☑

#### **Prevenire e superare criticità nello svolgimento dell'attività commerciale e in materia di sicurezza fisica, in collaborazione con i sindacati:**

● consolidato il *Presidio di sicurezza fisica* mediante il suo costante coinvolgimento nella gestione delle relazioni con le Organizzazioni sindacali sulle tematiche riguardanti la sicurezza fisica; tale coinvolgimento ha contribuito attivamente alla informazione e consultazione su questi temi nell'ambito dei lavori dell'*Osservatorio su Sviluppo Sostenibile e Sicurezza*. ☑

#### **Adottare politiche e pratiche che favoriscano la conciliazione tra vita privata e vita lavorativa:**

● *Asili Nido*: coperto il bisogno di 48 bambini attraverso una struttura aziendale; ☑

● avviato un piano di lavoro per la progettazione di nuovi nidi aziendali da costruire (allo stato attuale le idee alle quali si sta lavorando riguardano quattro progetti: due per Torino (Moncalieri e Torino Grattacielo), uno per Napoli e uno a Firenze e per la stipula di convenzioni con la rete di asili nido PAN per soddisfare un sempre crescente numero di persone; ☑

● partita una riflessione approfondita su iniziative per le persone costrette a lunghe assenze, nonché per la gestione del tempo. ☑

#### **Mantenere alta l'attenzione verso la tutela della salute e della sicurezza:**

● effettuati circa 2900 sopralluoghi in filiale nel corso del 2008 durante i quali, insieme ai colleghi, si è realizzata un'importante occasione di verifica e monitoraggio puntuale delle condizioni di rischio, di individuazione degli interventi correttivi, di ampliamento delle misure di sicurezza nonché di sensibilizzazione e coinvolgimento delle persone. Presso i punti operativi oggetto di rapine e furti è sempre garantito l'intervento, con l'obiettivo di fornire immediata assistenza ai collaboratori coinvolti e per analizzare l'accaduto; ☑

● attivato un Gruppo di Lavoro con l'Associazione *Slow Food* e il C.T.O. di Torino per avviare una sperimentazione denominata *Mense Sostenibili* sul tema della salute e dell'alimentazione delle persone che lavorano nel Gruppo, con l'obiettivo del continuo miglioramento della qualità della vita in azienda, dedicando sempre maggior attenzione al welfare aziendale. ☑

**Migliorare l'integrazione del personale diversamente abile:**

● installate, nell'ambito del *Progetto Oltre ogni barriera*, 7 nuove postazioni per il personale ipovedente e non vedente (4 su Direzione Milano e 3 su Padova) e una nuova versione di software per tutti che consente una migliore navigazione e pertanto l'accesso a un maggior numero di informazioni; ☒

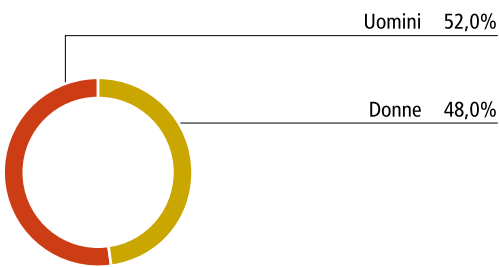
● realizzato un adeguamento degli strumenti di fruizione del corso *Comunicazione e organizzazione aziendale*, prevedendo uno specifico percorso formativo destinato agli ipo e non-vedenti con un'edizione erogata a Milano che ha tenuto particolarmente conto delle caratteristiche dei fruitori. ☒

## La composizione del personale

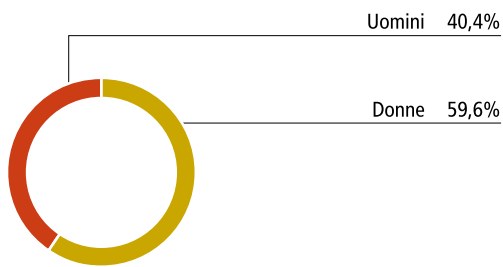
Al 31/12/2008 i collaboratori delle società all'interno del perimetro di consolidamento del Bilancio Sociale sono quasi 106.000 di cui poco meno di 71.500 in Italia e più di 34.500

all'estero. Di seguito, la sintesi delle principali dimensioni utili a descrivere la composizione del personale del Gruppo, sia in Italia sia all'estero.

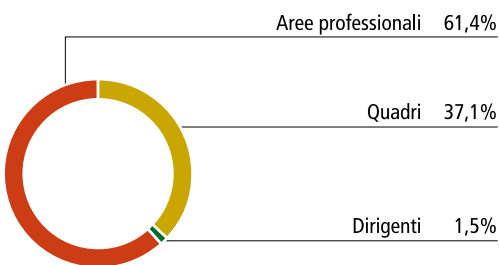
**Composizione per genere: Italia**



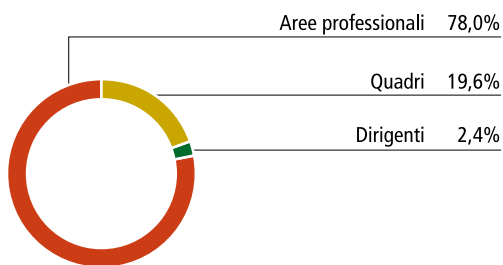
**Composizione per genere: Estero**



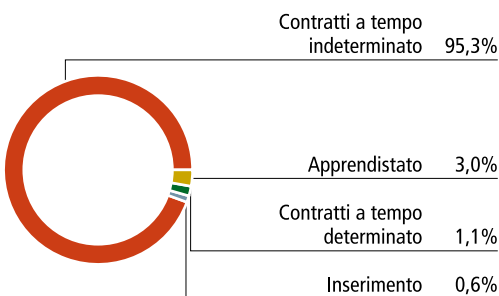
**Inquadramento: Italia**



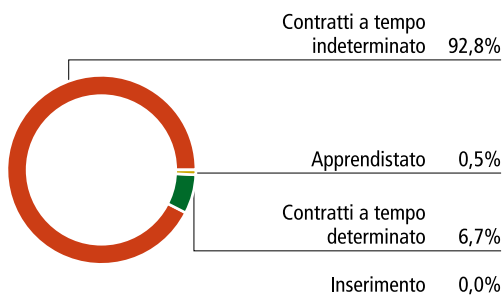
**Inquadramento: Estero**



**Ripartizione per tipologia di contratto: Italia**



**Ripartizione per tipologia di contratto: Estero**



**Scolarità: Italia**

|               |  |       |
|---------------|--|-------|
| Laurea        |  |       |
| <b>Uomini</b> |  | 14,1% |
| <b>Donne</b>  |  | 13,8% |
| Diploma       |  |       |
| <b>Uomini</b> |  | 32,0% |
| <b>Donne</b>  |  | 31,5% |
| Altro         |  |       |
| <b>Uomini</b> |  | 5,9%  |
| <b>Donne</b>  |  | 2,7%  |

**Scolarità: Estero**

|               |  |       |
|---------------|--|-------|
| Laurea        |  |       |
| <b>Uomini</b> |  | 25,2% |
| <b>Donne</b>  |  | 30,0% |
| Diploma       |  |       |
| <b>Uomini</b> |  | 10,4% |
| <b>Donne</b>  |  | 27,4% |
| Altro         |  |       |
| <b>Uomini</b> |  | 4,7%  |
| <b>Donne</b>  |  | 2,3%  |

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

|                    | Italia      |             | Estero      |             |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                    | 2008        | 2007        | 2008        | 2007        |
| <b>&lt;=30</b>     | <b>12,2</b> | <b>10,7</b> | <b>29,1</b> | <b>28,1</b> |
| Dirigenti          | 0,0         | 0,0         | 0,1         | 0,1         |
| Quadri Direttivi   | 0,1         | 0,2         | 1,8         | 4,9         |
| Aree Professionali | 12,1        | 10,5        | 27,2        | 23,1        |
| <b>31-50</b>       | <b>66,3</b> | <b>68,2</b> | <b>56,7</b> | <b>58,1</b> |
| Dirigenti          | 0,8         | 1,0         | 1,7         | 1,4         |
| Quadri Direttivi   | 26,3        | 27,1        | 12,4        | 15,9        |
| Aree Professionali | 39,2        | 40,1        | 42,6        | 40,8        |
| <b>&gt;50</b>      | <b>21,5</b> | <b>21,1</b> | <b>14,2</b> | <b>13,8</b> |
| Dirigenti          | 0,7         | 0,7         | 0,5         | 0,5         |
| Quadri Direttivi   | 10,7        | 10,5        | 5,4         | 5,5         |
| Aree Professionali | 10,1        | 9,9         | 8,3         | 7,8         |

## L'evoluzione del personale

Nel corso del 2008 si sono evidenziati i seguenti andamenti:

- la componente femminile del Gruppo in Italia è in aumento, dal 45,8% del 2007 al 48%, ed è superiore alla media di sistema, che si attesta al 41,1%<sup>1</sup>, mentre all'estero raggiunge il 59,6%, dato che porta la media del Gruppo al 51,1%;
- il numero dei collaboratori con istruzione universitaria in Italia rimane sostanzialmente stabile attestandosi attorno al 30%; all'estero

la percentuale è elevata e supera il 55%, in crescita rispetto al 2007 (53%);

- il tasso di contratti part-time del Gruppo in Italia è sostanzialmente stabile (11,2%) e si attesta ben oltre la media di settore (8,3%);
- a livello di Gruppo è in crescita l'incidenza del personale con età inferiore ai 30 anni, dal 15,3% del 2007 al 16,8% del 2008.

<sup>1</sup> Tutti i dati relativi al sistema sono tratti dal "Rapporto ABI 2008 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria".

**Una popolazione aziendale in cui cresce l'incidenza delle donne e del personale con età inferiore a 30 anni.**

**Turnover**

| ITALIA        | Assunzioni   |              | Cessazioni   |               | Turnover      |               | Tasso di turnover |              |
|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------------|--------------|
|               | dic-08       | dic-07       | dic-08       | dic-07        | dic-08        | dic-07        | dic-08            | dic-07       |
| Uomini        | 1.381        | 871          | 3.981        | 2.610         | -2.600        | -1.739        | -6,5%             | -4,4%        |
| Donne         | 2.169        | 1.386        | 1.906        | 4.277         | 263           | -2.891        | 0,8%              | -8,3%        |
| <30           | 3.112        | 1.880        | 1.319        | 502           | 1.793         | 1.378         | 25,8%             | 22,5%        |
| 31-50         | 434          | 358          | 1.159        | 1.378         | -725          | -1.020        | -1,5%             | -2,1%        |
| >51           | 4            | 19           | 3.409        | 5.007         | -3.405        | -4.988        | -18,2%            | -25,2%       |
| <b>Totale</b> | <b>3.550</b> | <b>2.257</b> | <b>5.887</b> | <b>6.887</b>  | <b>-2.337</b> | <b>-4.630</b> | <b>-3,2%</b>      | <b>-6,2%</b> |
| <b>ESTERO</b> |              |              |              |               |               |               |                   |              |
| Uomini        | 1.344        | 1.167        | 1.224        | 1.120         | 120           | 47            | 1,1%              | 0,5%         |
| Donne         | 3.113        | 2.536        | 2.208        | 2.081         | 905           | 455           | 6,1%              | 3,2%         |
| <30           | 3.197        | 1.493        | 1.673        | 1.306         | 1.524         | 187           | 24,8%             | 2,7%         |
| 31-50         | 1.204        | 1.885        | 1.388        | 1.521         | -184          | 364           | -1,2%             | 2,5%         |
| >51           | 56           | 325          | 371          | 374           | -315          | -49           | -7,8%             | -1,4%        |
| <b>Totale</b> | <b>4.457</b> | <b>3.703</b> | <b>3.432</b> | <b>3.201</b>  | <b>1.025</b>  | <b>502</b>    | <b>4,0%</b>       | <b>2,0%</b>  |
| <b>TOTALE</b> |              |              |              |               |               |               |                   |              |
| Uomini        | 2.725        | 2.038        | 5.205        | 3.730         | -2.480        | -1.692        | -4,9%             | -3,4%        |
| Donne         | 5.282        | 3.922        | 4.114        | 6.358         | 1.168         | -2.436        | 2,4%              | -4,9%        |
| <30           | 6.309        | 3.373        | 2.992        | 1.808         | 3.317         | 1.565         | 25,3%             | 12,0%        |
| 31-50         | 1.638        | 2.243        | 2.547        | 2.899         | -909          | -656          | -1,4%             | -1,0%        |
| >51           | 60           | 344          | 3.780        | 5.381         | -3.720        | -5.037        | -16,3%            | -21,6%       |
| <b>Totale</b> | <b>8.007</b> | <b>5.960</b> | <b>9.319</b> | <b>10.088</b> | <b>-1.312</b> | <b>-4.128</b> | <b>-1,3%</b>      | <b>-4,2%</b> |

Come previsto dal Piano d'Impresa, è proseguito l'impegno verso una riduzione strutturale del costo del lavoro anche attraverso un piano di uscite volontarie concordate con le Organizzazioni sindacali. Il dato del turnover rispecchia questo andamento.

## Politica delle assunzioni

Il reclutamento delle persone avviene tramite il sito internet istituzionale, attraverso la compilazione di un form online da parte degli interessati. Nel 2008 è proseguito il processo di implementazione e potenziamento del sistema applicativo che consente alla Capogruppo di gestire l'intero processo di raccolta e selezione delle candidature. Lo screening dei CV avviene tramite l'impostazione di un sistema di estrazione che funziona su parametri definiti in base alle caratteristiche della posizione di lavoro, condivise con le strutture interessate.

Continua l'attività di implementazione del processo di *Job Posting*, attraverso il quale tutti i collaboratori possono proporre la propria candidatura a fronte di posizioni segnalate dalla Banca. Nel 2008 sono stati pubblicati 107 nuovi *Job Posting*, per la copertura di 209 posizioni

e sono state raccolte più di 1.400 candidature interne.

L'attività di reclutamento è stata rinforzata da iniziative di *Employer Branding* in grado di migliorare la capacità di attrarre talenti e di raggiungere un posizionamento efficace sul mercato del lavoro.

È stato intensificato e reso più capillare sul territorio il numero di interventi di Intesa Sanpaolo nelle università e nelle business school. L'attività di promozione del marchio si è focalizzata su presentazioni, seminari e colloqui di orientamento al lavoro ed eventi interattivi, come i giochi di ruolo, il tutto con il coinvolgimento delle varie strutture della Banca e della gestione del personale.

Nel processo di selezione vengono utilizzati di volta in volta gli strumenti e le metodologie ritenute più idonee, secondo standard operativi definiti internamente dall'Ufficio Reclutamento e Selezione. Il reclutamento e il processo di selezione sono mirati ad attrarre e a individuare candidati caratterizzati da proattività, motivazione alla crescita, all'apprendimento

Verso un modello di selezione che mira ad assumere non solo per una posizione, ma per la Banca.



continuo, all'innovazione e alla risoluzione dei problemi. A ciò si aggiungono caratteristiche personali relative alla capacità di lavorare in team e di intrattenere relazioni con le persone, siano esse colleghi o clienti.

È stato avviato un processo di revisione del modello di selezione con l'obiettivo di assumere "non per una posizione ma per l'azienda".

La selezione è quindi in via di reinterpretazione come attività che deve fornire la prima base per le future azioni di sviluppo del personale rilevando quindi non solo l'idoneità del candidato all'assunzione, ma anche un set di informazioni sulle sue capacità intellettuali, relazionali e organizzative che ne possono orientare il percorso di sviluppo fin dall'ingresso in azienda. Tutte le fasi di selezione sono quindi orientate alla valutazione dei candidati rispetto a un complesso definito di capacità.

I contratti per collaborazioni con personale non dipendente (contratti di somministrazione, interinali, co.co.pro.) nell'anno 2008 sono stati 140 in Italia e 302 all'estero.

| N. assunzioni nel Gruppo | Italia | Estero |
|--------------------------|--------|--------|
| 2008                     | 3.550  | 4.457  |
| 2007                     | 2.257  | 3.703  |

#### N. assunzioni nell'anno per tipologia di contratto<sup>1</sup>

|                                 | Italia |      | Estero |
|---------------------------------|--------|------|--------|
|                                 | 2008   | 2007 | 2008   |
| Contratti a tempo determinato   | 1.324  | 799  | 1.475  |
| Contratti a tempo indeterminato | 728    | 911  | 2.804  |
| Contratti di apprendistato      | 1.074  | 499  | 165    |
| Contratti di inserimento        | 424    | 48   | 13     |

Questi dati confermano che l'apprendistato rappresenta oggi, archiviati i vecchi contratti di formazione e lavoro, il principale strumento di ingresso in Intesa Sanpaolo in Italia, per una precisa scelta confermata da appositi Accordi sindacali. Esso consente ai giovani di qualificarsi in modo specifico per l'esercizio di una professione, grazie a un affidabile meccanismo di alternanza tra lavoro e formazione. Intesa Sanpaolo ha nel tempo strutturato il percorso formativo dell'apprendista in modo da garantire un numero di ore di formazione superiore a quello previsto dalla normativa di legge, contrapponendo alle 480 ore – distribuite sui 4 anni di durata del contratto – previste dalla normativa vigente, un numero di ore di formazione pari a 645, variabili a seconda del profilo formativo. Inoltre la Banca si è impe-

gnata nei confronti delle Organizzazioni sindacali a convertire il contratto di apprendistato in contratto a tempo indeterminato al 50% degli apprendisti che, in servizio alla data del 1° agosto 2007, siano stati considerati più meritevoli alla luce delle competenze acquisite, dei comportamenti tenuti nello svolgimento dei compiti assegnati, del contributo operativo assicurato nonché del livello raggiunto nel percorso formativo per l'acquisizione della qualifica professionale corrispondente al profilo da ricoprire.

## Valorizzazione delle persone e politica retributiva

Vari temi fondamentali, legati alla valorizzazione delle persone, si sono affermati, avvalendosi anche delle opportunità create dai processi di integrazione in corso.

Innanzitutto si è proceduto a una verifica delle best practice interne, attivando un laboratorio di progettazione con l'obiettivo di completare e diffondere la *Piattaforma per lo Sviluppo*, un set di strumenti che consente il dispiegamento concreto dei criteri che improntano le politiche di gestione e sviluppo: Merito, Equità e Sostenibilità.

La *Piattaforma per lo Sviluppo* è fondata sulla condivisione delle migliori esperienze già praticate, privilegiando nel contempo aspetti di innovazione. Con la valutazione del potenziale, la parte informativa è stata completata e messa a disposizione di Capi e gestori del personale.

Il nuovo sistema di valutazione del potenziale di tutte le persone, *Obiettivo Potenziale*, è stato esteso a tutte le unità organizzative del Gruppo che adottano lo stesso sistema informativo per la gestione del personale (SAP HR), consentendo di ricomprendere 55.000 persone nel perimetro dell'intervento. Esso rappresenta un importante strumento gestionale per la definizione di piani di crescita professionale di medio e lungo termine e per strutturare percorsi di sviluppo orizzontali e verticali. Esso, infatti, si propone di effettuare un'analisi delle potenzialità dei collaboratori a partire dalla prospettiva di osservazione dei loro responsabili.

I criteri che improntano le politiche di gestione e di sviluppo sono quelli di Merito, Equità e Sostenibilità.

<sup>1</sup> L'affinamento del processo di raccolta dati ha consentito di rilevare per l'anno 2008 anche i dati sull'estero, che non apparivano nella versione 2007.



## Obiettivo Potenziale – le capacità driver

La valutazione verte su cinque attitudini comportamentali denominate "capacità driver":

**Energia personale:** dare il meglio di sé in ogni situazione. Mettersi costantemente in gioco. Essere in grado di attivarsi anche in assenza di sollecitazioni. Mantenere elevato il coinvolgimento nelle proprie attività.

**Stabilità emotiva:** mantenere la lucidità nelle diverse situazioni. Gestire adeguatamente le tensioni sia operative sia relazionali. Accedere alle proprie risorse per affrontare momenti di stress.

**Generazione di alternative:** utilizzare ogni situazione come fonte di apprendimento. Individuare soluzioni

non utilizzate in precedenza. Proporre alternative sia negli approcci sia nelle applicazioni.

**Consapevolezza di sé:** essere disposti a mettere in discussione i propri comportamenti. Avere conoscenza dei propri punti di forza e delle aree di miglioramento. Ricercare il feedback nelle diverse situazioni come strumento di sviluppo continuo.

**Influenza e impatto:** saper formulare argomentazioni in modo da cogliere l'adesione degli interlocutori. Essere persuasivi orientando azioni e comportamenti altrui. Nelle relazioni, saper utilizzare tutti i canali di comunicazione per raggiungere gli obiettivi stabiliti.

Le cinque capacità driver vengono rilevate attraverso un questionario compilato dai Capi. Nella prima fase del 2008 è stato validato il questionario da utilizzare attraverso appositi Focus Group composti da Capi di diversa estrazione organizzativa e localizzazione geografica.

In chiave propedeutica al processo di valutazione del potenziale, sono state effettuate 8 sessioni di formazione rivolte a 180 specialisti e gestori del personale. Nel periodo settembre-dicembre, sono state effettuate, da formatori interni affiancati da consulenza qualificata, 180 sessioni di formazione (di cui 137 per Banca dei Territori), in cui sono stati coinvolti 5.073 Capi.

La fase di rilevazione ha riguardato oltre 50.000 valutazioni. Nel 2008, 3.038 collaboratori (dei quali 1.731 uomini e 1.307 donne) sono stati inseriti in progetti di valorizzazione delle potenzialità, nati nelle realtà che hanno dato origine al Gruppo Intesa Sanpaolo.

Questo sistema è stato progettato per individuare efficacemente il merito e per definire piani individuali di sviluppo utili a rafforzare le competenze. Il 2008 ha visto la chiusura del primo ciclo valutativo, avviato nel 2007, e l'attuazione di una significativa semplificazione procedurale (piani di sviluppo, validazione delle schede, razionalizzazione delle fasi e riduzione degli accessi alla procedura). Il processo ha tenuto conto anche del coinvolgimento degli utilizzatori del sistema, recependo le osservazioni che sono state raccolte. In particolare è stata data importanza alla fase del colloquio tra valutato e valutatore, all'interno della quale devono essere discussi gli aspetti che hanno caratterizzato la prestazione, ponendo attenzione da parte del Responsabile sia ai fattori che rappresentano dei punti di forza della professionalità del collaboratore, sia agli eventuali elementi che, viceversa, ne costituiscono aree di miglioramento. Il *Piano di sviluppo* rappresenta la sintesi concreta di questo approccio.

### I sistemi di valutazione professionale

Nel 2008 si è continuato ad utilizzare due distinti sistemi per la valutazione della prestazione:

● **Percorsi:** il sistema di valutazione professionale è rivolto a più di 60.000 persone: si tratta della quasi totalità del personale della Banca e delle principali Società del Gruppo in Italia; anche all'estero la maggioranza del personale – 62,07% nel 2008 – è sottoposta a valutazione della propria prestazione professionale.

● **Direzione per Obiettivi (DPO):** nel 2008 il sistema di valutazione delle posizioni manageriali ha coinvolto oltre 1.300 posizioni, garantendo un efficace presidio degli obiettivi aziendali formulati nel Piano d'Impresa, responsabilizzando il management nei confronti dei loro collaboratori (obiettivi Intangibles), garantendo l'allineamento su dimensioni di crescita del valore di rilevanza generale (obiettivi trasversali di incremento dell'EVA<sup>1</sup>) e favorendo il conseguimento degli obiettivi specifici delle varie unità organizzative.

<sup>1</sup> Economic Value Added, una metodologia per il calcolo del rendimento di un investimento che considera non soltanto la remunerazione del capitale di debito, ma anche di quello di rischio, mostrando l'effettiva capacità dell'azienda di produrre ricchezza, fornendo alla gestione i dati significativi per la programmazione a medio e lungo termine.

## Valutazione a "360 gradi"

Nella Divisione Corporate and Investment Banking è proseguito il percorso per pianificare lo sviluppo professionale e manageriale delle persone e per acquisire il quadro delle capacità manageriali e delle attitudini individuali, anche in chiave prospettica. È in questo contesto che è stata applicata la cd. Valutazione a "360 gradi". La Valutazione a "360 gradi" integra nel processo di valutazione il feedback da parte di tutti coloro che vengono

a contatto col dipendente valutato (colleghi, superiori, clienti, ecc.) con l'obiettivo di individuare punti di forza e possibilità di ulteriori sviluppi professionali dell'interessato. Nel 2008 questa valutazione è stata introdotta anche da VUB Banka, la Banca del Gruppo che opera in Slovacchia. Questo tipo di valutazione ha interessato tutti i manager della VUB Banka, a partire dai membri del board.

## Le nostre comunità

È stata confermata la differenziazione di progetti, interventi e politiche nei confronti delle diverse comunità di persone già individuate per continuare a perseguire una gestione più vicina ai bisogni di crescita e sviluppo professionale.

**Management:** (Dirigenti e Quadri Direttivi responsabili di unità organizzativa): è proseguita presso il Management l'azione di sviluppo e rafforzamento delle competenze di leadership che compongono il modello di Gruppo, realizzato prendendo con riferimento i valori che il Gruppo ha posto alla base della propria idea di sviluppo e successo.

È in avanzata fase di svolgimento il percorso di Leadership Development. L'intervento è finalizzato all'individuazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento rispetto al nuovo modello delle competenze manageriali. In particolare, al 31 dicembre 2008, 1.342 Manager di Capogruppo e delle principali Società del Gruppo sono stati coinvolti nell'Assessment Center.

Il Laboratorio della leadership ha registrato la partecipazione di 777 manager; le edizioni di follow-up hanno coinvolto 976 manager e 1.204 sono state le Valutazioni a "360 gradi" completate.

È in corso, inoltre, il Progetto Eccellenza, finalizzato alla valutazione delle competenze manageriali delle risorse destinate a ricoprire ruoli a maggiore complessità nelle strutture di staff e presso la rete. Al 31 dicembre 2008, sono state valutate 519 persone attraverso il fast assessment previsto dall'iniziativa. È stato avviato il progetto Development Check, al quale nel corso del 2008 hanno partecipato circa 50 persone e che consiste in un percor-

so di rafforzamento delle competenze migliorabili alla luce del diagnostico effettuato nell'ambito del Progetto Eccellenza.

**Alti Potenziali:** per le persone ritenute in possesso di potenzialità di sviluppo, è stata prevista la possibilità di accedere a percorsi formativi a lungo termine, indirizzando lo sviluppo di carriera verso ruoli a maggiore complessità. È stato attivato il progetto Archi: dopo una fase di accurata progettazione, conclusasi a fine 2007, sono state realizzate 16 edizioni (di cui due pilota) del modulo Autosviluppo alle quali hanno partecipato 162 persone e 12 edizioni (di cui quattro pilota) del modulo Miglioramento, alle quali hanno partecipato 203 persone.

**Risorse Chiave:** sono così definite le persone che si distinguono per contributo fornito e strategicità del ruolo, destinatarie di iniziative mirate a favorire la loro permanenza in azienda, mediante accelerazione della carriera e programmi di sviluppo personalizzati.

**Giovani:** persone fino a 32 anni di età, destinatarie di iniziative mirate all'acquisizione di competenze di ruolo e orientamento allo sviluppo professionale.

L'importanza attribuita al capitale umano è stata ribadita con l'estensione dell'iniziativa Intangibles e Sistema di Valutazione Professionale, a tutti i nuovi valutatori. Finalizzata alla presentazione del sistema e della Piattaforma per lo Sviluppo e alla sensibilizzazione sul valore dei cosiddetti "intangibili", l'iniziativa ha coinvolto 150 nuovi valutatori in sessioni in aula di una giornata.

## Gli strumenti a supporto delle strategie e delle azioni di sviluppo

Nel 2008 è stato ulteriormente sviluppato TCM (Tavole per la continuità manageriale), uno strumento informatizzato che si propone di supportare le scelte inerenti le azioni di sviluppo nei confronti delle persone a rinforzo dei criteri di merito, equità e sostenibilità. TCM si propone di garantire stabilità al progetto strategico attraverso un sistema di regole che punta a soddisfare le necessità di copertura delle posizioni manageriali, integrando i sistemi di sviluppo manageriali in uso (sistema di pesatura delle posizioni, assessment manageriale, DPO) e orientando le scelte di crescita individuali.

## Sistemi di incentivazione

È stato messo a punto un nuovo sistema incentivante integrato della Banca dei Territori, degli staff centrali e di Divisione e delle Società del Gruppo.

I sistemi di incentivazione esistenti sono stati aggiornati e perfezionati, consolidando modalità premianti diversificate per ambito di business, con lo scopo di attuare interventi coerenti con le peculiarità professionali presenti in azienda, di riconoscere il merito individuale e di premiare il lavoro di squadra, contemplando anche la possibilità di piani di incentivazione a lungo termine.

### I principi del sistema incentivante

*Il sistema si basa sulla valorizzazione del contributo individuale, sull'orientamento all'eccellenza, sull'equità unita alla meritocrazia e sulla crescita del business. Lo stretto collegamento con il nuovo sistema di performance management assicura il rispetto dei principi meritocratici e l'adeguata motivazione dei best performer. Il*

*sistema interessa le aree di business retail e private (Divisione Banca dei Territori e Private Banking), quelle corporate e finance (Divisione Corporate and Investment Banking, Banca IMI, B.I.I.S., Asset Management) e le funzioni di governo (Direzioni Centrali e staff delle Divisioni Banca dei Territori e Banche estere).*

Le tematiche della valorizzazione del contributo offerto dalle persone, dello sviluppo e dell'incentivazione sono centrali per tutto il Gruppo.

Il progetto *Listening 100%*, lanciato circa un anno fa dalla Divisione Banche Estere ha l'obiettivo di mettere in condizione le Banche del Gruppo di misurare e migliorare continuamente la soddisfazione dei propri clienti, nella prospettiva strategica di stabilire tra Banca e cliente una relazione stabile e duratura, capace di creare valore per entrambi con modalità sostenibili nel tempo.

Per fare questo è stato realizzato un sistema di monitoraggio che, attraverso interviste a campioni rappresentativi della clientela di ogni Filiale, individua le aree su cui agire con priorità ad ogni livello per migliorare la qualità percepita e la customer experience.

Il grado di soddisfazione medio dei clienti è sintetizzato in modo statisticamente affidabile per ogni unità organizzativa. La disponibilità di misure affidabili e continue permette di integrare la voce del cliente a ogni livello, introducendo la Customer Satisfaction nei piani commerciali e nei sistemi incentivanti accanto agli altri Indicatori di Performance esistenti. L'ascolto è il valore guida di *Listening 100%* e investe non

solo i clienti, ma anche tutti i collaboratori, ritenuti un'indispensabile fonte di idee utili a mantenere o sviluppare un'elevata soddisfazione della clientela. Il programma mira a ingaggiare l'intera comunità internazionale – attraverso un processo a cascata in ogni singola Banca – nell'elaborazione di piani di azione che, a partire dai dati rilevati dall'indagine, mettano a frutto l'esperienza e l'intuizione dei colleghi per innescare il miglioramento continuo dei processi, dei servizi e di tutti quegli elementi che concorrono a determinare la soddisfazione dei nostri clienti. Per raggiungere questi importanti obiettivi il programma formativo/informativo si articola in una serie di eventi e di comunicazioni a distanza implementati a livello locale, volti ad attivare un processo di miglioramento della soddisfazione del cliente attraverso piani di azione sviluppati localmente che prevedono aggiornamenti periodici.

### Politica retributiva

Attraverso la valutazione delle posizioni organizzative si è avviato un processo di progressiva armonizzazione dei trattamenti dei ruoli ma-

**Il sistema incentivante: riconoscere il merito individuale, valorizzando contemporaneamente il lavoro di squadra.**

CLIENTI

nageriali, assicurandone la competitività con il mercato, in relazione alle specificità delle famiglie professionali.

Tale metodologia di valutazione identifica la rilevanza di ciascuna posizione, espressa mediante una metrica internazionale, ricavata attraverso una rigorosa analisi del livello delle attività presidiate e dei relativi impatti di natura economica e organizzativa. Il contributo della valutazione delle posizioni è riscontrabile in termini di equità interna (trattamenti, riconoscimenti e opportunità di sviluppo), di competitività nei confronti del mercato (posizionamento coerente con la necessità di attrarre e trattenere le professionalità chiave) e di razionalizzazione dei costi (mercati retributivi differenziati).

Nel corso del 2008 è stato ampliato il perimetro di applicazione della metodologia, includendo ulteriori strutture; il numero complessivo di ruoli valutati è di 1.300.

I dati resi disponibili hanno permesso di disegnare una politica retributiva per il Management del Gruppo basata sui principi di Equità, attraverso una riduzione della dispersione retributiva e l'armonizzazione dei trattamenti; Merito, attraverso un più accentuato collegamento con la prestazione fornita ed il potenziale manageriale evidenziato; Sostenibilità, attraverso il contenimento degli oneri derivanti dall'applicazione della politica retributiva entro valori compatibili con gli obiettivi di costo.

Le retribuzioni minime applicate nel Gruppo per i neoassunti sono sempre quelle previste dal CCNL<sup>1</sup> di settore per le diverse categorie di personale. All'estero le retribuzioni sono correlate alle disposizioni normative del paese e al minor costo della vita. Anche in questo ambito, però, non mancano esempi avanzati di gestione, quale quello di VUB Banka che nel 2008 ha elaborato un nuovo catalogo dei profili professionali, con lo scopo di razionalizzarli e capirne il peso organizzativo. I criteri utilizzati per questa valutazione sono stati: complessità del lavoro, eventuale gestione di informazioni confidenziali, impatto dell'attività svolta sulla performance della banca, prestazione di attività giudicata "core" oppure di supporto, capacità di costruire il consenso, capacità di gestione in autonomia e, naturalmente, conoscenze possedute ed esperienze pregresse. Questo nuovo catalogo ha costituito la base per elaborare la politica retributiva nei confronti dei dipendenti e del Management e l'introduzione del Comitato Retribuzioni incaricato dell'approvazione delle performance, dei bonus e delle nuove nomine.

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

|                           | Italia |       | Estero |      |
|---------------------------|--------|-------|--------|------|
|                           | 2008   | 2007  | 2008   | 2007 |
| Dirigenti uomini          | 130,6  | 126,1 | 69,7   | 60,1 |
| Dirigenti donne           | 118,7  | 113,1 | 48,8   | 45,5 |
| Quadri direttivi uomini   | 53,6   | 51,6  | 30,5   | 27,6 |
| Quadri direttivi donne    | 47,2   | 45,3  | 21,9   | 21,1 |
| Aree professionali uomini | 34,1   | 32,6  | 14,0   | 13,3 |
| Aree professionali donne  | 31,0   | 29,7  | 11,2   | 11,1 |

## Formazione per la qualità

Le competenze distintive del personale rappresentano il fattore critico per competere con successo. Nel 2008 la formazione ha proseguito la sua attività di ideazione, creazione e realizzazione di iniziative volte a garantire un processo costante di sviluppo delle competenze interne, mantenendo l'orientamento ai valori del Codice Etico e accompagnando l'integrazione di modelli, sistemi, processi ma soprattutto culture, stili e comportamenti che creano e consolidano l'identità aziendale. Il tutto con spirito innovativo, consolidando le migliori esperienze precedenti, confrontandosi costantemente con l'esterno, ricercando nuovi format metodologici prodotti con il contributo delle competenze interne e puntando su mix di metodologie. L'obiettivo è quello di fare in modo che le persone divengano promotrici della propria formazione e del proprio sviluppo, mediante la messa a disposizione di tre livelli di apprendimento: individuale, di team e organizzativo.

È stato incrementato lo sforzo produttivo. Sono, infatti, sensibilmente aumentate la quantità e la varietà delle iniziative organizzate, anche di quelle mirate al coinvolgimento delle persone, migliorando notevolmente la vicinanza e la capacità di risposta.

Un indirizzo significativo è stato quello dell'evoluzione delle metodologie e dei canali; per misurare l'efficacia della formazione sono stati attivati tre filoni progettuali per fornire indicazioni utili al miglioramento continuo delle iniziative, per misurare l'aderenza dei risultati degli interventi formativi rispetto agli obiettivi concordati e per attivare delle iniziative di ascolto-dialogo con i collaboratori destinatari

**L'obiettivo è quello di fare in modo che le persone divengano sempre più promotrici della propria formazione e del proprio sviluppo.**

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

degli interventi, in modo da rinforzare l'efficacia degli stessi. Per i corsi erogati con la Web TV è stata realizzata un'integrazione sempre più stretta tra il canale *Live* (in diretta) e il canale *On Demand*.

Un'altro orientamento, mirato allo sviluppo e futuro dell'impresa ha portato all'attivazione del centro di competenza dedicato a me-

todologie e progetti formativi riconducibili a obiettivi di internazionalizzazione del Gruppo per generare e scambiare consapevolezza e conoscenza, per sviluppare soluzioni formative internazionali allineate con valori, modelli e strategie di Intesa Sanpaolo, avviando iniziative tese a facilitare e accelerare il processo di internazionalizzazione.

## La cultura dell'innovazione

Anche nelle attività interne della Banca abbiamo dato spazio a progetti che possano favorire l'innovazione nel nostro modo di lavorare e che ci porteranno a essere ancor più propositivi nell'offerta e nelle modalità di relazione con i nostri clienti.

Già dal 2006 abbiamo realizzato un progetto formativo volto a sviluppare e diffondere la cultura dell'innovazione. Il progetto del 2008 – Business Innovation Extension – ha coinvolto 45 colleghi e 4 clienti corporate in un viaggio tra i siti dell'innovazione, negli

Stati Uniti e in India, e i best player internazionali<sup>1</sup>, anche fuori dal contesto bancario.

Il viaggio ha consentito di approfondire e cogliere spunti su tecnologie innovative, modelli di business e strutture organizzative. Da questa esperienza sono nati Gruppi di Lavoro interfunzionali che hanno proposto nuovi progetti, alcuni dei quali attualmente in corso di sviluppo. Parlando di altre esperienze nel Gruppo, Banca Intesa Belgrad ha realizzato nel 2008 in Serbia due eventi, rivolti al top e middle management, Think tank e Idea incubator.

CLIENTI

## Nuovi format e iniziative distintive

Accanto alle tradizionali attività formative esistono alcuni progetti, avviati internamente al Servizio Formazione spesso in sinergia con altre funzioni aziendali, che contribuiscono a migliorare il grado di distintività delle varie iniziative.

Fra questi progetti annoveriamo iniziative quali *Easymanager* l'ambiente online di formazione e sviluppo per la comunità manageriale del Gruppo; l'Accademia Formatori, scuola finalizzata alla creazione e al mantenimento di una comunità attiva di formatori interni abilitati a svolgere attività d'aula; *HR Academy*, una iniziativa permanente di alta Formazione dedicata alle persone che operano nei diversi ruoli della famiglia professionale del Personale; *Cross training*, workshop dedicati all'esame di un processo interfunzionale che coinvolge più strutture organizzative; *Brainshop*, un format – mix tra brainstorming e workshop – per accelerare la produzione di soluzioni condivise su problemi che toccano diverse funzioni aziendali. Si segnalano in particolare due edizioni: *Sostenibilmente*, che aveva l'obiettivo di sviluppare e diffondere conoscenze, fare emergere proposte di business e di sviluppo futuro o proposte organizzative che fossero coerenti ai temi della sostenibilità e *La fabbrica dei format: nuove idee per la formazione e la comu-*

*nicazione interna*, con l'obiettivo di generare, attraverso il confronto di varie professionalità, un miglioramento delle attività di formazione e di attivare la produzione di nuove idee per la creazione di nuovi format e per il miglioramento di quelli esistenti. Inoltre *Multilevel production*, laboratori creativi che hanno lo scopo di produrre un grande quantitativo di idee in un tempo particolarmente limitato su tematiche circoscritte e *Training box/kit risparmio energetico*, un nuovo prodotto di formazione a distanza finalizzato a consolidare la conoscenza e la consapevolezza su temi rilevanti per l'azienda e per le persone facilitando, al tempo stesso, il trasferimento dei valori del Gruppo nei comportamenti quotidiani.

Da segnalare, inoltre, *Free 18 – Formazione fuori orario*, iniziativa messa a punto per offrire alle persone la possibilità di ampliare – anche al di fuori dall'orario di lavoro – le proprie competenze/conoscenze anche su aree tematiche non strettamente collegate al ruolo ricoperto in azienda, attraverso la messa a disposizione di libri CD o audiolibri e simulazioni, anche in lingua inglese.

La formazione specificamente rivolta a prevenire illeciti e in chiave anticirclaggio è stata una costante anche nel 2008. La percentuale di collaboratori che nell'anno ha ricevuto for-

<sup>1</sup> Per il tour americano: Stanford University, IDEA, Wells Fargo, Dilts Venture, City Lights, Microsoft, Boeing e IBM.  
Per il tour in India: Tata, Bollywood, Cisco, Infosys, Wipro e IBM.



mazione specifica per la prevenzione della corruzione in Italia è stata del 30,1, all'estero del 19,6 (27,3 la media relativa all'intero Gruppo). Oltre alla Capogruppo, programmi specifici sono stati realizzati dalla CIB Bank in Unghe-

ria a da Banka Koper in Slovenia. Quest'ultima ha organizzato corsi specifici (antiriciclaggio e finanziamento del terrorismo internazionale) e ha implementato un sistema di e-learning per facilitare la formazione su elementi chiave.

### **Integrazione culturale – Formazione sulla CSR**

*Numerose le iniziative che nel corso del 2008 hanno riguardato i temi legati alla CSR, interpretati come elemento di cultura aziendale condivisa. Tra queste:*

*Workshop azioni tangibili ispirate da visioni intangibili dedicato ai Referenti CSR, volto in particolare alla creazione di piani di CSR integrati nel business di Intesa Sanpaolo.*

*Workshop per i Progettisti della Formazione con lo scopo di favorire l'attivazione dei comportamenti coerenti con il Codice Etico attraverso la diffusione, in tutte le varie attività formative, di un'attenzione continua ai valori di riferimento di Intesa Sanpaolo.*

*WBT La responsabilità sociale e ambientale (CSR) in Intesa Sanpaolo, uno strumento di formazione a distanza che ha l'obiettivo di sensibilizzare tutte le persone ai temi della CSR e far conoscere le iniziative attuate e avviate dalla Banca per attivare comportamenti sempre più coerenti. Tale corso sarà reso disponibile nei primi mesi del 2009.*

*Oltre ai corsi obbligatori per legge, sono stati organizzati corsi ad hoc per coloro che hanno la responsabilità del Sistema di Gestione Ambientale presso le filiali certificate, per dare sempre maggior concretezza all'attenzione del Gruppo verso le tematiche ambientali.*

*È in corso anche un progetto formativo dedicato*

*all'ambiente, volto a sensibilizzare i colleghi al rispetto dell'ambiente e al risparmio di CO<sub>2</sub>, sia nella vita privata, sia in azienda. Si tratterà di un WBT accompagnato da iniziative formative multimediali.*

*Inoltre, sulle tematiche della gestione degli impatti ambientali diretti, si è tenuto, nel settembre 2008 a Bratislava, il Workshop per i Delegati per la CSR delle Banche estere con l'obiettivo di supportare le Banche nei piani di efficienza energetica e in prospettiva di un Sistema di gestione Ambientale, proponendo l'adattamento degli strumenti elaborati dalla Capogruppo ai contesti dei paesi in cui le Banche operano.*

*Si è concluso nei primi mesi del 2008 il corso di formazione indirizzato prevalentemente agli specialisti della gestione dei rischi, della funzione creditizia e della finanza di progetto, al quale hanno preso parte anche alcuni rappresentanti della Banca dei Territori e delle Banche estere. Il corso è stato svolto con il supporto di Environmental Resources Management (ERM Italia S.p.A.), società tra le quattro accreditate dall'IFC per fornire corsi di formazione sui nuovi Performance Standard dell'IFC alle istituzioni che hanno adottato gli Equator Principles. Infine, nei corsi dedicati ai buyers, gli specialisti che operano all'interno della funzione acquisti, è stato introdotto un modulo specifico relativo ai principi della CSR.*

AMBIENTE

FORNITORI

#### **Formazione per la relazione con la clientela multietnica**

Per sviluppare la capacità di gestire la relazione e la comunicazione con il cliente straniero attraverso la consapevolezza delle diversità, l'adozione di specifici comportamenti comunicativi e l'individuazione di un vocabolario semplificato di base, è presente – tra le iniziative a catalogo – il corso *Comunicare nella multiculturalità*.

CLIENTI

#### **Formazione erogata: dati, canali, destinatari e contenuti**

In valore assoluto il 2008 si chiude con risultati di formazione erogata (860.605 giornate/uomo) ancora migliori degli ottimi dati del 2007 (799.163 giornate/uomo) confermando una performance che si posiziona molto al di sopra delle previsioni formulate in sede di Piano d'Impresa. L'attività direttamente erogata dal Servizio Formazione a favore di strutture e società operan-

ti in Italia è di complessive 752.372 giornate/uomo.

Le rilevanti percentuali di formazione erogate in relazione all'area finanza e specialistica sono dovute all'impatto di due progetti significativi che hanno caratterizzato il 2008: *Isvap* e *Migrazione*.

Per quanto concerne l'utilizzo dei "canali", si consolida il bilanciamento fra attività d'aula e formazione a distanza con un paio di importanti fenomeni relativi al 2008: una consisten-

te presenza di attività di affiancamento (legata alla migrazione informatica) ed un uso più intensivo del canale Web TV premiato da livelli di ascolto e utilizzo in costante crescita.

Nel quadro complessivo delle attività di formazione si è continuato a investire sia nelle formazioni dei Capi sia in quella dedicata alle diverse figure professionali. Di seguito è riportata la distribuzione della formazione destinata alle principali figure professionali della Banca dei Territori.

#### Formazione per contenuti ore aula + ore a distanza %

|               | Italia |      | Estero |      |
|---------------|--------|------|--------|------|
|               | 2008   | 2007 | 2008   | 2007 |
| Manageriale   | 7,8    | 7,6  | 13,1   | 19,1 |
| Commerciale   | 5,1    | 43,4 | 13,9   | 11,7 |
| Operativa     | 9,0    | 10,2 | 13,3   | 12,7 |
| Credito       | 6,5    | 6,8  | 4,4    | 6,3  |
| Finanza       | 42,7   | 25,9 | 1,4    | 3,0  |
| Estero        | 0,1    | 0,4  | 1,0    | 1,6  |
| Informatica   | 1,4    | 1,2  | 5,8    | 7,9  |
| Specialistica | 25,0   | 0,8  | 37,9   | 15,7 |
| Linguistica   | 2,3    | 3,7  | 9,3    | 22,0 |

#### Formazione per modalità di erogazione

|  | Italia  |         | Estero  |        |
|--|---------|---------|---------|--------|
|  | 2008    | 2007    | 2008    | 2007   |
| In aula  | 65,2%   | 58,6%   | 98,5%   | 98,7%  |
| A distanza   | 34,8%   | 41,4%   | 1,5%    | 1,3%   |
| Giorni di formazione erogate nell'anno (aula + distanza) | 752.372 | 709.808 | 108.232 | 89.355 |
| N. partecipanti ad attività di formazione (iscritti)     | 62.071  | 49.249  | 24.155  | 35.387 |
| Giorni formazione per dipendente                         | 10,5    | 10,1    | 4,1     | 3,5    |

Si consolida il bilanciamento fra l'attività d'aula e la formazione a distanza e viene usato più intensamente il canale Web TV, premiato da livelli di ascolto e utilizzo in costante crescita.

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

|                           | Italia |      | Estero |      |
|---------------------------|--------|------|--------|------|
|                           | 2008   | 2007 | 2008   | 2007 |
| Dirigenti uomini          | 29,5   | 40,0 | 120,6  | 73,8 |
| Dirigenti donne           | 36,5   | 45,8 | 153,2  | 87,9 |
| Quadri direttivi uomini   | 54,0   | 48,3 | 26,5   | 24,6 |
| Quadri direttivi donne    | 56,1   | 51,2 | 51,3   | 28,2 |
| Aree professionali uomini | 39,9   | 34,7 | 21,3   | 45,9 |
| Aree professionali donne  | 44,0   | 45,4 | 27,2   | 44,0 |

## Comunicazione interna

Nel 2008 le attività di comunicazione interna sono state indirizzate ad accompagnare la fase più intensa dell'integrazione e della riorganizzazione territoriale e, al tempo stesso, a diffondere informazioni e conoscenza sulla nuova azienda. L'obiettivo prioritario è stato, insomma, quello di favorire nelle persone che lavorano in Intesa Sanpaolo la percezione dei progressi dell'integrazione, offrendo precise coordinate per orientarsi nel cambiamento in corso.

L'impegno per l'integrazione degli strumenti – realizzazione del portale Intranet unificato, creazione del nuovo House Organ di Intesa Sanpaolo, estensione all'intera Banca della Web TV – ha consentito di diffondere in modo sempre più efficace valori e indirizzi strategici, utilizzando un linguaggio comune.

Accanto all'offerta di informazioni e approfondimenti è proseguita l'attività di ascolto, nella quale sono state introdotte alcune novità: in particolare, la diffusione a tutto il personale, attraverso la Intranet e l'House Organ, dei risultati dell'analisi di clima e l'attivazione di un forum in cui il personale ha potuto commentarli.

### Intranet: informazione e accesso

La Intranet integrata è il punto di riferimento per l'informazione in tempo reale sulla vita dell'azienda, costituisce il luogo

per orientarsi e accedere ai contenuti, agli strumenti e alle applicazioni necessari per l'attività professionale quotidiana e per fruire dei numerosi servizi alla persona offerti dall'azienda. Ciò avviene attraverso il notiziario che si trova in home page, che evidenzia la notizia in primo piano di ogni giorno, offre la stringa di accesso rapido alle funzionalità di uso più comune (dall'elenco telefonico all'e-mail, dalla normativa all'help desk) e alla Web TV, e indirizza la navigazione tra le due macro-aree *Persona e Lavoro*.

La dimensione partecipativa della *Foto del giorno* che si trova nella home page ha visto crescere ulteriormente l'adesione dei colleghi, che hanno inviato diverse centinaia di scatti alla casella di posta dedicata.

Nel 2008, a seguito della migrazione informatica, la Intranet di Intesa Sanpaolo è diventata il portale di accesso anche per i collaboratori di società che disponevano di una propria Intranet dedicata. L'attività si completerà nel 2009.

A fine anno è stato avviato un progetto di ulteriore evoluzione della Intranet come piattaforma comune di Gruppo: le linee guida del progetto sono la sempre maggior riconoscibilità dell'identità aziendale, l'organizzazione per bisogni dei contenuti e delle logiche di navigazione e la possibilità per l'utente di effettuare personalizzazioni.

### La sezione Intranet "Responsabilità Sociale e Ambientale (CSR)"

*Mette a disposizione tutti i documenti ufficiali (Codice Etico, Policy, Bilancio Sociale), materiali e informazioni sulle tematiche di responsabilità sociale e newsletter periodiche. Rende possibile anche la consultazione dei dati*

*e delle informazioni fornite dall'Energy Manager e Mobility Manager sulle iniziative intraprese dalla Banca per concretizzare i principi di attenzione all'ambiente espressi nelle Linee Guida in materia di Politica Ambientale.*

### House Organ

Nel 2008 il giornale aziendale "Mosaico", periodico bimestrale di comunicazione di Intesa Sanpaolo, ha continuato a raccontare la storia del nuovo Gruppo, offrendo – con articoli e interviste – approfondimenti sulle strategie, sul percorso dell'integrazione, sulle novità organizzative delle Business Unit, delle Direzioni Centrali e della Banca dei Territori. Per una precisa scelta editoriale, il giornale tratta in ogni numero tematiche CSR, come pure rende conto delle importanti attività del Gruppo in campo artistico e culturale.

Dopo il primo anno di pubblicazione, "Mosaico" è stato sottoposto a un processo di re-

visione e miglioramento che a inizio 2008 ha portato a interventi di grafica e impaginazione volti ad accrescere la gradevolezza e la leggibilità. Questo processo proseguirà nel 2009 con riguardo ai contenuti, per passare da una fase iniziale in cui l'House Organ ha raccontato l'azienda a se stessa a una in cui la cultura e l'identità comuni si declinano nei diversi ambiti di attività e si confrontano con i mondi di riferimento dell'azienda.

### Televisione aziendale

La Web TV, nata nel 2002 in Banca Intesa, raggiunge oggi tutte le filiali di Intesa Sanpa-



olo; nell'ultima parte del 2008 ne è stata avviata l'estensione ai colleghi del Gruppo Banca CR Firenze, in parallelo con il percorso di integrazione tecnologica. I temi trattati dalla televisione aziendale consentono a ciascuno l'approfondimento delle proprie conoscenze sull'azienda e sulle tematiche strettamente attinenti il lavoro o comunque di interesse.

L'accesso avviene dal posto di lavoro, direttamente dalla Intranet, e offre due modalità di visione: *Live*, con un palinsesto giornaliero costituito da rassegna stampa, telegiornale e due programmi di approfondimento (nel 2008 sono state realizzate 960 nuove produzioni, di cui 238 rassegne stampa, 238 telegiornali, 484 programmi); *On demand*, che rende possibile optare tra molte clip disponibili, favorendo così una scelta motivata e consapevole nell'ambito della programmazione e risolvendo anche eventuali problemi legati all'orario di lavoro dei colleghi (part-time, assenze, ecc). Nel 2008 sul canale *On demand* sono state pubblicate in totale 339 nuove clip, 18 delle quali realizzate dal Servizio Formazione.

### **Interattività, ascolto strutturato e coinvolgimento delle persone**

L'integrazione tra Intranet e Web TV come strumenti online ad accesso immediato, e la loro ideale "triangolazione" con gli approfondimenti offerti dall'House Organ, hanno dato

la possibilità ai colleghi di ricevere un'informazione completa anche in situazioni di particolare delicatezza, come la fase più acuta della crisi dei mercati, manifestatasi tra fine estate e autunno: in questa occasione, ad esempio, una serie coordinata di interventi, informazioni e indicazioni operative, supportato dalla professionalità dei colleghi della Rete, ha consentito loro di gestire al meglio le comprensibili apprensioni della clientela.

Inoltre, tramite gli strumenti online i colleghi hanno potuto partecipare direttamente ad alcuni eventi in modo semplice e trasparente. Sono state realizzate due interviste per la televisione aziendale che hanno permesso un botta e risposta, sia pure virtuale, sui temi di maggior attualità aziendale tra i colleghi, che hanno potuto formulare le loro domande in video, e il management. A seguito di queste interviste, come pure dei video messaggi dei vertici aziendali per gli auguri di fine anno, sono stati aperti questionari forum d'ascolto per raccogliere reazioni e commenti.


Come già nel 2007, e con risultati ancor più significativi, gli strumenti di comunicazione interna hanno anche consentito la partecipazione a iniziative di solidarietà, quali la raccolta di buoni pasto a favore del Malawi, che nel periodo tra il 15 dicembre 2008 e il 15 gennaio 2009 ha visto l'adesione di 9.000 colleghi per un controvalore di circa 195.000 euro.

### **Una cultura aziendale forte e condivisa anche all'estero**

*Nel 2008 sono stati sviluppati per le Banche estere azioni e strumenti di condivisione della conoscenza per creare un senso di appartenenza comune, aumentare la motivazione e promuovere lo sviluppo di una cultura aziendale forte e condivisa.*

*La newsletter trimestrale in lingua inglese "What's Up", curata da una redazione interna, raccoglie i contributi provenienti dalle diverse Banche estere sulle varie realtà locali. Lo Sharing Forum, nato inizialmente come strumento di condivisione della conoscenza e delle best practice rivolto ai colleghi di sviluppo commerciale e marketing è ora la community in lingua inglese della Divisione Banche Estere e coinvolge circa 600 colleghi appartenenti a diverse aree di business. Copre tutte le principali aree di business e raccoglie idee e contributi specifici a supporto dello sviluppo di idee e azioni per la responsabilità sociale ed ambientale del Gruppo.*

*"News from the Group", infine, è una selezione di articoli dall'House Organ di Gruppo "Mosaico", dalla Intranet in Italia, e dalle news di interesse della Divisione Banche Estere*

*che vengono tradotte in inglese e inviate al network dei referenti di comunicazione interna, i quali provvedono a diffondere all'interno delle singole banche tali informazioni, tradotte nella lingua locale. Per la condivisione di tutte le iniziative di comunicazione esterna, è stato predisposto un sito Internet di facile accesso e navigabilità ([www.thinkingaheadwithyou.com](http://www.thinkingaheadwithyou.com)), ove è possibile caricare e scaricare file. Lo strumento ha consentito alle banche di ogni paese di essere aggiornate sulle campagne in corso nel resto del Gruppo e – soprattutto – di avere accesso a "concept" creativi e immagini già utilizzati dalle altre banche, per lo sviluppo delle proprie campagne. *

*Come ogni anno, poi, si sono tenuti i comitati di coordinamento delle diverse attività a livello internazionale, cui partecipano i referenti delle diverse Banche estere. Questi eventi, volti all'ascolto di progetti e iniziative in corso per ogni banca e alla condivisione dei progetti centrali del Gruppo, sono organizzati in forma itinerante: la sede dell'incontro varia in ogni occasione (circa quattro comitati l'anno) fra le sedi delle nostre banche.*

## Clima interno e ascolto

Nel 2008 tutte le persone di Intesa Sanpaolo in Italia sono state invitate a partecipare a un'indagine di clima. La percentuale dei rispondenti sul campione selezionato è stata del 36,2. Tra costoro, il 59,9% si è dichiarato abbastanza o molto soddisfatto. I risultati sono stati diffusi attraverso la Intranet, dove è stato anche aperto un forum per il commento di alcune tra le più significative risultanze dell'analisi e successivamente illustrati anche da un articolo dell'House Organ. A fine 2008 si è avviato un processo che porterà nell'anno successivo a esten-

dere l'analisi di clima alle Banche estere del Gruppo. L'uso di forum tematici, citato più volte in questo capitolo, è divenuto a fine 2008 uno strumento sistematico di ascolto: sono nati, infatti, i Forum di Comunicazione Interna, che nei primi mesi del 2009 sono anche stati utilizzati per la raccolta di opinioni e suggerimenti dei Direttori di filiale a seguito di ciascuna delle 8 tappe del Giro d'Italia con cui il vertice aziendale ha presentato il nuovo assetto della Banca dei Territori varato a metà dicembre 2008.

## Ascolto e azione commerciale: l'Osservatorio in materia di Sviluppo Sostenibile e Sicurezza

In base a quanto prevedono gli impegni assunti dalla Banca sui temi dello sviluppo sostenibile, sono stati attivati momenti di ascolto delle persone con l'organizzazione di 26 Focus Group. A questi incontri hanno partecipato 253 collaboratori per parlare delle modalità dell'azione commerciale e dei rapporti con la clientela. L'esperienza ha messo in evidenza il permanere di alcuni stereotipi legati alle diverse culture commerciali delle

aziende che hanno dato vita a Intesa Sanpaolo, un bisogno di vedere nei Capi e nei gestori commerciali un punto di riferimento più forte, un apprezzamento complessivo dell'iniziativa di ascolto percepita come espressione concreta di un impegno assunto dall'azienda e la necessità di rafforzare la conoscenza dei contenuti dei principi che sono alla base del protocollo delle Relazioni Industriali che ha introdotto questi Focus Group.

| Comunicazione interna <sup>1</sup> | 2008    | 2007    |
|------------------------------------|---------|---------|
| Accessi unici medi mensili         | 77.020  | 61.634  |
| Accessi totali alla Web TV         | 561.687 | 603.657 |
| House Organ tiratura copie         | 80.000  | 80.634  |

| Eventi di coinvolgimento              | Italia |      | Estero |      |
|---------------------------------------|--------|------|--------|------|
|                                       | 2008   | 2007 | 2008   | 2007 |
| Numero di Focus Group                 | 34     | 54   | 1      | 2    |
| Numero di partecipanti ai Focus Group | 275    | 611  | 29     | 37   |
| Altri eventi                          | 341    | 3    | 108    | 161  |

## Relazioni industriali

Il confronto con le Organizzazioni sindacali ha visto proseguire e intensificarsi il processo di armonizzazione dei trattamenti economici e normativi, avviato nel 2007, che ha trovato un importante punto di arrivo nella trattativa che ha condotto, il 29 gennaio 2009, alla sottoscrizione dell'Accordo sugli Inquadramenti.

Nel corso del 2008, il processo di armonizzazione ha riguardato la mobilità, l'orario di lavoro, il part-time, le figure dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, interventi economici a favore dei dipendenti (ad esempio borse di studio per i figli, contributi per i lavoratori con figli o coniuge a carico affetti da disabilità, ecc.) e il tema degli inquadramenti. Si è conseguito così l'importante risultato di avere all'interno

del Gruppo regole comuni su temi di particolare sensibilità e che garantiscono a tutto il personale uniformità di trattamenti e semplificazione dei processi decisionali di carattere gestionale. Sempre in coerenza con il principio di uniformità, le stesse regole sono state estese su iniziativa aziendale anche alle società che non avevano previsioni normative sulle stesse materie e a quelle prive di rappresentanze sindacali aziendali con le quali sviluppare il confronto. Al percorso di armonizzazione si sono affiancati due principali grandi filoni di negoziazione. Il primo è quello relativo al riconoscimento del premio aziendale, sul quale – valendosi delle potenzialità dei nuovi strumenti di confronto in materia di relazioni sindacali di Gruppo introdotti dalla rinnovata contrattazione collet-

<sup>1</sup> Dati riferiti al Gruppo in Italia

tiva nazionale – l’Azienda e le Organizzazioni sindacali, con l’accordo sottoscritto in data 29 maggio 2008, hanno stabilito il premio aziendale di produttività 2007 per le Banche e le Società del Gruppo e fissato i criteri di riferimento per la definizione delle regole che, a livello di Gruppo (comprese le società dell’ex Gruppo Banca CR Firenze), saranno adottate per la determinazione del premio aziendale di produttività riferito agli esercizi 2008-2009. Tale accordo è stato poi esteso nel mese di giugno ad alcune società precedentemente non inserite nel perimetro. Il secondo filone è quello legato all’importante e condiviso impegno congiunto per il contenimento dei costi e la prevenzione delle tensioni occupazionali con l’accordo dell’8 luglio 2008 (Accordo Quadro) e l’apertura delle procedure ex artt. 4 e 24 L. 223/91 e l’attivazione del Fondo di Solidarietà. A questi grandi temi se ne sono poi aggiunti altri: le procedure di confronto e gli accordi sottoscritti nell’ambito delle importanti operazioni che hanno accompagnato il riassetto organizzativo e societario del Gruppo nel corso dell’anno (tra cui *Progetto Mimosa* e l’incorporazione di Eurizon Investimenti in Eurizon

Capital); l’ampliamento delle disponibilità aziendali in materia di agevolazioni creditizie e finanziarie che, pur non rientrando tra i temi di negoziazione con le Organizzazioni sindacali, sono state oggetto di dialogo tra le parti sociali nell’ambito del più ampio obiettivo dell’armonizzazione; la riattivazione dei lavori dell’Osservatorio in materia di Sviluppo Sostenibile e Sicurezza nel corso dei quali sono stati illustrati, tra l’altro, il modello di funzionamento della sicurezza fisica (sicurezza antirapina) insieme alle principali attività progettuali e agli interventi in corso nonché presentato il Bilancio Sociale 2007.

In conclusione, in Italia sono stati sottoscritti 245 accordi (249 considerando anche i 4 stipulati all’estero) che, al di là della mera indicazione quantitativa, rappresentano un contributo qualitativo e innovativo anche in termini di cultura di integrazione d’impresa.

I 245 accordi sottoscritti nel 2008 rappresentano un contributo di qualità e innovativo anche in termini di cultura di integrazione d’impresa.

#### Libertà Sindacali<sup>1</sup>

|  | Italia |         | Estero |        |
|--|--------|---------|--------|--------|
|  | 2008   | 2007    | 2008   | 2007   |
| Dipendenti iscritti a un sindacato   | 77,01% | 75,41%  | 36,35% | 28,68% |
| Giorni di assenza per motivi sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)            | 85.713 | 111.867 | 606    | 529    |
| Giorni di assenza per assemblee/scioperi (tutti i dipendenti anche non sindacalisti) | 22.218 | 22.017  | 91     | 76     |
| Giorni di assenza per partecipazione a scioperi                                      | 7.241  | 5.930   | 0      | 0      |
| Giorni di assenza per assemblee  | 14.977 | 16.087  | 91     | 76     |

<sup>1</sup> L’affinamento del processo di raccolta dati ha consentito la stima dei dati 2007.

#### Cause in essere da personale in servizio

|  | Italia     |            | Estero     |            |
|--|------------|------------|------------|------------|
|  | 2008       | 2007       | 2008       | 2007       |
| Risoluzione rapporto di lavoro                           | 33         | 36         | 148        | 70         |
| Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro        | 74         | 85         | 2          | 19         |
| Mansioni e qualifiche                                    | 79         | 111        | 55         | 70         |
| Previdenza e assistenza                                  | 16         | 18         | 1          | 2          |
| Trattamento economico                                    | 47         | 54         | 47         | 69         |
| Comportamento anti-sindacale                             | 10         | 3          | 0          | 1          |
| Attive (promosse dalla Banca verso i dipendenti)         | 8          | 4          | 18         | 16         |
| Varie  | 6          | 7          | 48         | 103        |
| <b>Totale</b>  | <b>273</b> | <b>318</b> | <b>319</b> | <b>350</b> |
| Richieste avanzate alla Direzione Provinciale del Lavoro | 413        | 335        | 0          | 0          |

I dati relativi al contenzioso in essere e i provvedimenti disciplinari, si attestano anche nel 2008 su un livello quantitativo fisiologico e sostanzialmente contenuto in relazione al totale dei collaboratori del Gruppo.

### Numero provvedimenti disciplinari nei confronti del personale

|   | Italia     |            | Estero          |            |
|---|------------|------------|-----------------|------------|
|   | 2008       | 2007       | 2008            | 2007       |
| Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto                                | 174        | 137        | 191             | 65         |
| Riduzione della retribuzione (fino a 4 ore)                                   | 0          | 7          | 10              | 15         |
| Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni) | 230        | 207        | 10              | 12         |
| Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo                          | 39         | 34         | 58 <sup>1</sup> | 112        |
| <b>Totale</b>   | <b>443</b> | <b>385</b> | <b>269</b>      | <b>204</b> |
| Numero sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei Dipendenti      | 0          | 0          | 2               | 0          |
| Numero licenziamenti per corruzione   | 0          | 0          | 0               | 2          |

<sup>1</sup> Il decremento del dato deve essere ricondotto a una rilevazione più puntuale del dato rispetto a quello 2007.

## Pari Opportunità

### Inclusione e Diversity Management

La Banca ha continuato, attraverso il *Progetto Gemma*, la sua azione volta a valorizzare il talento femminile, a consolidare l'impegno per le pari opportunità e per la rimozione degli ostacoli organizzativi e culturali che limitano la piena valorizzazione di tutte le persone in azienda.

L'iniziativa, che ha mosso i primi passi nella seconda metà del 2007, nasce dalla volontà di affermare i valori di inclusione e non discriminazione espressi dal Codice Etico di Gruppo. *Gemma* mira ad attivare strumenti di promozione della diversità di genere nella convinzione che questo possa contribuire in modo significativo a migliorare la performance aziendale, in particolare attraverso una migliore selezione e valorizzazione delle persone. E questo nella consapevolezza che una sensibilità maggiore alla diversità interna consente alla Banca di comprendere meglio anche le esigenze di segmenti importanti di mercato e di sviluppare per essi prodotti e strategie di marketing più efficaci. Il progetto è partito da una analisi conoscitiva della realtà professionale delle donne in azienda. Nel corso del 2008 tale analisi è stata ulteriormente approfondita attraverso un'ampia indagine online e interviste dirette focalizzate

su tre aree critiche: la carriera, lo stile manageriale e il "work-life balance", inteso quest'ultimo come l'insieme degli strumenti e le iniziative poste in essere per facilitare la conciliazione tra lavoro e vita privata. Sulla base dei risultati di tale analisi è stato avviato il lavoro mirato a superare i nodi evidenziati, con un approccio nella sua accezione più ampia e rivolto alla generalità delle persone.

In questo ambito sono stati messi in cantiere strumenti innovativi dedicati – in particolare ma non esclusivamente – alle donne. Tra questi si segnalano: programmi di formazione e sviluppo mirati; strumenti di mentorship e networking; adozione di obiettivi di diversità chiari e misurabili tanto nella selezione quanto nello sviluppo delle persone; realizzazione di campagne di comunicazione interna a sostegno del cambiamento culturale.

Il *Progetto Gemma* è stato concepito e va evolvendosi, tenendo conto delle best practice aziendali maturate a livello globale in tema di diversity nella sua accezione più ampia, all'elaborazione delle quali, Intesa Sanpaolo intende fornire un contributo importante e originale.

*Progetto Gemma: valorizzare il talento femminile, consolidare l'impegno per le pari opportunità e per la rimozione degli ostacoli organizzativi e culturali che limitano la piena valorizzazione di tutte le persone in azienda.*

gemma

### La Community Gemm@

Nella seconda metà del 2008 è stata creata sulla Intranet aziendale la Community Gemm@. Si tratta di un luogo virtuale, accessibile dalla Intranet aziendale, nel quale

donne e uomini del Gruppo possono informarsi e confrontarsi sui temi dell'equilibrio tra vita personale e vita lavorativa, sulla genitorialità e sul talento al femminile.

**Ripartizione dipendenti per categoria/sesso %**

|                           | Italia      |             | Estero      |             |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                           | 2008        | 2007        | 2008        | 2007        |
| <b>Dirigenti</b>          | <b>1,5</b>  | <b>1,5</b>  | <b>2,4</b>  | <b>1,9</b>  |
| Dirigenti uomini          | 1,3         | 1,3         | 1,6         | 1,3         |
| Dirigenti donne           | 0,2         | 0,2         | 0,8         | 0,6         |
| <b>Quadri</b>             | <b>37,1</b> | <b>37,9</b> | <b>19,6</b> | <b>26,2</b> |
| Quadri direttivi uomini   | 24,3        | 25,5        | 11,8        | 14,6        |
| Quadri direttivi donne    | 12,8        | 12,4        | 7,8         | 11,6        |
| <b>Aree Professionali</b> | <b>61,4</b> | <b>60,6</b> | <b>78,0</b> | <b>71,9</b> |
| Aree Professionali uomini | 26,4        | 27,4        | 27,0        | 25,3        |
| Aree Professionali donne  | 35,0        | 33,2        | 51,0        | 46,6        |

**Ripartizione personale di filiale per sesso %<sup>1</sup>**

|                  | Italia |      | Estero |      |
|------------------|--------|------|--------|------|
|                  | 2008   | 2007 | 2008   | 2007 |
| Direttori uomini | 8,9    | 9,0  | 3,7    | 4,0  |
| Direttori donne  | 3,5    | 3,0  | 4,5    | 4,7  |
| Gestori uomini   | 20,0   | 20,7 | 20,1   | 21,3 |
| Gestori donne    | 29,1   | 26,3 | 30,4   | 20,1 |
| Altro uomini     | 18,6   | 21,1 | 13,1   | 15,2 |
| Altro donne      | 19,9   | 19,9 | 28,2   | 34,7 |

<sup>1</sup> Dati riferiti alle filiali retail delle Banche Commerciali

### Iniziative di conciliazione casa, lavoro e flessibilità

Sono state già sviluppate alcune iniziative che mirano a realizzare un più efficace bilanciamento della vita professionale con quella familiare e privata e rivolte, peraltro, alla generalità delle persone.

#### Asili Nido

È stato soddisfatto il bisogno di 48 bambini attraverso una struttura aziendale a Milano.

È stato inoltre avviato un piano di lavoro per la progettazione di nuovi asili nido aziendali da costruire. Al momento, l'ipotesi cui si sta lavorando riguarda alcuni progetti, dei quali due a Torino

(Moncalieri e Torino Grattacielo), uno a Napoli e uno a Firenze. Si sta inoltre lavorando alla possibilità di stipulare convenzioni con la rete di asili nido PAN per soddisfare un sempre crescente numero di persone. È iniziata, inoltre, una riflessione approfondita su iniziative per le persone costrette a lunghe assenze e per la gestione del tempo.

#### Riconoscimento delle esigenze legate alla vita privata

Al di là di quanto previsto dalla legge e dal C.C.N.L. di settore, esistono forme di sostegno alla gestione delle esigenze legate alla vita privata e familiare dei collaboratori, che sono state anche oggetto di Accordo sindacale (20/12/2007).

- Nascita di figli: 2 giorni permesso retribuito.
- Trasloco: 1 giorno di permesso retribuito (che divengono due in caso di trasferimento d'ufficio da oltre 100 fino a 300 km e 3 se il trasferimento è oltre i 300 km).
- Motivi di carattere personale o familiare: fino a 5 giorni di permesso non retribuito all'anno.
- Malattie del figlio di età compresa fra 3 e 8 anni: fino a 10 giorni (5 per legge + 5 riconosciuti dall'Accordo) di permesso non retribuito all'anno.
- Preparazione al parto: permessi retribuiti per la durata del corso.

Inoltre, per andare incontro alle aspirazioni personali dei collaboratori legate al completamento o al rafforzamento del proprio curriculum di studi, sono previsti permessi ulteriori rispetto alle previsioni normative e contrattuali.

- Scuole medie inferiori e superiori: ulteriori otto giorni di permesso retribuito – non frazionabili in mezza giornate – per gli anni del corso legale di studi, più due. Ulteriori otto giorni di permesso retribuito, frazionabili in due periodi, da fruire nell'intero ciclo di corso di studi.
- Università: tre giorni di permesso retribuito – non frazionabili in mezza giornate – in occasione di ogni singolo esame sostenuto.

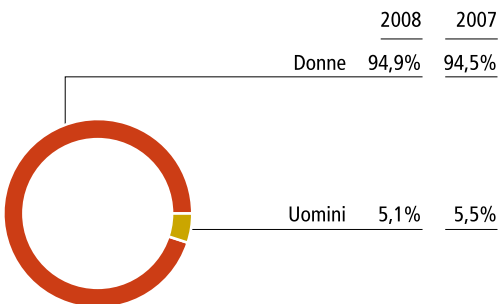


## Le buone pratiche di conciliazione nel Gruppo

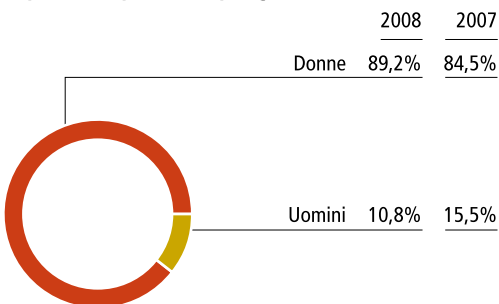
Alcune buone pratiche di conciliazione si segnalano all'interno del Gruppo. CIB Bank, la Banca ungherese, ha messo a punto un progetto per facilitare, attraverso corsi tenuti da coach esterni, il reinserimento lavorativo delle donne al rientro dalla maternità in CIB Leasing. Un programma di mentoring in VUB Banka, la Banca Slovacca del Gruppo, prevede che al rientro da maternità le donne vengano affiancate per un periodo da colleghi/colleghe di provata esperienza, sempre nell'ottica di favorire una ripresa efficace e guidata dell'attività lavorativa, riconoscendo rispetto e attenzione in un momento cruciale per il percorso professionale delle

donne. D'altra parte VUB Banka presenta una popolazione femminile di assoluta maggioranza (a fine 2008 su 3.561 dipendenti ben 2.735 erano donne, contro soli 826 uomini), due donne sono presenti nel management board della banca e una siede nel supervisory board. La cultura aziendale di questa banca quindi presenta sensibilità verso i temi della conciliazione e ha politiche di orari flessibili, prevede la possibilità di fruire di due giorni di ferie extra per genitori di figli sotto i 15 anni (26 se portatori di handicap), organizza eventi per i figli dei dipendenti cui i genitori possono partecipare fruendo di permessi retribuiti.

### Dipendenti part-time per genere: Italia



### Dipendenti part-time per genere: Estero



Comunicazione e organizzazione aziendale, organizzato nel 2008 a Milano e destinato proprio agli ipovedenti e ai non vedenti, è stato realizzato un adeguamento degli strumenti di fruizione del corso, tenendo in particolare conto le caratteristiche dei fruitori.

Nel giugno 2008 è stato approntato un progetto – denominato *Progetto DARE* – volto all'inserimento in azienda di persone appartenenti a categorie tutelate anche attraverso prestazione in telelavoro.

Per la realizzazione di tale progetto, adottato anche per il rispetto delle quote d'obbligo stabilite dalla legge in materia di collocamento obbligatorio (L. n. 68/99) e in relazione all'impegno assunto dalla Banca con la convenzione siglata con la Provincia di Milano, ci si è avvalsi della collaborazione della *Fondazione Don Gnocchi*, ente in grado di offrire servizi di selezione, formazione e inserimento in azienda. Attualmente il progetto è interrotto a seguito dell'intervenuta sospensione dagli obblighi di assunzione di personale disabile conseguente alla procedura prevista dalla legge 223/91 nonché di accesso volontario al Fondo di Solidarietà in essere presso l'azienda.

### Categorie tutelate

Proseguendo un'attività partita a fine 2007, sono state installate 7 nuove postazioni dotate della piattaforma informatica standard per ipovedenti e non vedenti (4 su Direzione Milano e 3 su Padova) e per tutti i collaboratori con deficit visivo è stata rilasciata una nuova versione di software che consente una migliore navigazione e l'accesso a un maggior numero di informazioni.

Attraverso uno specifico percorso formativo,

### Numero di dipendenti appartenenti a categorie tutelate % su totale dipendenti

|          | Italia |      | Estero |      |
|----------|--------|------|--------|------|
|          | 2008   | 2007 | 2008   | 2007 |
| Disabili | 4,1    | 4,0  | 0,8    | 1,2  |
| Altro    | 1,8    | 1,8  | 0,1    | 0,3  |



## Qualità della vita in azienda

L'obiettivo della generale semplificazione degli strumenti e dei processi interni è stato perseguito attraverso il progetto di unificazione del modello di normativa aziendale e di estensione del medesimo strumento di consultazione ai collaboratori della Capogruppo e delle Banche Rete. È stato inoltre fornito supporto al *Progetto ISI (Integrazione Sistemi Informatici)*, mettendo a disposizione, all'interno del portale della normativa ARCO, una sezione che mirava a rendere più agevole la consultazione di tutta la documentazione relativa alla migrazione.

Sempre in ottica di semplificazione si è intrapresa un'iniziativa sulla scrittura efficace e chiara della normativa aziendale. Il progetto, dopo una fase di analisi e diagnosi effettuata sulla documentazione esistente, è destinato a sfociare in un intervento formativo mirato a una comunicazione scritta logica, lineare e chiara. Per avvicinare le esperienze di chi lavora nelle Strutture Centrali della Banca e il vissuto di coloro che lavorano nella Rete, sono stati effettuati stage da parte di colleghi della Direzione Centrale Organizzazione e Sicurezza presso le filiali, con lo scopo di raccogliere spunti per un miglioramento organizzativo.

### Welfare aziendale e sostegno alle persone

Nel corso del 2008 si è cercato di rendere più facilmente identificabile il complesso delle iniziative di welfare, individuando così il Sistema Aziendale di Welfare come punto di

convergenza delle attività di razionalizzazione, divulgazione, accesso e innalzamento del livello di servizi. Attualmente i filoni principali d'azione sono: previdenza complementare, assistenza sanitaria, tempo libero (attraverso i circoli aziendali) e solidarietà (attraverso la Onlus). Tra le principali realizzazioni dell'anno si segnala infatti l'avvio dell'operatività della *Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus*, la cui mission è di supportare i collaboratori del Gruppo che si trovino in situazioni critiche.

Le linee guida di azione tracciano un percorso di innalzamento del livello dei servizi erogati a tutto il personale, anche nella prosecuzione di un processo di armonizzazione dei diversi approcci frutto della recente storia di integrazione. Uno dei primi passi per il riconoscimento di una identità comune passa proprio attraverso la consapevolezza di quanto è a disposizione di tutti i collaboratori e del valore collettivo a questo associabile, che è di norma ben superiore al puro costo sostenuto.

Coerentemente rispetto a queste convinzioni, la Banca riconosce sostegno economico a fronte di cause che influiscono sul benessere e sulla qualità della vita delle persone, quali appunto la salute, il mantenimento di un livello adeguato di reddito al momento del pensionamento e le opportunità per il futuro dei figli, mostrando al contempo attenzione alle situazioni di disagio.

**I servizi di welfare aziendale, in termini di equità distributiva e di benefici per le persone, hanno un valore collettivo superiore al costo sostenuto.**

### Oltre la legge e il Contratto Collettivo: qualche esempio

● **2.300,00 € all'anno** al coniuge e al figlio, a carico del collaboratore, che risulti affetto da grave menomazione fisica o psichica.

● Possibilità di destinare al proprio Fondo Pensioni l'importo del buono pasto spettante, con opzione esercitabile ogni 2 anni.

● **120,00 € all'anno** ai figli dei collaboratori, iscritti all'asilo nido o alla scuola materna a copertura delle spese di frequenza.

Per i figli dei collaboratori che conseguono:

● **150,00 €** per una valutazione positiva a conclusione della scuola primaria;

● **150,00 €** per il diploma di scuola secondaria di primo grado;

● **200,00 €** per il diploma di scuola secondaria di secondo grado;

● **200,00 €** per l'ottenimento di tutti i crediti formativi previsti dal piano di studi universitari per l'anno accademico di riferimento.

1 Dati 2007 estero stimati.

**Contributi a favore dei lavoratori<sup>1</sup>**

|  | Italia        |               | Estero       |              |
|--|---------------|---------------|--------------|--------------|
|  | 2008          | 2007          | 2008         | 2007         |
| Polizze assicurative (€/000)                       | 3.178         | 2.758         | 1.577        | 1.004        |
| Polizza infortuni (€/000)                          | 7.881         | 5.595         | 181          | 508          |
| Premio fedeltà (€/000)                             | 19.346        | 16.383        | 194          | 45           |
| Erogazioni figli studenti (€/000)                  | 4.750         | 3.226         | 124          | 359          |
| Attività ricreative culturali (€/000)              | 3.777         | 3.496         | 1.034        | 1.162        |
| Erogazioni per figli portatori di handicap (€/000) | 1.597         | 1.382         | 0            | 5            |
| <b>Totali (€/000)</b>                              | <b>42.023</b> | <b>32.840</b> | <b>3.110</b> | <b>3.083</b> |
| Polizze sanitarie (€/000)                          | 66.509        | 63.916        | 3.808        | 4.270        |
| Assistenza sanitaria (n. assistiti)                | 75.780        | 71.016        | 18.595       | 15.522       |
| Previdenza complementare (€/000)                   | 135.113       | 149.356       | 5.246        | 7.280        |
| Previdenza complementare (n. assistiti)            | 74.012        | 70.760        | 7.094        | 6.805        |

**Facilitazioni creditizie a favore dei dipendenti<sup>1</sup>**

|                                 | Italia  |         | Estero |         |
|---------------------------------|---------|---------|--------|---------|
|                                 | 2008    | 2007    | 2008   | 2007    |
| Numero mutui                    | 2.663   | 3.416   | 2.474  | 4.126   |
| Totale erogato mutui (€/000)    | 319.981 | 343.294 | 54.576 | 115.544 |
| Numero prestiti                 | 5.970   | 6.980   | 10.521 | 7.355   |
| Totale erogato prestiti (€/000) | 69.180  | 63.260  | 27.725 | 31.034  |

<sup>1</sup> Facilitazioni concesse a tutto il personale con contratto a tempo indeterminato ad eccezione dei mutui agevolati concessi anche ai collaboratori assunti con contratto di apprendistato.

## Salute e sicurezza

### Sopralluoghi ambientali

Nel corso del 2008 sono stati effettuati negli ambienti di lavoro oltre 2500 sopralluoghi tecnici finalizzati alla valutazione dei rischi per garantire la salute e la sicurezza dei collaboratori. L'attività ha consentito l'aggiornamento, secondo criteri unificati, del "Documento di Valutazione dei Rischi" delle Società del Gruppo.

L'attività ha richiesto il coinvolgimento di specifiche competenze per le quali ci si è avvalsi di consulenze di alta professionalità (università, enti, ecc.), nonché della collaborazione di figure previste dalle specifiche norme (esperti qualificati, responsabili amianto, ecc.). A valle dell'attività di valutazione hanno preso il via tutte le attività volte a ridurre e, ove possibile, eliminare le situazioni di rischio riscontrate.

### Sostegno post rapina

L'attività ha visto il coinvolgimento della rete di "Medici Competenti" territoriali di Gruppo. Nel 2008 le rapine subite in Italia sono state 403 (incidenza di 7,3 ogni 100 sportelli - nel 2007 sono state 443) e nel corso dell'anno hanno avuto luogo 143 interventi di primo li-

vello e 125 interventi di *follow-up*, cui hanno partecipato, con diversi livelli di coinvolgimento, oltre 1000 persone della Banca dei Territori. L'attività di counseling ha consentito da parte dei medici competenti un qualificato intervento di sostegno alle persone che avevano subito l'evento criminoso. Infatti, in soli 6 casi si è reso necessario attivare un intervento di secondo livello, con l'esecuzione di una visita specialistica. Anche in VUB Banka vi è un'attenzione particolare verso i dipendenti che abbiano affrontato rapine, i quali possono assentarsi fino a 5 giorni dal lavoro e ricorrere a forme di supporto psicologico.

### Il nuovo "Documento di Valutazione del Rischio": un passo verso le persone

L'emanazione del Testo Unico in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. n. 81/08) ha reso necessari alcuni nuovi adempimenti (la cui entrata in vigore è graduata nel tempo, ma che la Banca ha già recepito). Si è così creata l'occasione per aggiornare il "Documento di Valutazione dei Rischi", rivedendone in maniera sostanziale l'impostazione.

In aggiunta al tradizionale approccio di valutazione dei rischi connessi a condizioni oggettive



(valutazione dei luoghi di lavoro, attrezzature, impianti, presenza di amianto, gas radon e del rischio incendio), è stata implementata una metodologia di valutazione anche dei rischi connessi ad aspetti soggettivi, che tengono in considerazione le diversità di genere, età e provenienza da altri paesi. Provvedendo altresì a effettuare la prima valutazione dello stress da lavoro correlato secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 recepito dall'art. 28 del citato TU.

La nuova impostazione è frutto dell'applicazione di un modello che tiene conto delle specificità delle persone e traccia il modo di fare tutela aziendale da parte di Intesa Sanpaolo secondo un'interpretazione originale dell'attenzione alla persona.

Il sistema adottato pone al centro del processo di valutazione dei rischi la "persona al lavoro" della quale "genere, età, origine (lingua, cultura, usi), condizioni soggettive/vulnerabilità/suscettibilità" sono elementi di caratterizzazione fondamentali e rilevanti al fine di valutare l'eventuale impatto sui rischi lavorativi e sulle misure di prevenzione.

Le specificità biologiche di donne e uomini consentono di individuare disturbi e patologie differenti legati alle caratteristiche anatomiche e fisiologiche nonché alle diverse specificità di ruolo nel contesto socioeconomico, come, ad esempio, avere oneri di cura familiare e figli. Anche i mutamenti delle "condizioni fisiologiche legate all'età" introducono variabili che possono avere un ruolo nel complesso mecca-

nismo di mantenimento della salute. Allo stesso modo le "differenze di origine" nazionale – in primo luogo linguistiche – incidono sulla comunicazione e quindi sulla percezione del rischio.

### Le dimensioni e i livelli dell'analisi

Si sono individuati diversi livelli e dimensioni di analisi cui si sono applicate metodologie di valutazione e misure d'intervento appropriate ai diversi livelli e adeguate allo specifico oggetto di analisi ed ai vincoli normativi:

- **dimensione dell'azienda:** attinente al sistema organizzativo nel suo complesso, cui si è collegata tutta l'attività effettuata nell'ambito della CSR;

- **dimensione dei processi di lavoro:** relativa alla specificità dei singoli processi caratterizzati da compiti, ambiente, attrezzature, sostanze, informazione/formazione e dalla loro combinazione (organizzazione del lavoro), con specifiche indagini (job analysis) e misure;

- **dimensione individuale/soggettiva:** attinente all'insieme delle specificità psico/biologiche/sociali del lavoratore e alle sue soggettive, condizioni di salute, ove siano suscettibili di peggioramento in correlazione all'attività lavorativa svolta.

Il nuovo modello di valutazione evidenzia un'interpretazione originale dell'attenzione alla persona e alle sue specificità.

## Il progetto Mense Sostenibili

*Attenzione alla salute e al benessere delle persone e una sempre maggior sensibilità alle tematiche legate al welfare aziendale: queste sono le basi sulle quali poggia la sperimentazione sulle mense avviata in collaborazione con l'Associazione Slow Food e il C.T.O. di Torino.*

*La sperimentazione ruota attorno a tre obiettivi principali.*

*Innanzitutto diffondere tra le persone che lavorano in Intesa Sanpaolo la cultura della corretta alimentazione come fattore di promozione della salute. Per favorire l'acquisizione di comportamenti alimentari corretti e sostenibili nel tempo, si è voluto introdurre nel progetto un elemento innovativo, accostando ai consigli di medici e dietisti anche suggerimenti di educazione al gusto e alla sensorialità, apportati dall'esperienza di Slow Food, associazione che si propone di diffondere la cultura alimentare, di sviluppare l'educazione del gusto*

*e di promuovere la qualità del cibo nelle sue componenti organolettiche, ambientali e sociali.*

*Secondo obiettivo è sperimentare in due mense aziendali "target" (Milano Lorenteggio e Torino Moncalieri) la possibilità di effettuare opzioni alimentari sane e calibrate. I lavoratori che, volontariamente, aderiranno al programma, otterranno informazioni sulle caratteristiche nutrizionali e caloriche dei piatti offerti dal menu giornaliero e, al termine di un periodo di osservazione e attraverso criteri di correttezza alimentare, potranno migliorare le proprie abitudini alimentari, con consapevolezza e senza penalizzare il gusto e l'appagamento sensoriale legato al cibo.*

*Il terzo obiettivo mira a valutare la possibilità di introdurre criteri di rispetto dell'ambiente attraverso la scelta qualitativa e quantitativa dei cibi prodotti, raccolti e trasportati in modo più rispettoso per la terra e per l'ambiente.*

### Certificazione ISO 9001

La certificazione di qualità ottenuta nel 2005 da Banca Intesa per il presidio di Milano della prevenzione e protezione è stata confermata nel 2008 per Intesa Sanpaolo, ottenendo anche l'estensione ai presidi di Torino, Padova e Roma.

### Formazione e sicurezza

Anche nel 2008 è proseguito il forte impegno della Banca nella formazione interna in materia di sicurezza a beneficio delle persone e nel rispetto delle esigenze di tutela delle loro informazioni e delle informazioni dei clienti.

#### **Corsi per la sicurezza**

*Sono stati messi a catalogo ed erogati specifici corsi di formazione per colleghi individuati come "Addetti al soccorso disabili". Per gli aspetti di sicurezza informatica, sono stati erogati corsi in aula sulla sicurezza delle informazioni (Comportamenti e Tecniche per l'utilizzatore) e corsi in autoapprendimento WBT (Web Based Training) sulla "Sicurezza delle informazioni".*

*I contenuti di entrambi i corsi sono allineati alle policy emesse dalla Banca ("Regole utente per la protezione delle informazioni, dei beni aziendali e per l'utilizzo della*

*posta elettronica e Internet"). Il piano formativo in aula dedicato alla sicurezza fisica ha visto, nel 2008, il coinvolgimento di oltre 1400 dipendenti nei moduli dedicati ai Direttori (1 giornata) e futuri Direttori (mezza giornata seguita da visita formativa nella filiale di insediamento). I corsi sono mirati a far conoscere i comportamenti corretti per la prevenzione degli eventi criminosi e sulla condotta da tenere in caso di rapina.*

*Le giornate di formazione dedicate alla sicurezza sono state in Italia più di 7.500.*

### Lavorare in sicurezza

Sono state pubblicate le principali componenti del quadro normativo di sicurezza, valide a livello di Gruppo.

Oltre ai *Principi di Sicurezza* che stabiliscono i principi fondamentali di tutela delle componenti materiali e immateriali del patrimonio aziendale da perseguire in tutte le attività operative di Intesa Sanpaolo, sono state pubblicate sia le "Linee Guida per la protezione del patrimonio informativo", sia le "Linee Guida di continuità operativa per la conoscenza e la comprensione dei principi e delle politiche che disciplinano il Business Continuity Management dei processi aziendali".

Si è conclusa inoltre la codifica delle regole e dei processi della normativa di sicurezza fisica che sarà ufficializzata per l'intero Gruppo nel corso del 2009. In particolare, l'adozione di un modello normativo unitario è la risposta alle necessità di semplificazione e omogeneità dei comportamenti per tutto il personale, oltre che di buon utilizzo di tutti gli apparati di sicurezza. A supporto delle Banche estere del Gruppo, i principi e le linee guida per la protezione del patrimonio informativo e di continuità operativa sono state tradotte e pubblicate anche in lingua inglese.

Per facilitare il lavoro delle persone nel rispetto della tutela delle informazioni dei clienti e del patrimonio informativo della Banca sono state poi pubblicate, tra le altre, la "Metodologia per la classificazione delle informazioni

e per l'analisi dei rischi", le "Regole utente per la protezione delle informazioni, dei beni aziendali e per l'utilizzo della posta elettronica ed internet", le "Regole per la selezione delle soluzioni tecniche a garanzia della continuità operativa dei processi e il modello organizzativo per la Gestione delle Crisi (MOGC)". Nel corso dell'anno il Gruppo ha promosso quelle iniziative – prevalentemente connesse alla ricerca di soluzioni ad elevato contenuto tecnologico – volte ad accrescere il livello di sicurezza reale e percepito e, al contempo, semplificare e ridurre le attività di gestione degli apparati da parte dei colleghi delle filiali.

La messa a punto dei processi e dei meccanismi di coordinamento tra le diverse funzioni aziendali, che contribuiscono al presidio della sicurezza fisica, ha permesso di accrescere notevolmente gli interventi di potenziamento delle difese già esistenti e di sostituzione degli apparati obsoleti. Nel 2008 sono stati realizzati oltre 1.500 interventi di incremento delle misure di sicurezza.

### Sicurezza al futuro

*Sicurezza nell'accesso ai sistemi aziendali*

Nel corso dell'anno è proseguita l'attività di

**Formare per la sicurezza:  
un beneficio per le persone  
e una garanzia di rispetto  
delle esigenze di tutela delle  
informazioni dei clienti  
e dei collaboratori.**

distribuzione ai colleghi delle tastiere con lettore integrato di smart card per garantire loro l'accesso in sicurezza ai sistemi aziendali e alla propria postazione di lavoro mediante certificato digitale. Nel corso del 2009 si prevede l'estensione del sistema a tutte le Banche del Gruppo per abilitarne in prospettiva l'integrazione dei meccanismi di protezione congiunta logica e fisica (ad esempio l'utilizzo del badge in uscita dall'azienda impedisce l'accesso ai sistemi aziendali sino al futuro utilizzo del badge in entrata).

*Sicurezza e innovazione tecnologica:  
GSS ed evoluzione Centrali Operative*

Nello spirito dell'innovazione continua verso soluzioni di crescente mitigazione dei rischi fisici, nel 2008 è stato avviato il progetto denominato GSS (Global Security System), che prevede l'integrazione di tutti gli apparati di si-

curezza presenti in una filiale per incrementare il livello – reale e percepito – della sicurezza, per semplificare e ridurre la gestione degli apparati da parte del personale di filiale e per individuare tempestivamente eventuali malfunzionamenti dei dispositivi di sicurezza.

Durante l'anno, inoltre, è stato avviato il progetto di integrazione delle Centrali Operative del Gruppo, attraverso l'unificazione dei sistemi di supervisione e gestione degli allarmi. L'investimento tecnologico, sia presso i centri di controllo sia presso le filiali, consentirà di unificare, all'interno del Gruppo, i referenti per la gestione degli allarmi e delle emergenze di sicurezza, di uniformare i comportamenti e semplificare le attività a carico delle persone che lavorano in filiale e di migliorare la qualità del servizio reso alle filiali attraverso l'incremento progressivo della telegestione degli impianti da parte di personale specializzato.

**Ripartizione assenze per motivazione (su giorni teorici lavorati)**

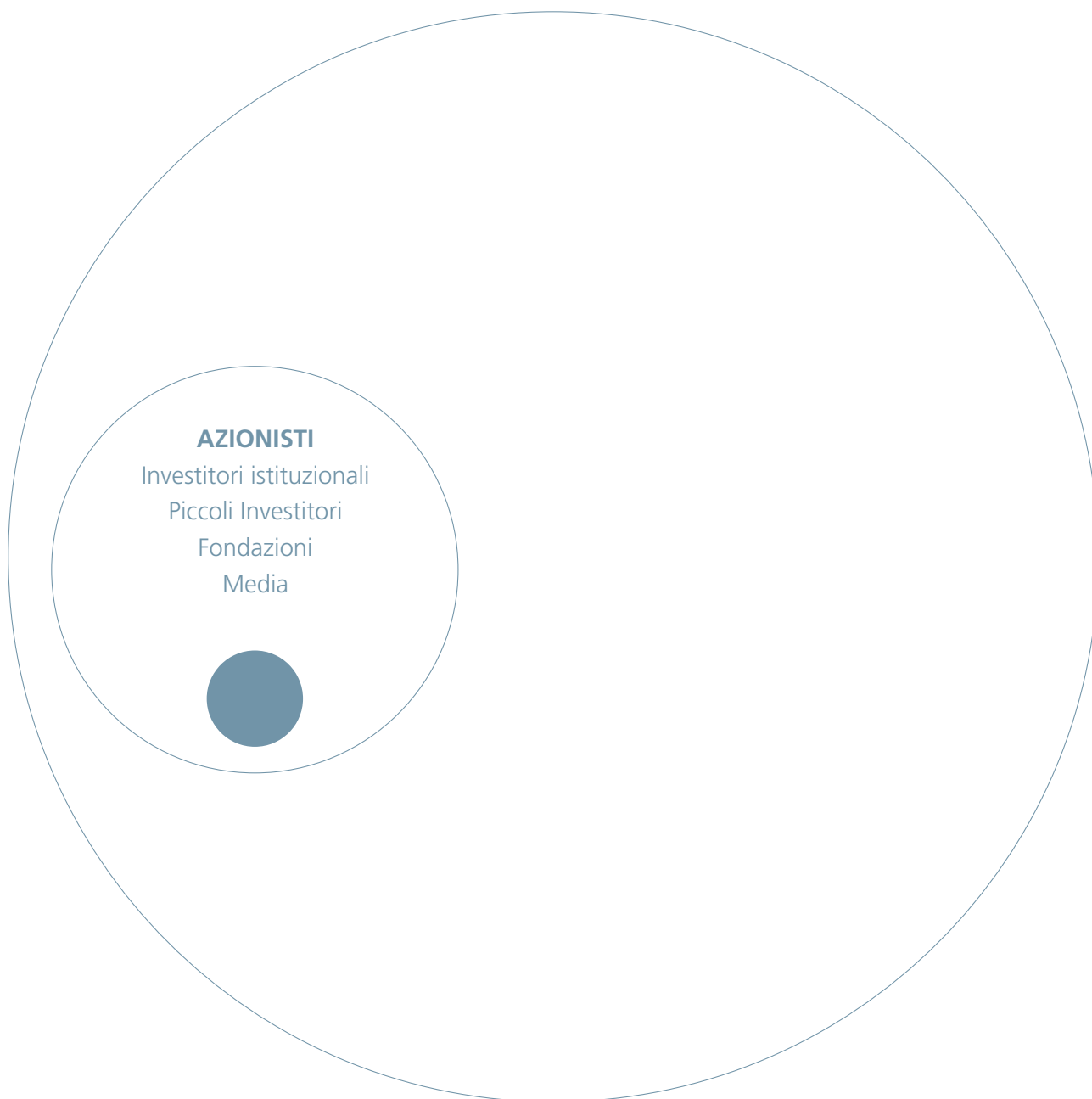
|                                | Italia |       | Estero |      |
|--------------------------------|--------|-------|--------|------|
|                                | 2008   | 2007  | 2008   | 2007 |
| % su giorni teorici lavorati   | 6,87   | 10,33 | 9,05   | 9,37 |
| Malattia                       | 3,31   | 4,27  | 2,93   | 2,13 |
| Infortunio                     | 0,04   | 0,12  | 0,08   | 0,07 |
| Puerperio                      | 1,45   | 2,31  | 5,43   | 2,94 |
| Motivi personali e familiari   | 1,23   | 0,78  | 0,22   | 0,65 |
| Congedi per incarichi pubblici | 0,08   | 0,07  | 0,01   | 0,01 |
| Permessi donazione sangue      | 0,23   | 0,05  | 0,00   | 0,01 |
| Handicap (L.104/92)            | 0,41   | 0,44  | 0,03   | 0,03 |
| Altro                          | 0,12   | 2,28  | 0,35   | 3,5  |

**Infortuni nell'anno<sup>1</sup>**

|  | Italia     |            | Estero     |            |
|--|------------|------------|------------|------------|
|  | 2008       | 2007       | 2008       | 2007       |
| Infortuni all'interno della società        | 280        | 222        | 28         | 43         |
| Infortuni all'esterno della società        | 643        | 530        | 74         | 131        |
| <b>Totale infortuni nell'anno</b>          | <b>923</b> | <b>752</b> | <b>102</b> | <b>174</b> |
| Percentuale infortuni su numero dipendenti | 1,3        | 0,9        | 0,4        | 0,7        |

<sup>1</sup> Dati 2007 Italia stimati.

# Azionisti



## Linee Strategiche

Nel corso del 2008 abbiamo operato per mantenere coerenza con gli impegni presi con il Piano d'Impresa 2007-2009. L'obiettivo di crescita sostenibile ha quindi dovuto coniugarsi con lo scenario economico in rapido deterioramento, continuando a sviluppare il rapporto di fiducia con tutti i nostri stakeholder e facendo leva su tutte le variabili gestionali: sviluppo sostenibile dei ricavi, controllo dei costi, ottimizzazione degli attivi e dei rischi.

Il piano di integrazione è proseguito secondo le previsioni, anche in considerazione dell'acquisizione di Carifirenze completata nel mese di aprile. A questo proposito si sottolinea che il 23 giugno 2008 è stato approvato il Piano d'Impresa 2008-2010 di Carifirenze nel quadro del processo d'integrazione della stessa nella Divisione Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo.


Coerentemente ai piani di sviluppo organizzativo è stato allineato il modello di corporate governance alla best practice internazionale, configurando le linee di Governo su 4 aree di responsabilità affidate a Chief Operating Officer, Chief Financial Officer, Chief Lending Officer e Chief Risk Officer.

Inoltre è stato rafforzato il modello di Banca dei Territori, adottato nel 2007 in occasione della nascita di Intesa Sanpaolo, al fine di migliorare l'efficacia dell'azione commerciale sul territorio, rilanciare l'azione di marketing per lo sviluppo di prodotti e servizi innovativi e mantenere un adeguato controllo dei costi.


Sempre nel corso del 2008, si è provveduto a completare la piena integrazione del sistema informativo di Gruppo, in anticipo rispetto al piano originario.

## Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni nel 2008

### Attenzione alla crescita del ritorno dell'investimento dei nostri azionisti:


- in considerazione della grave crisi finanziaria internazionale il mercato continua a richiedere per tutte le banche livelli di capital ratio più elevati; 

- nonostante il livello di patrimonializzazione sia ritenuto adeguato per il profilo di rischio, liquidità e *leverage* della Banca, al fine di evitare che il Gruppo Intesa Sanpaolo venisse percepito come non adeguatamente patrimonializzato, si è deciso di rafforzare rapidamente i coefficienti patrimoniali. In tale ottica, il Consiglio di Gestione in sede di proposta di ripartizione degli utili ha proposto – e l'Assemblea ha poi deliberato – di non procedere alla distribuzione di dividendi alle azioni ordinarie per l'esercizio 2008. Ulte-


riori rafforzamenti sono attesi dall'applicazione di Basilea 2 *advanced* e da possibili operazioni di capital management riguardanti attività non strategiche per un valore di libro complessivo di ca. 9,5 miliardi di euro. 


### Garantire la massima trasparenza e tempestività nella comunicazione al mercato:

- è continuato l'impegno alla trasparenza, tempestività e fruibilità di accesso alle informazioni per tutti gli stakeholder. Sono stati svolti incontri e conferenze sia telefoniche sia via web con la comunità finanziaria italiana ed estera, come dettagliato nelle sezioni successive.

Il sito Internet del Gruppo è stato ulteriormente migliorato con la pubblicazione di una versione interattiva del Bilancio Sociale. 

 progetto completato

 avviato e in corso

 non ancora attivato

## Assemblea degli Azionisti<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Per quanto concerne il profilo dell'azionariato si veda il capitolo 1, p. 30.

|  |  |
|--|--|
| Principali competenze di delibera                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nomina e revoca del Consiglio di Sorveglianza</li> <li>● Responsabilità dei componenti del Consiglio di Sorveglianza e, in via concorrente con il Consiglio di Sorveglianza, dei componenti del Consiglio di Gestione</li> <li>● Distribuzione degli utili</li> <li>● Nomina e revoca della società incaricata della revisione contabile</li> <li>● Approvazione del Bilancio di Esercizio in caso di sua mancata approvazione da parte del Consiglio di Sorveglianza</li> <li>● Operazioni di competenza dell'Assemblea straordinaria ai sensi di legge</li> </ul>   |
| Assemblee convocate nel 2008 e punti all'ordine del giorno | <p>Durante l'esercizio 2008 l'assemblea degli azionisti è stata convocata, in sede ordinaria, il 30 aprile; all'ordine del giorno della riunione vi era l'approvazione della proposta di destinazione dell'utile di esercizio 2007 e di distribuzione del dividendo nonché la sostituzione dei Consiglieri di Sorveglianza Pio Bussolotto e Fabrizio Gianni, che avevano rassegnato le proprie dimissioni dalla carica nel corso dell'esercizio.</p> <p>In data 3 dicembre 2008 si è riunita anche l'Assemblea speciale degli azionisti di risparmio, che ha deliberato la nomina di Paolo Sfameni quale rappresentante comune dei possessori di azioni di risparmio per gli esercizi 2009/2011.</p> |
| Partecipazione   | <p>La partecipazione dei soci alle assemblee risulta costantemente significativa: in particolare, l'Assemblea di aprile 2008 ha visto presente il 57,86% del capitale ordinario.</p>   |
| Modalità di votazione                                      | <p>Ogni azione ordinaria attribuisce il diritto a un voto.</p> <p>Le azioni di risparmio non hanno diritto di voto nelle assemblee ordinarie e straordinarie ma esclusivamente diritto di intervento e di voto nell'Assemblea speciale dei possessori di azioni di risparmio.</p>  |

## Il rendimento del titolo Intesa Sanpaolo

### Quotazione azione ordinaria

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo ha registrato nel corso del 2008 una diminuzione in linea con quella di tutto il comparto bancario, come evidenziato anche dall'andamento dell'indice Comit di settore.

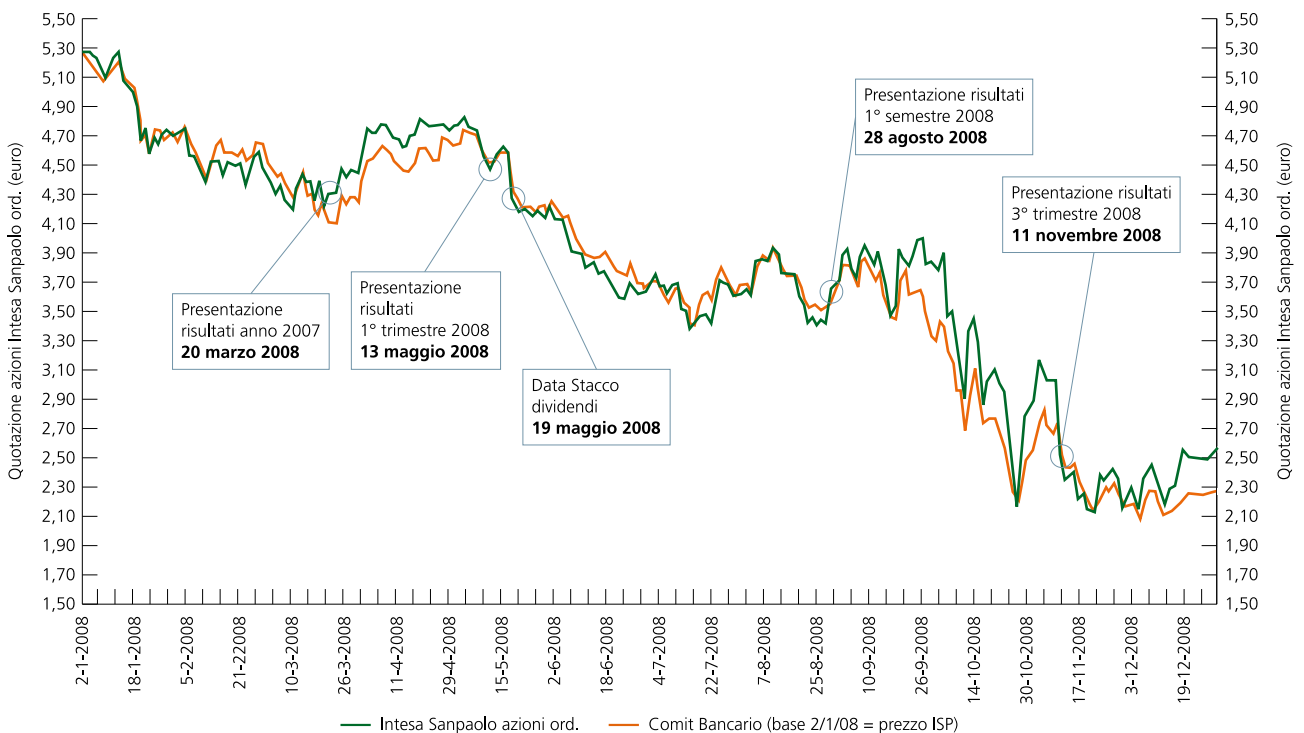
In particolare, dopo il progressivo calo dei primi due mesi e mezzo dell'anno si è verificata una ripresa in occasione della presentazione dei risultati 2007.

Successivamente alla data di stacco dividendo la quotazione è progressivamente scesa sino alla brusca flessione dei mesi di settembre e ot-

tobre, nei quali le notizie sulla grave crisi finanziaria internazionale e di alcuni fallimenti particolarmente significativi hanno condizionato il settore bancario su scala globale. Dalla presentazione dei risultati del terzo trimestre 2008 nel mese di novembre sino alla fine dell'anno si è registrata una certa stabilità intorno ai valori di 2,3/2,5 €.

Complessivamente, da inizio anno il titolo ha chiuso in flessione di circa il 53%. A fine 2008, Intesa Sanpaolo capitalizzava 31,5 miliardi di euro.

Andamento quotazione azioni ordinarie Intesa Sanpaolo vs Comit Bancario (dal 2/1/08 al 30/12/08)



### I dividendi

L'Assemblea ordinaria di Intesa Sanpaolo in data 30 aprile 2008 ha deliberato l'attribuzione di un importo complessivamente pari a 0,391 euro per ciascuna azione di risparmio e a 0,38 euro per ciascuna azione ordinaria. Tali importi

corrispondono a un pay-out totale di oltre 4,8 miliardi di euro, in coerenza con l'obiettivo del Piano d'Impresa 2007-2009 di dividendi ordinari per oltre 2,8 miliardi di euro e straordinari per 2 miliardi di euro in pagamento nel 2008.

## Relazioni con gli azionisti e la comunità finanziaria

I servizi Investor Relations e Rating Agencies garantiscono la continuità, la correttezza e la trasparenza della comunicazione finanziaria con gli azionisti e con il mercato.

Anche nel corso del 2008 la comunicazione con la comunità finanziaria – analisti, investitori istituzionali e agenzie di rating – è rimasta concentrata sugli obiettivi strategici del Piano d'Impresa 2007-2009, presentato il 16 aprile 2007, nonché sulla puntuale rendicontazione degli andamenti societari.

Con riferimento al Piano d'Impresa 2007-2009, la comunicazione ha avuto come obiettivo prioritario quello di consolidare presso tutti gli stakeholder – attraverso l'aggiornamento del sito Internet e con costanti contatti diretti – le potenzialità del Gruppo, sia sotto il profilo della creazione di valore che in termini di accesso a prodotti e servizi a condizioni più competitive per i clienti.

In particolare, grande attenzione è stata data al tema della solidità patrimoniale, della liquidità e qualità degli attivi, mettendo in evidenza come il Gruppo Intesa Sanpaolo rappresenti un solido riferimento per i risparmiatori e un partner affidabile per le imprese sulla base di indicatori tra i più positivi nel settore a livello internazionale.

Anche nel 2008, per garantire la parità di informazione a tutti gli azionisti e a tutti i nostri stakeholder, le informazioni sono state rese disponibili e fruibili in modo tempestivo, agevole e non oneroso tramite una pluralità di canali: Internet, conference call con numero verde gratuito, brochure, inoltre gratuito dei bilanci a seguito di richiesta effettuata tramite sito Internet della Banca.

### Comunicazione con la comunità finanziaria

Al fine di contribuire alla creazione di valore sostenibile nel tempo si sono svolti regolari e frequenti incontri con la comunità finanziaria

che hanno consolidato rapporti duraturi e fiduciari. Più in dettaglio, nel corso del 2008 l'attività di comunicazione è stata articolata come indicato nella seguente tabella.

| Comunicazioni  | 2008   |
|--|--------|
| Presentazioni istituzionali del Gruppo                         | 58     |
| Comunicazioni Finanziarie pubblicate                           | 108    |
| Roadshow n.  | 22     |
| – Europa   | 21     |
| – Stati Uniti  | 1      |
| Incontri con investitori e analisti                            | 238    |
| Richieste ricevute e soddisfatte dall'helpdesk degli azionisti | 12.000 |

### Credit Rating

Nel 2008 sono stati confermati tutti i rating attribuiti a Intesa Sanpaolo che denotano la buona qualità dell'attivo e i solidi ratio patrimoniali, la costante redditività dell'attività tradizionale e le positive aspettative di crescita.

#### Moody's

|                              |         |
|------------------------------|---------|
| Debito a medio-lungo termine | Aa2     |
| Debito a breve termine       | P-1     |
| Financial strength           | B-      |
| Outlook                      | Stabile |

#### Fitch

|                              |         |
|------------------------------|---------|
| Debito a medio-lungo termine | AA-     |
| Debito a breve termine       | F1+     |
| Individual                   | B       |
| Support                      | 1       |
| Outlook                      | Stabile |

#### Standard & Poor's

|                              |                      |
|------------------------------|----------------------|
| Debito a medio-lungo termine | AA-                  |
| Debito a breve termine       | A-1+                 |
| Outlook                      | Stabile <sup>1</sup> |

<sup>1</sup> Rivisto a Negativo il 12/3/2009



## Raccomandazioni degli analisti

Nel corso del 2008 il titolo è stato seguito e coperto da 36 analisti in luogo dei 34 relativi al 2007. I giudizi espressi sono stati evidentemente influenzati dalla profonda crisi finanziaria che ha condizionato la visibilità prospettica dell'analisi riguardante il settore bancario. In tale contesto le raccomandazioni hanno registrato una leggera revisione in diminuzione confermando al tempo stesso la preponderanza di quelle positive.

| Raccomand. | gennaio 2008 | dicembre 2008 |
|------------|--------------|---------------|
| Buy        | 79%          | 72%           |
| Hold       | 18%          | 20%           |
| Sell       | 3%           | 8%            |

## Appartenenza a indici etici

Gli indici etici si caratterizzano per i criteri di selezione dei titoli che ne fanno parte. La scelta avviene privilegiando, accanto alla performance finanziaria, comportamenti improntati alla responsabilità sociale delle imprese. Costituiscono un importante riferimento per i gestori di fondi, sia per quelli che replicano l'indice stesso sia per coloro che, pur operando una gestione attiva di *stock picking*, hanno come *benchmark* l'indice.

Nel 2008 Intesa Sanpaolo era presente in alcuni dei principali indici etici europei: FTSE4Good, ASPI Eurozone, Ethibel Investment Register.

## Relazioni con i media

La definizione e la gestione delle azioni di comunicazione del Gruppo verso i media e gli opinion maker italiani e stranieri è svolta dal Servizio Rapporti con i media. L'obiettivo centrale dell'attività è quello di comunicare le iniziative di importanza strategica e operativa del Gruppo a tutti gli stakeholder e sviluppare un rapporto di massima trasparenza verso la comunità finanziaria e l'opinione pubblica italia-

na ed estera. Le azioni di comunicazione sono finalizzate a informare in maniera puntuale, dettagliata e trasparente su:

- i valori dell'azienda e l'impegno nel sostegno allo sviluppo del paese;
- gli obiettivi del Piano d'Impresa;
- la presentazione dei risultati trimestrali, semestrali e annuali;
- il lancio di nuovi prodotti e servizi che abbiano rilevanza per tutti gli stakeholder;
- lo sviluppo di iniziative culturali o sociali di particolare importanza;
- lo sviluppo di nuove strutture dedicate all'impresa sociale, al mondo non profit, al Public Finance e all'Investment Banking.

Tutte le informazioni strategiche del Gruppo vengono rese tempestivamente disponibili attraverso la sezione dedicata del sito Internet del Gruppo, che viene aggiornata quotidianamente. In questa sezione si possono inoltre trovare le fotografie e le biografie del top management e i Comunicati stampa emessi dal Gruppo e dalle due precedenti Banche (dal 2002 per Banca Intesa e dal 2000 per Sanpaolo IMI fino a oggi).

| Attività di comunicazione           | Numero |
|-------------------------------------|--------|
| Comunicati stampa                   | 607    |
| Conferenze stampa                   | 128    |
| Presentazioni prodotti e iniziative | 50     |

È possibile iscriversi a una mailing list per ricevere all'indirizzo di posta elettronica e/o sul cellulare i comunicati stampa e le informazioni sui principali eventi societari e si può altresì richiedere l'invio al proprio domicilio della documentazione disponibile.

## Studi e relazioni con il mondo della finanza

L'indipendenza e la reputazione della ricerca rappresentano un valore fondamentale per il corretto funzionamento dei mercati finanziari e per preservare la fiducia degli investitori. Per questo motivo garantiamo indipendenza di giudizio ai nostri economisti e analisti finanziari e, per la ricerca che diffondiamo all'esterno, prevediamo alcuni schemi posti a tutela degli investitori, in tema di governance e di trasparenza dei conflitti d'interesse. La soluzione adottata sul piano organizzativo vede la costituzione di un'unica struttura di ricerca, il Servizio Studi e Ricerche, indipendente e autonoma dalle unità di business. Inoltre, in linea con lo spirito della MiFID e delle relative disposizioni attuative, il servizio è organizzato in modo da distinguere chiaramente le attività che costituiscono ricerca in materia di investimenti, attribuite a uffici distinti rispetto a quelli che si occupano della produzione di studi economici. Una specifica normativa interna, introdotta già dal 2006, disciplina i principi e le regole comportamentali cui deve ispirarsi l'attività degli analisti finanziari, alla luce delle disposizioni regolamentari. L'attività degli analisti finanziari è sottoposta ai controlli di Compliance, che verificano in modo continuativo il rispetto dei criteri di correttezza e trasparenza nelle raccomandazioni d'investimento, e la comunicazione degli eventuali interessi e conflitti di interesse.

La conoscenza dei fenomeni economici e finanziari, delle realtà aziendali, settoriali e territoriali in cui operiamo è fondamentale per comprendere le principali tendenze dei mercati di riferimento, individuarne le potenzialità di crescita e contribuire a orientare le attività del Gruppo. La nostra attività di ricerca è orientata anche alla promozione di iniziative pubbliche con l'obiettivo di stimolare il dibattito su temi di carattere economico-finanziario e, dove possibile, offrire suggerimenti alle autorità competenti. A questo fine mettiamo a frutto l'ampia base di conoscenze che abbiamo acquisito nel corso della nostra attività e che deriva dalla professionalità dei nostri collaboratori. Partecipiamo al dibattito economico e finanziario, sia nazionale sia internazionale, attraverso studi

e ricerche realizzati in proprio e di cui curiamo la diffusione presso il pubblico e la comunità finanziaria.

Gli studi e le ricerche sono resi disponibili attraverso una distribuzione segmentata in base ai contenuti di ciascuna pubblicazione e ai bisogni degli utenti serviti: la clientela corporate e istituzionale, le unità della Banca e del Gruppo e il pubblico indistinto. Le pubblicazioni sono diffuse tramite una pluralità di canali: posta elettronica e tradizionale, con mailing list mirate, la più estesa delle quali conta oltre 3.000 destinatari; il sito Internet di Gruppo, che rende disponibile al pubblico una selezione dell'ampia produzione del nostro Servizio Studi e Ricerche; siti Internet di Società del Gruppo attraverso accessi riservati ai clienti istituzionali. Negli ultimi anni sono state realizzate iniziative tese a sensibilizzare l'opinione pubblica e gli operatori economici sul ruolo che fattori quali la ricerca, l'innovazione, il marketing, l'ICT, il capitale umano e l'internazionalizzazione hanno per lo sviluppo della capacità competitiva non solo delle grandi imprese, ma anche di quelle piccole e medie.

Le relazioni instaurate con istituzioni di categoria, realtà associative ed enti di ricerca rappresentano opportunità di scambio e confronto fondamentali per lo sviluppo del Gruppo. Per questo, appoggiamo e promuoviamo le iniziative esterne di analisi e ricerca, sia fornendo una collaborazione diretta, sia attraverso il sostegno economico. Nel 2008, la lunga tradizione di collaborazione del nostro Servizio Studi e Ricerche con *Prometeia* nell'analisi dei settori industriali è giunta al traguardo dei vent'anni. L'occasione ha consentito di fare il punto sui cambiamenti più significativi dell'industria italiana in un'ottica di lungo periodo.

Come da tradizione, anche nel 2008 il Servizio Studi e Ricerche ha fornito un contributo scientifico per l'organizzazione di alcuni convegni di rilievo, relativi alla presentazione di rapporti di analisi dei settori industriali, alle infrastrutture sul territorio e alle strategie del settore della moda e del lusso alla luce del difficile contesto di mercato.

## ***I convegni del 2008 di Intesa Sanpaolo organizzati col contributo scientifico del Servizio Studi e Ricerche***

### ***Vent'anni del "Rapporto Analisi dei settori industriali – L'industria italiana al 2012"***

*Milano, 30 maggio 2008*

### ***Strategie per la crescita, federalismo fiscale e infrastrutture***

*Roma, 21 ottobre 2008*

### ***74° Rapporto analisi dei settori industriali***

### ***– L'industria italiana e le sfide del prossimo biennio: alla ricerca del ritmo perduto***

*Milano, 29 ottobre 2008*

### ***Moda e lusso nel difficile contesto di mercato: quali strategie?***

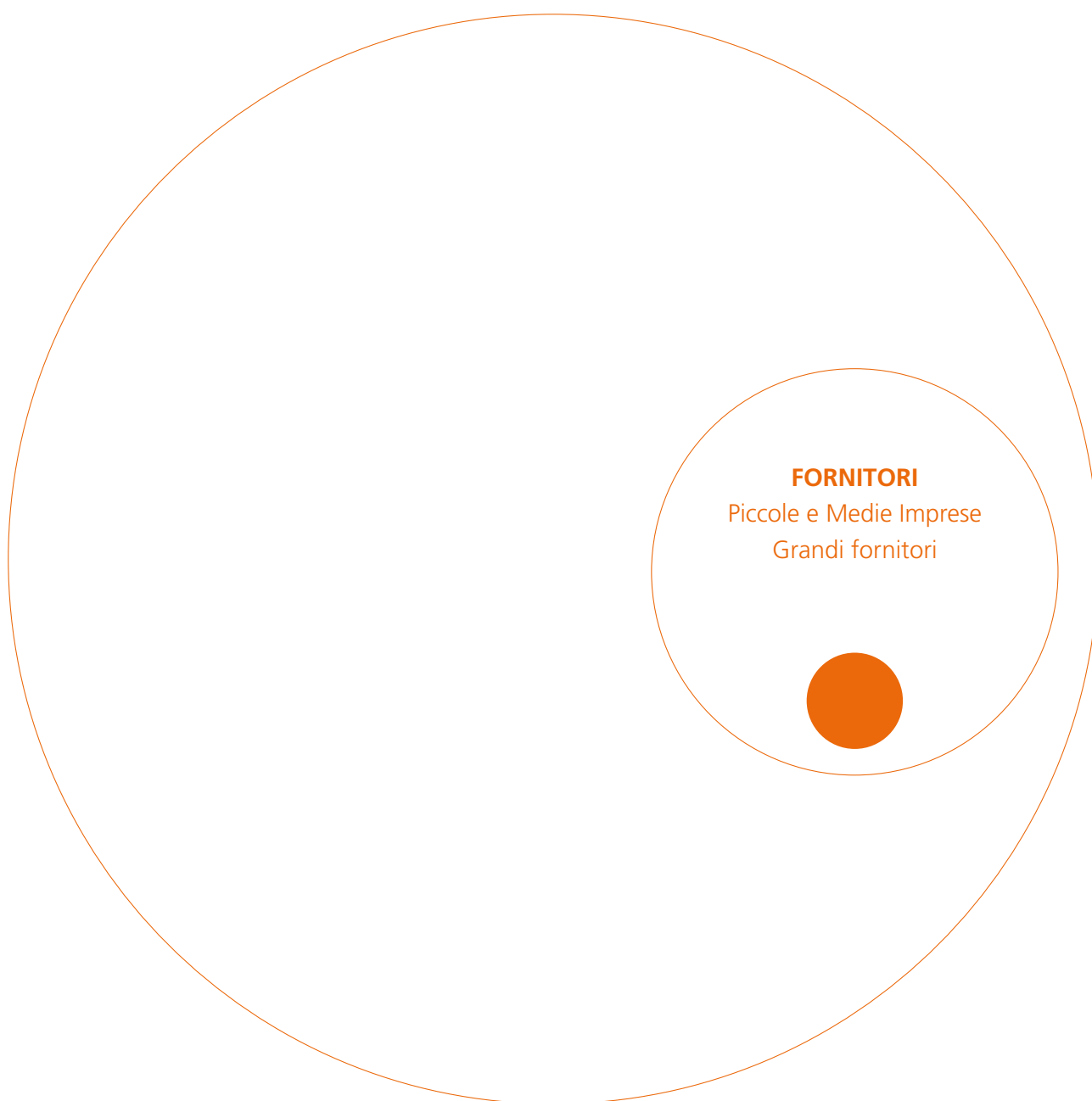
*Convegno organizzato insieme a Pambianco – Strategie di Impresa*

*Milano, 6 novembre 2008*

## ***Gli Indici sul mercato azionario***

*Diffondiamo quotidianamente una serie di indici sul mercato azionario, che hanno una lunga tradizione – l'indice denominato Comit Globale, il più conosciuto, è stato lanciato nel 1972 – e che rappresentano un punto di riferimento per i risparmiatori e la comunità finanziaria, tra cui diversi fondi comuni azionari italiani che li utilizzano come benchmark. La famiglia degli indici si è arricchita via via nel tempo per rispondere ai mutamenti del mercato dei capitali e alle esigenze degli operatori. Attualmente sono calcolati 39 indici di borsa, diffusi tramite i principali info provider.*

# *Fornitori*



## Linee Strategiche

Uno degli impegni assunti da Intesa Sanpaolo è la promozione e la diffusione, presso i soggetti che intrattengono una relazione con noi, di buone pratiche nell'ambito della responsabilità sociale e ambientale. Questo, insieme all'attenzione ai comportamenti improntati all'eliminazione degli sprechi e alla sobrietà in


tema di forniture, sono stati i principi cardine che hanno guidato la gestione degli approvvigionamenti del Gruppo.

L'attività nel suo complesso è stata condotta rispettando i principi di trasparenza e pari opportunità, sia durante il processo di selezione dei fornitori sia durante le procedure di acquisto.

## Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni nel 2008

### TRASPARENZA E CORRETTEZZA NEL PROCESSO DI SELEZIONE DEI FORNITORI


#### Estendere al Gruppo il Portale Acquisti e l'utilizzo di gare online:

- estensione della piattaforma e-sourcing a quasi tutte le categorie merceologiche e a un numero più ampio di Società del Gruppo rispetto al 2007. Gestione online delle relative negoziazioni. 


#### Sviluppare e integrare l'Albo Fornitori:

- sviluppo ulteriore dell'Albo Fornitori. 

#### Attivare azioni per migliorare i tempi di pagamento stabiliti dai contratti:


- miglioramento delle procedure informatiche a supporto della gestione amministrativa della spesa per ottimizzare il monitoraggio dei tempi di pagamento. 

### Definire piani di ascolto e dialogo affinché la relazione banca-fornitori porti benefici reciproci:


- consolidamento della relazione con i fornitori attraverso il processo di integrazione. 


### PROMUOVERE LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE DEI FORNITORI


#### Qualificare i fornitori in base a requisiti sociali e ambientali:


- la registrazione al Portale e-sourcing prevede la compilazione di un questionario sulle pratiche di responsabilità sociale e ambientale del fornitore. 

#### Migliorare l'approccio al processo di approvvigionamento al fine di ridurre gli impatti ambientali:

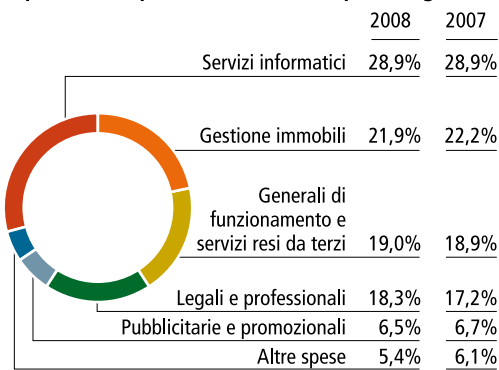
- utilizzo, nelle gare d'appalto, di schede tecniche che definiscono i criteri di eco-compatibilità per l'acquisto di materiale tecnologico. 

 progetto completato

 avviato e in corso

 non ancora attivato

## Ripartizione spese amministrative per categoria



## Trasparenza nei processi di acquisto e nella selezione dei fornitori

Il processo di integrazione delle funzioni di acquisto e di rinegoziazione e unificazione degli accordi di fornitura ha visto un forte impulso anche nel 2008. Durante lo svolgimento di tale procedimento è stato preso in considerazione anche il criterio della territorialità tra quelli valutati per la scelta delle proposte commerciali. Il percorso di integrazione ha dato un esito positivo anche dal punto di vista del consolidamento della relazione con il fornitore.

L'attività descritta si è svolta nel rispetto dei principi di trasparenza e pari opportunità, anche grazie all'integrazione dell'*Albo Fornitori*, un'area del sito istituzionale di Gruppo (group.intesasanpaolo.com) dove vengono censiti i fornitori accreditati. [Z](#)

Nel corso del 2008 in Italia sono state esaminate 62 categorie merceologiche e gestite 107 gare online; inoltre sono stati interessati circa 900 fornitori e stipulati 700 contratti.

Grazie alla piattaforma denominata Portale e-sourcing, estesa oramai a quasi tutte le categorie merceologiche e a un numero più ampio di società del Gruppo rispetto al 2007, le negoziazioni relative sono avvenute online, garantendo trasparenza nella relazione che abbiamo intrattenuto con i nostri fornitori. Questo strumento ci permette di rendere il processo di negoziazione tracciabile e funzionale in ogni sua fase: dalla gestione della selezione dei fornitori all'organizzazione del processo negoziale; dalla pubblicazione dei capitolati nei contratti di appalto all'invito dei partecipanti; dalla raccolta e analisi delle offerte alla redazione automatica di report e verbali di fine gara.

Ai soggetti che intendono proporsi come poten-

ziale fornitore e partecipare ai processi di negoziazione è richiesta la registrazione al sistema. Le aziende che sono abilitate alla candidatura ricevono le chiavi per l'accesso e per la presentazione delle offerte. Durante la procedura di registrazione, oltre all'accettazione delle condizioni generali di fornitura della Banca, si chiede la conformità ai principi enunciati nel Codice Etico e la consultazione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* (D.Lgs.231/2001) e del Codice Interno di Comportamento di Gruppo, pena la potenziale risoluzione del contratto nel caso di comportamenti contrari ai principi stessi.

VUB Banka è stata tra le prime banche a introdurre in Repubblica Slovacca un sistema di gestione automatico delle forniture chiamato Access Point (<https://accesspoint.vub.sk/>), che permette ai fornitori di formulare proposte e di rendere molto più trasparente ed efficiente il sistema di procurement. La banca ha 1.457 fornitori circa, il 90% dei quali sono locali. [Z](#) Un'applicazione più efficiente delle procedure informatiche a supporto della gestione amministrativa della spesa ha consentito un monitoraggio più scrupoloso dei tempi di pagamento, che non hanno subito sostanziali modifiche rispetto a quanto previsto.

**Durante la procedura di registrazione al portale, ai fornitori si chiede la conformità ai principi enunciati nel Codice Etico, la consultazione del *Modello di organizzazione, gestione e controllo* e quella del Codice Interno di Comportamento di Gruppo.**

## Promuovere la sostenibilità sociale e ambientale



In Intesa Sanpaolo è in vigore da anni un processo di approvvigionamento elettronico, l'e-procurement. La procedura rappresenta un modello di consumo sostenibile, in quanto permette di eliminare i depositi di magazzino e le relative scorte di materiali. Anche questo è un modo per contribuire a diffondere ulteriormente pratiche di acquisto sostenibile, nonché uno strumento aggiuntivo di razionalizzazione dei costi.

Teniamo ben presenti i criteri di responsabilità sociale e ambientale anche nella scelta dei nostri fornitori e valutiamo positivamente quelli che mettono in atto politiche di CSR nello svolgimento delle loro pratiche quotidiane.

Al momento della registrazione al Portale e-sourcing, i fornitori che vi accedono per proporsi come partner della Banca, oltre a prendere visione dei documenti societari, come già detto precedentemente, devono compilare il "Questionario delle Politiche di Responsabilità Sociale", attraverso cui è possibile delineare il "profilo di sostenibilità" del soggetto in questione.

Oltre al rispetto dell'ambiente, anche l'impegno a sostenere la protezione e la tutela dei diritti umani è parte integrante dei processi di selezione e di stipula dei contratti.

L'analisi dei questionari ricevuti ha permesso di identificare e raggruppare alcune buone pratiche tra gli oltre 1.040 fornitori iscritti al Portale e-sourcing: 413 società sono dotate di un Sistema di Gestione per la Qualità, 98 di un Sistema di Gestione Ambientale, in 487 di esse è in vigore un Sistema di Gestione di Salute e Sicurezza e 195 presentano i requisiti di responsabilità sociale richiesti dalla certificazione SA 8000.

Dal punto di vista dei requisiti di CSR richiesti dalla Banca ai fornitori sull'acquisto di alcuni prodotti, nel 2008 abbiamo cominciato a utilizzare delle schede tecniche con parametri di efficienza energetica e basso impatto ambientale per le gare d'appalto sull'acquisto di materiale tecnologico (pc desktop, server e monitor a cristalli liquidi).

Anche VUB Banka ha inserito criteri ambientali e di tutela della salute dei collaboratori nei suoi processi di acquisto, privilegiando, ad esempio, carta riciclata, prodotti a un alto tasso di effi-

cienza energetica e apparecchiature tecnologiche eco-compatibili.

L'impegno verso un approccio responsabile nel campo degli approvvigionamenti è stato confermato anche da controlli interni alla Banca. Infatti, nell'ambito delle verifiche periodiche di conformità sull'acquisto di beni e servizi, la funzione di Audit ha appurato che la Banca ha inserito nei contratti di acquisto sottoscritti dai fornitori specifiche clausole che richiamano questi ultimi al rispetto dei principi definiti nella Policy Ambientale di Intesa Sanpaolo. Gli interventi di audit sulle Società del Gruppo sono conseguenti allo stato di implementazione di tale policy. Peraltro, negli stati dove sono

state emanate disposizioni legislative per la tutela dell'ambiente (come in Italia il D.Lgs. 626/94), sono frequenti le attività di controllo per riscontrare il rispetto di tali norme.

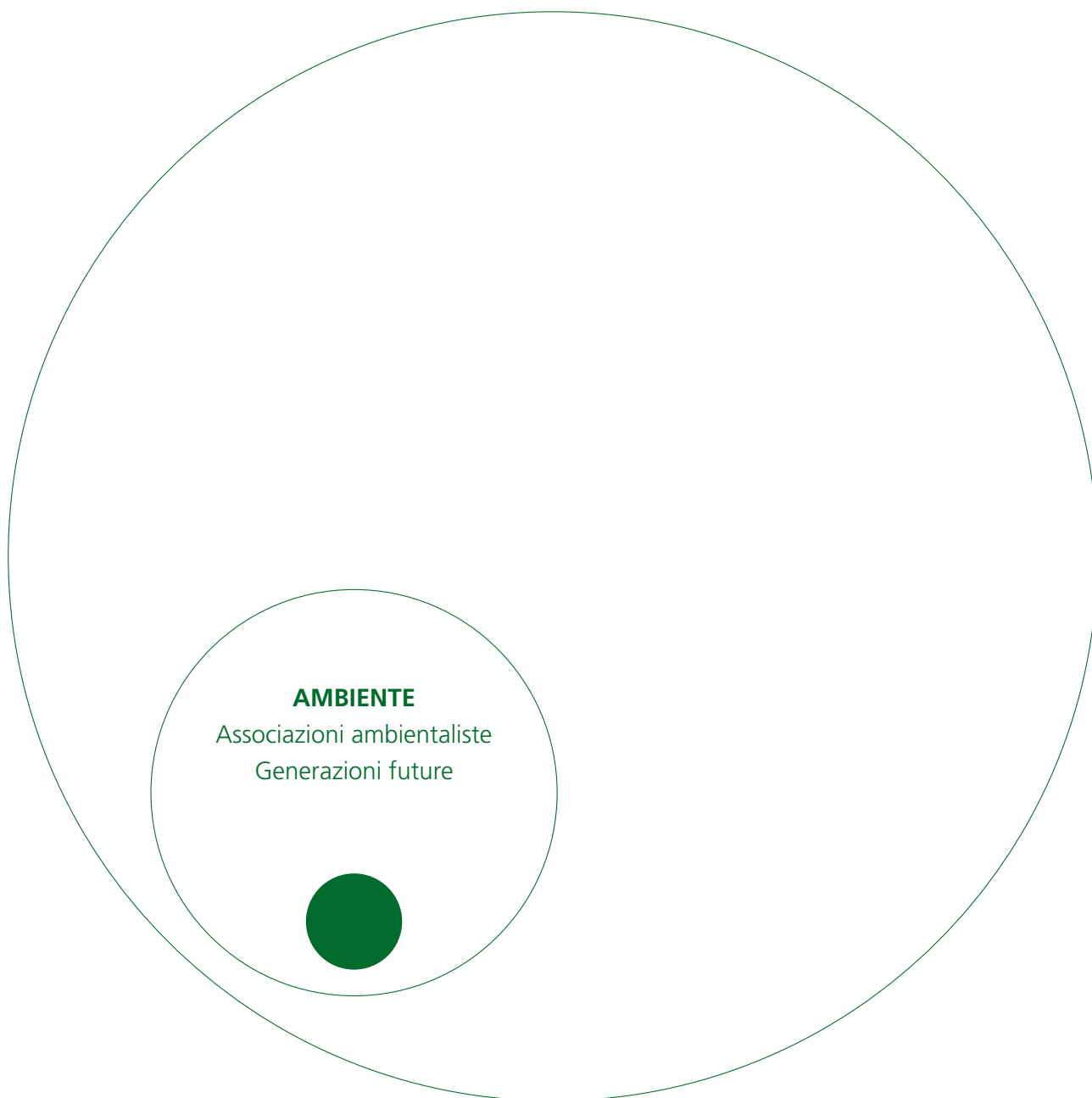
In merito alla formazione interna e alla consapevolezza sul tema, il percorso formativo rivolto a coloro che gestiscono la relazione diretta con i fornitori è stato integrato con un modulo specifico dedicato ai temi della responsabilità sociale e ambientale.

Ha preso avvio il progetto *Mense Sostenibili*, una sperimentazione, largamente trattata nel capitolo "Collaboratori", che poggia sulla salute e sul benessere delle persone e che ha visto la collaborazione con l'Associazione *Slow Food* e il Centro Traumatologico Ospedaliero di Torino (C.T.O.). Uno degli obiettivi del progetto è l'introduzione di criteri di rispetto dell'ambiente attraverso l'acquisto di prodotti della filiera corta, che permettono la riduzione dei passaggi del sistema tradizionale. Il tutto è accompagnato dalla scelta qualitativa e quantitativa dei cibi prodotti e da un atteggiamento più rispettoso nei confronti della terra e dell'ambiente.

Riconosciamo i principi stabiliti dalle Convenzioni fondamentali dell'ILO (International Labour Organization) e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto di lavoro forzato e minorile, la non discriminazione nell'occupazione.



# *La relazione con l'ambiente*





## Linee Strategiche

Le Linee Guida in materia di Politica Ambientale, già emanate nel 2007 e applicate a livello di Gruppo, guidano i nostri comportamenti nella riduzione sia degli impatti sull'ambiente generati in quanto azienda diffusa sul territorio che consuma risorse naturali (impatti diretti), sia di quelli generati da soggetti terzi con i quali ci relazioniamo (impatti indiretti). L'implementazione di queste linee guida consiste in un processo di progressiva estensione all'intero perimetro e a tutti i diversi ambiti di operatività del Gruppo.

Attraverso l'Ufficio della Sostenibilità Ambientale, costituito a fine 2007 e coordinato dall'Energy Manager di Gruppo, ci siamo dedicati alla gestione integrata degli impatti di-


retti e abbiamo messo in cantiere un ventaglio di azioni finalizzate al risparmio dell'energia, sia promuovendo l'efficienza sia privilegiando l'utilizzo di fonti rinnovabili. Insieme all'introduzione di iniziative sulla mobilità dei collaboratori, che fanno capo al Mobility Manager di Gruppo, perseguiamo in questo modo l'obiettivo di contenere le emissioni di CO<sub>2</sub>.

Sul fronte della riduzione degli impatti indiretti abbiamo intensificato l'offerta a privati e imprese attraverso proposte di finanziamento a sostegno dell'utilizzo di energia da fonti rinnovabili e della razionalizzazione dei consumi. Insieme alla promozione dei prodotti svolgiamo un'attività di supporto alle imprese nostre clienti attraverso informazione e sostegno.


## Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni nel 2008


### PROMUOVERE L'USO RESPONSABILE DELLE RISORSE AMBIENTALI: ENERGIA, CARTA, ACQUA E GESTIONE DEI RIFIUTI

#### Estendere il Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 a nuovi siti:


● esteso a 50 siti in Lombardia, raggiungendo quota 132 siti. 


#### Adottare soluzioni a maggiore efficienza energetica e ridurre progressivamente le emissioni di anidride carbonica:


● l'utilizzo di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili ha raggiunto a fine 2008 l'86% del totale in Italia; 


● adottate soluzioni di maggiore efficienza energetica in occasione di 280 ristrutturazioni e nuovi allestimenti in Italia, in particolare con l'installazione di 25 caldaie a gas a condensazione, di 199 pompe di calore e con interventi di miglioramento dell'efficienza degli impianti di illuminazione in 228 filiali. I siti inseriti nel programma *GreenLight* hanno raggiunto il numero di 320 in Italia e 7 all'estero; 


● proseguita la dotazione di monitor a cristalli liquidi (n. 11.000 circa), raggiungendo un


numero pari a 57.000 (circa l'81% del parco aziendale); 


● attivato lo spegnimento automatico notturno e festivo del 70% delle postazioni di lavoro informatizzate nelle filiali italiane; 

● utilizzo di sistemi di recupero del calore prodotto dai Centri di Elaborazione Dati (CED) di Moncalieri e Settimo Torinese e di impianti di cogenerazione/trigenerazione per il CED di Parma; 


● installate in 1.000 filiali nuove insegne a minore consumo energetico con flusso luminoso ottimizzato, raggiungendo quota 1.450; 

● applicato il nuovo capitolato per i servizi di manutenzione degli impianti, anche con obiettivi di efficienza energetica; 


● redatte le prime Certificazioni/Attestati di Qualificazione Energetica ai sensi del D.Lgs 192 e realizzate opere per il risparmio energetico in più di 100 filiali, attestato dalla concessione delle relative deduzioni fiscali. 


 progetto completato

 avviato e in corso


 non ancora attivato

**Ridurre i consumi di carta ed estendere l'uso di carta ecologica:**


- utilizzo di carta ecologica, con dichiarazione di provenienza da foreste controllate, per circa il 30% del fabbisogno; 

- impiego di carta ecologica certificata Eco-label e FSC sia per le brochure utilizzate nella presentazione delle iniziative a favore della campagna "Sustenergy" e dell'Accordo volontario con il Ministero dell'Ambiente a essa collegato, sia per la stampa del Bilancio Sociale 2007. Carta di tipo FSC è stata utilizzata anche per la stampa del Bilancio di Esercizio già a partire dal 2007. 


**Applicare standard di acquisto in linea con il principio di eco-compatibilità:**

- nelle procedure di acquisto delle macchine da ufficio sono stati introdotti criteri di valutazione che hanno tenuto conto degli aspetti relativi all'impatto ambientale nella produzione, nell'utilizzo e nello smaltimento a fine vita. La nuova metodologia ha riguardato l'acquisizione di circa 70.000 macchine. 


**Ottimizzare le procedure di smaltimento dei rifiuti:**


- emanata la nuova "Guida Operativa interna" che mira ad armonizzare le attività connesse alla gestione dei rifiuti prodotti dalle unità operative. Avvenuta l'unificazione delle procedure operative, attraverso il nuovo capitolato sui servizi alle persone (pulizie, rifiuti, ecc.). 

**Adottare soluzioni tecnologiche che limitino l'utilizzo di risorse idriche:**


- sono in vigore le linee guida che delimitano gli standard aziendali per l'allestimento e la realizzazione delle nuove filiali e delle ristrutturazioni in ottica di riduzione degli impatti, anche sulle risorse idriche. 


**TENERE IN CONSIDERAZIONE IL RISCHIO AMBIENTALE NELLA VALUTAZIONE DEL MERITO CREDITIZIO**


- concluso il corso di formazione sull'implementazione degli Equator Principles, indirizzato agli specialisti della gestione dei rischi, della funzione creditizia e della finanza di progetto; 


- avvio di un progetto interfunzionale finalizzato alla sistematizzazione del modello di implementazione dei Principi, e all'individuazione preventiva di potenziali rischi creditizi e reputazionali insiti in settori o paesi sensibili. 


**SVILUPPARE PRODOTTI E SERVIZI SPECIFICI E PARTECIPARE A INIZIATIVE NEL CAMPO DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE****Ampliare l'offerta di prodotti e servizi nel comparto energetico a sostegno dell'energia pulita:**


- concessione di prestiti personali ai privati per la realizzazione e l'installazione di pannelli fotovoltaici e l'acquisto di auto ecologiche; 


- lancio del *Progetto Agricoltura*, dedicato alle piccole imprese, che prevede l'offerta di conti correnti, finanziamenti specifici e coperture assicurative dedicate; 


- finanziamenti alle piccole imprese per investimenti nel settore dell'energia fotovoltaica; 

- finanziamenti alle imprese per impianti fotovoltaici, a biomassa e idroelettrici; 


- stipulati nuovi contratti di leasing (*Lease-energy*) per il finanziamento di impianti per la produzione di energie rinnovabili. 


- creazione del Desk Energy di Mediocredito che valuta i progetti energetici sotto il profilo tecnico-economico, della sostenibilità finanziaria e dell'innovazione di prodotto e di processo; 


- creazione della joint venture Enerpoint Energy per l'installazione di impianti di grande taglia nel comparto dell'energia fotovoltaica; 

- finanziamenti in project finance nel settore delle energie rinnovabili e della gestione dei rifiuti. 

**Partecipare a iniziative legate alla tutela dell'ambiente (ad es. fondi della Carbon Finance, partnership promosse dal Ministero dell'Ambiente):**

- partecipazione alla lotta contro i cambiamenti climatici attraverso l'associazione al *Carbon Disclosure Project*; 

- partnership con la Commissione Europea per la campagna "Sustenergy – Energia sostenibile per l'Europa 2005-2010"; 

- accordo con il Ministero dell'Ambiente per rafforzare la cooperazione in materia di risparmio energetico e la promozione delle energie rinnovabili; 

- partecipazione alla terza edizione di EUSEW – *European Sustainable Energy Week*, e pre-

sentazione della guida per le imprese "Fare energia con l'impresa".

#### **AMPLIARE FORMAZIONE, INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL PERSONALE SU TEMI AMBIENTALI**

● diffusione di newsletter periodiche sui temi ambientali e documenti informativi redatti da associazioni e organismi competenti in materia, anche nei paesi dove vigono diversi standard regolamentari;

● partecipazione all'iniziativa *M'illumino di meno*, organizzata dalla trasmissione radiofonica Caterpillar e patrocinata dal Ministero dell'Ambiente, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Parlamento Europeo, con l'obiettivo di diminuire i consumi ener-

getici e sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema;

● distribuzione, da parte del Servizio Formazione, di un kit sulla sostenibilità ambientale a circa 7.000 dipendenti, tra cui gli addetti dei siti in cui vige il Sistema di Gestione Ambientale; il glossario e il manuale contenuti nel kit sono stati pubblicati sul sito Intranet aziendale analogamente alla guida pratica "Salva l'ambiente con un click";

● partecipazione attiva, anche in qualità di relatori o sponsor, a diversi convegni inerenti i temi della sostenibilità (Energy e Mobility Management, acquisti verdi, ecc.) per favorire la diffusione della cultura della sostenibilità.

## UNEP Finance Initiative

Le istituzioni finanziarie sono sottoposte, e in maniera sempre più meticolosa, a uno scrutinio costante da parte della società nel suo complesso. Investitori e analisti finanziari pongono una forte attenzione alle importanti questioni degli impatti sociali e ambientali derivanti dalle operazioni e dagli investimenti effettuati in questo settore.

La risposta a queste sfide richiede alle organizzazioni uno sforzo nel porsi in una posizione di ascolto rispetto alle preoccupazioni dei loro

stakeholder, nel cercare di migliorare imparando dai casi di successo e nel partecipare attivamente al dibattito in corso.

Per questo Intesa Sanpaolo continua a sostenere l'adesione alla UNEP Finance Initiative, il Programma per l'Ambiente delle Nazioni Unite, che è stato lanciato nel 1992 per promuovere lo sviluppo sostenibile e pratiche responsabili sotto l'aspetto ambientale nel settore dei servizi finanziari.

Nella tabella che segue sono riportati i principi che abbiamo sottoscritto e le iniziative messe in atto per rispettarli.

| <b>I Principi</b>  | <b>Il nostro impegno</b>   |
|--|--|
| <p><b>1. Impegno allo sviluppo sostenibile</b></p> <p>1.1 Consideriamo lo sviluppo sostenibile una componente essenziale per condurre le aziende con successo.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● La sostenibilità è uno dei valori aziendali espressi dal Codice Etico e come tale fatto proprio anche dalle Banche e dalle Società che lo hanno recepito. La strategia di impresa alla quale ci ispiriamo comporta anche il sostegno allo sviluppo del Paese, in un'ottica di creazione di valore non solo economico ma anche sociale e ambientale.</li> </ul>  |
| <p>1.3 Riteniamo che il settore dei servizi finanziari possa fornire assieme ad altri campi economici un importante contributo allo sviluppo sostenibile.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Orientiamo la nostra attività di impresa al sostegno delle iniziative improntate alla responsabilità nella gestione degli impatti sociali e ambientali, attraverso l'ascolto delle istanze degli stakeholder che con noi si relazionano.</li> <li>● Manteniamo relazioni operative con enti istituzionali preposti a strutturare e a presidiare i mercati per l'ambiente, principalmente quelli creati per ridurre le emissioni di anidride carbonica, anche attraverso l'uso di incentivi basati su meccanismi di prezzo.</li> </ul>   |
| <p><b>2. Management ambientale e istituti finanziari</b></p>   |  |
| <p>2.1 Siamo favorevoli a un management ambientale previdente per accertare con tempestività e prevenire i potenziali danni all'ambiente.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Le Linee Guida in materia di Politica Ambientale danno indicazioni sulla gestione degli impatti diretti e di quelli indiretti. Rispetto ai primi, la Banca si impegna ad affrontare le problematiche ambientali connesse con il consumo di risorse; rispetto ai secondi, a contribuire alla diffusione di processi e comportamenti positivi, sia attraverso l'offerta di prodotti e la concessione di finanziamenti ai suoi clienti sia tramite l'acquisto di beni e servizi presso i suoi fornitori.</li> </ul>  |
| <p>2.3 Riconosciamo che l'identificazione e la quantificazione dei rischi ambientali devono costituire parte dei consueti procedimenti per la valutazione e il management dei rischi negli affari all'interno del Paese e all'estero. Con riguardo ai nostri clienti, consideriamo l'adempimento degli oneri ambientali in vigore e il trattamento responsabile dell'ambiente fattori essenziali dell'efficiente conduzione aziendale.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Abbiamo dato avvio al processo di implementazione degli Equator Principles emanati dall'IFC della Banca Mondiale, anche nei paesi in cui operiamo tramite controllate. Lo screening dei progetti da finanziare considera anche e soprattutto il livello di rischio ambientale insito nel progetto stesso. Inoltre i Principi prevedono, tra gli altri adempimenti, la redazione obbligatoria di un assessment ambientale da parte del richiedente il finanziamento.</li> </ul>  |
| <p>2.4 Miriamo a usare i metodi migliori del management ambientale compresi l'utilizzo efficiente dell'energia, il riciclaggio e la riduzione dei rifiuti, e a sviluppare le relazioni d'affari con partner, fornitori e aziende contraenti sulla base di parametri ambientali altrettanto elevati.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● È in vigore un Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 che consente di gestire gli aspetti ambientali rilevanti e che prevede anche obiettivi di miglioramento continuo e specifici processi per conseguirli, oltre che un incremento progressivo del numero di siti oggetto del Sistema.</li> <li>● Nella scelta dei nostri fornitori, abbiamo considerato positivamente quelli che nella loro attività integrano criteri di responsabilità sociale e ambientale.</li> </ul>  |
| <p>2.5 Vogliamo aggiornare regolarmente i metodi da noi usati per tenere conto degli sviluppi di rilievo nel management ambientale. Sosteniamo l'attività di ricerca degli istituti finanziari in questi e simili campi.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nell'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale applichiamo criteri sempre all'avanguardia rispetto alle innovazioni recenti in tale campo. Sono sempre previsti obiettivi di miglioramento affiancati da specifici processi atti a conseguirli.</li> <li>● Sulla base del monitoraggio dei nostri impatti sull'ambiente valutiamo il ricorso alle tecnologie più evolute e innovative che sperimentiamo sul campo, sostenendo eventualmente gli enti di ricerca che operano in tale ambito. Stabiliamo rapporti di collaborazione con enti all'avanguardia nel campo delle innovazioni ambientali.</li> </ul> |

## UNEP Finance Initiative

| I Principi  | Il nostro impegno  |
|---|--|
| <p>2.6 Riconosciamo la necessità di sottoporre le nostre attività a regolare sorveglianza interna e controllo tenendo conto dei nostri obiettivi nel settore ambientale.</p> <p>2.7 Incoraggiamo l'industria dei servizi finanziari a sviluppare prodotti e servizi favorevoli alla protezione dell'ambiente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● La Direzione Internal Auditing assicura un'azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi della Banca, nonché sul rispetto delle regole disciplinate dal Codice Interno di Comportamento e sulla salvaguardia del valore delle attività fra le quali vi sono anche quelle connesse agli impegni etici e di responsabilità sociale e ambientale del Gruppo. La funzione di Compliance presidia il rischio di non conformità connesso alla violazione delle norme imperative (di legge o regolamenti) o di autoregolamentazione (ad esempio statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina); specifica attenzione è rivolta alla diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito e della lettera delle norme.</li> <li>● Abbiamo contribuito a divulgare i principi di investimento sostenibile attraverso diverse forme di dialogo con Fondi pensione e Fondazioni. Questi soggetti finanziari, infatti, sono direttamente coinvolti a livello territoriale e dedicano un'attenzione particolare ai temi sociali e ambientali. La partecipazione ai progetti del World Business Council for Sustainable Development ha permesso di trasferire elementi di buone pratiche alle strutture interne del Gruppo.</li> <li>● Stipuliamo accordi con istituzioni governative per garantire alla clientela la possibilità di godere di agevolazioni e incentivi economici messi a disposizione, come quello con il Gestore dei Servizi Elettrici per gli incentivi previsti dal <i>Conto Energia</i>.</li> <li>● Sviluppiamo prodotti e servizi specifici a sostegno dell'utilizzo di energia da fonti rinnovabili e delle iniziative di riduzione delle emissioni di anidride carbonica, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Protocollo di Kyoto.</li> <li>● La partecipazione ad ABI <i>Energia</i> consente di dare un contributo nell'influenzare positivamente gli attori del settore bancario nazionale verso comportamenti sostenibili dal punto di vista ambientale.</li> </ul> |
| <p><b>3. Opinione pubblica e comunicazione</b></p>  |  |
| <p>3.1 Auspichiamo che gli istituti finanziari elaborino e pubblicino una dichiarazione sulla loro politica ambientale e informino regolarmente sulle misure adottate per promuovere l'integrazione delle esigenze ambientali nell'ambito delle loro attività.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Attraverso la pubblicazione del Bilancio Sociale informiamo tutti i nostri stakeholder sulle iniziative intraprese dalla Banca per ridurre gli impatti ambientali nell'ambito delle sue attività; le Linee Guida in materia di Politica Ambientale sono rese accessibili all'esterno attraverso la sezione "Sostenibilità" del sito Internet di Gruppo e all'interno tramite il portale Intranet.</li> <li>● Aderendo al <i>Carbon Disclosure Project</i> comunichiamo le implicazioni finanziarie, i rischi, le opportunità e le strategie che mettiamo in atto per contribuire concretamente alla lotta al cambiamento climatico (<a href="http://www.cdproject.net">www.cdproject.net</a>). </li> </ul>   |
| <p>3.3 Nel campo delle questioni ambientali, ci impegneremo per l'apertura e il dialogo con gruppi target di rilievo, compresi azionisti, collaboratori, clienti, governi e opinione pubblica.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diffondiamo e promuoviamo la cultura del rispetto dell'ambiente verso tutte le categorie principali di stakeholder. Sul sito Intranet aziendale mettiamo a disposizione dei collaboratori newsletter sui temi ambientali e documenti informativi redatti da associazioni e organismi competenti in materia, anche nei paesi dove vigono diversi standard regolamentari.</li> <li>● Partecipiamo, anche in qualità di relatori o sponsor, a convegni e ambiti di dibattito pubblici sulle tematiche ambientali.</li> <li>● Abbiamo realizzato la guida "Fare energia con l'impresa", uno strumento utile per le aziende che si devono aggiornare sulle normative, le agevolazioni, le opportunità e le soluzioni sia sul territorio nazionale che nei paesi del bacino del Mediterraneo.</li> </ul>  |
| <p>3.4 Chiediamo che, per promuovere i principi e gli obiettivi di questa dichiarazione, il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente (UNEP) assista, nell'ambito delle sue possibilità, gli istituti finanziari mettendo loro a disposizione adeguate informazioni sullo sviluppo sostenibile.</p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>● L'assidua e fattiva cooperazione con l'Asset Management Working Group di UNEP FI rappresenta un importante momento di confronto con le realtà internazionali legate alla sostenibilità ambientale e sociale in ambito finanziario. Contestualmente offre l'occasione di analizzare i feedback delle altre realtà internazionali per meglio monitorare lo stato di avanzamento di nuovi progetti di sostenibilità ambientale e sociale (si veda p. 83).</li> </ul>   |
| <p>3.5 Invitiamo gli altri istituti finanziari a sostenere questa dichiarazione. Ci impegniamo a condividere con loro le nostre esperienze e conoscenze per favorire la diffusione dei metodi più adeguati.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● La collaborazione con UNEP FI in diversi Gruppi di Lavoro ha dato frutto a una serie di pubblicazioni condivise con la comunità finanziaria mondiale e promosse attraverso conferenze ed eventi internazionali.</li> </ul>  |

## IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Intesa Sanpaolo ha creato, già nel 2007, l'Ufficio della Sostenibilità Ambientale, una struttura che, attraverso molteplici attività di monitoraggio, coordinamento e promozione dell'efficienza e del risparmio energetico e dell'innovazione, le ha permesso, nel suo primo anno di attività, di portare avanti un uso più sostenibile di tutte le risorse e di evitare l'emissione di un numero maggiore di sostanze nocive in atmosfera rispetto al 2007. I compiti di questa struttura sono quelli di:

- definire, nel quadro delle politiche di responsabilità sociale e ambientale, le linee guida operative in materia ambientale, anche attraverso analisi normative e dei costi e dei benefici che derivano dalla loro applicazione;
- monitorare le attività aziendali che generano impatti sull'ambiente, compresa la rendicontazione dei risultati ottenuti, fornendo indirizzi per la loro riduzione;
- coordinare l'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale e presidiarne l'ampliamento progressivo a livello aziendale;
- sviluppare analisi per innovazioni in campo ambientale e coordinare gli interventi sperimentali conseguenti;
- presidiare il settore delle evoluzioni tecnologiche e fornire l'indirizzo per le scelte di acquisto relativamente agli aspetti di carattere ambientale;
- collaborare alle attività di Mobility Management, fornendo le linee guida da seguire per individuare le modalità e i mezzi di trasporto più efficaci in ottica di risparmio energetico, di minori emissioni di gas inquinanti e di una mobilità più efficiente per i collaboratori;
- coordinare i Mobility Manager nominati localmente sul territorio, predisponendo annualmente i Piani degli Spostamenti Casa-Lavoro dei comuni ove nominato il Mobility Manager Aziendale.

Ci siamo dedicati alla gestione integrata degli impatti ambientali diretti e abbiamo promosso l'efficienza energetica privilegiando l'utilizzo di fonti rinnovabili.

## Il Sistema di Gestione Ambientale

L'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 consente di gestire gli aspetti ambientali rilevanti: i consumi energetici e le relative emissioni inquinanti, la produzione e la gestione di rifiuti, i consumi di carta, la limitazione della presenza di sostanze nocive, le attività di manutenzione degli impianti tecnologici. Il sistema prevede anche obiettivi di miglioramento sulle rispettive prestazioni ambientali e specifici processi per conseguirli; in particolare, nel 2008 abbiamo sviluppato Focus sui consumi energetici e sulle verifiche legislative degli impianti di messa a terra e degli impianti elevatori.

La garanzia della corretta applicazione del Sistema di Gestione Ambientale è assicurata, oltre che da periodici audit interni volti al rispetto delle procedure e dei programmi, anche dalla formazione del personale coinvolto, sia mediante corsi in aula sia direttamente presso i siti oggetto di certificazione. Mentre per i fornitori e gli appaltatori, parte integrante del sistema, vengono svolti incontri periodici per sensibilizzarli al rispetto delle procedure che coinvolgono i servizi specifici. Alla fine del 2008 rientravano nel sistema 132 siti, 50 in più rispetto all'anno precedente.



## Energia e interventi di efficienza energetica

### “Sustenergy”

L'impegno di Intesa Sanpaolo a favore delle energie rinnovabili e del risparmio energetico si è tradotto da tempo anche nell'adesione alla campagna “Sustenergy-Energia Sostenibile per l'Europa 2005-2010”, avviata dalla Commissione Europea per raggiungere gli obiettivi posti dal Piano di Azione per l'efficienza energetica: entro il 2020 ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> del 20%, aumentare l'efficienza in campo energetico del 20% e portare al 20% la quota di fonti rinnovabili nel consumo di energia.

La campagna, lanciata dalla Direzione Generale Energia e Trasporti nel quadro del programma Energia Intelligente per l'Europa (EIE), si propone di sensibilizzare l'opinione pubblica e i governi a livello locale, regionale, nazionale ed europeo sul tema dell'energia sostenibile in Europa.

“Sustenergy” punta inoltre a diffondere le migliori pratiche europee in materia e a stimolare il necessario aumento degli investimenti privati nelle tecnologie legate alle energie rinnovabili e all'efficienza energetica. Intesa Sanpaolo è stata la prima banca in Europa ad avere ottenuto dalla Commissione Europea, anche grazie al Ministero dell'Ambiente, il riconoscimento di “partner”

della campagna promozionale “Sustenergy”, grazie all'impegno dimostrato in tale ambito.

L'accordo prevede tra l'altro che ogni anno Intesa Sanpaolo presenti un documento sullo stato di avanzamento dei lavori con la descrizione delle attività svolte nell'anno precedente e il programma per quello in corso.

Sempre nel quadro della campagna “Sustenergy”, Intesa Sanpaolo ha concluso nel luglio 2007 un Accordo volontario di collaborazione con il Ministero dell'Ambiente, che intende rafforzare la cooperazione tra i due enti in materia di risparmio energetico e promozione delle energie rinnovabili. Tema chiave dell'accordo è la realizzazione, tra il 2007 e il 2010, di una serie di iniziative congiunte, quali attività di comunicazione, sensibilizzazione e di assistenza alla clientela del Gruppo. L'accordo ha previsto inoltre la possibilità di avviare tavoli di lavoro con enti pubblici al fine di valutare la fattibilità di soluzioni finanziarie innovative in campo energetico e la collaborazione su iniziative pilota in tema di energia sostenibile che presentino caratteristiche di innovatività e replicabilità sul territorio.



### Programma GreenLight

L'illuminazione ha un impatto notevole sull'ambiente, in particolare nel terziario, dove è possibile ottenere consistenti risparmi energetici investendo in sistemi energeticamente efficienti e risparmiando in tal modo una quota significativa dell'energia utilizzata per l'illuminazione. Grazie alle inerenti azioni di miglioramento, oltre a ridurre i consumi e i costi derivanti, si evitano anche le emissioni in atmosfera e si aumenta la qualità dell'illuminazione artificiale soprattutto a beneficio delle persone.

Intesa Sanpaolo anche nel 2008 ha confermato l'adesione a GreenLight, programma europeo a partecipazione volontaria, al quale possono aderire organismi pubblici e privati che si impegnano a migliorare il livello qualitativo e prestazionale dei loro sistemi di illuminazione e a realizzare le nuove installazioni adottando misure di efficienza energetica.

Le linee guida che delineano gli standard aziendali per l'allestimento e la realizzazione delle nuove filiali e di quelle ristrutturare prevedono, oltre all'uso di lampade ad alta efficienza, l'installazione di apparecchi dotati di reattore elettronico, che consentono un risparmio, verificato sul campo, di almeno il 15% rispetto ad apparecchi di qualità elevata con reattori tradizionali. Monitorando i consumi su un campione di filiali, coadiuvati da tecnici del Politecnico di Torino, è stato possibile accertarne il buon andamento e ipotizzare un ulteriore miglioramento in base al quale si può prevedere, a parità di prestazioni rese, un numero inferiore di apparecchi di illuminazione per unità di superficie e un utilizzo orientato verso lampade più eco-compatibili nelle prossime realizzazioni. All'estero anche VUB ha sostanzialmente la sua adesione a GreenLight, avviata già nel 2007, incrementando il numero dei punti operativi da inserire nel programma.





CLIENTI

Intesa Sanpaolo ha ottenuto il premio "Green Globe Banking 2008", ideato da Globiz, società specializzata in progetti di management, marketing e comunicazione ad alto contenuto di valore, orientati principalmente al mondo finanziario e bancario.

Il progetto è sostenuto da ENEA e mira a promuovere la diffusione della cultura e della sostenibilità ambientale in quei settori. È il primo premio italiano che coinvolge banche e istituzioni finanziarie a realizzare prodotti, attività e investimenti ecoefficienti, volti alla tutela e alla valorizzazione del "capitale naturale" dei territori in cui operano.

"Green Globe Banking", oltre al patrocinio di ENEA, vede anche il sostegno di importanti istituzioni quali: *Parklife*, la fiera della cultura ambientale e del territorio, *Planet Life Economy Foundation*, Fondazione che si occupa di rendere praticabili i principi dello sviluppo sostenibile all'interno della cultura di mercato e *Mumat* – Master Universitario di Marketing Territoriale dell'Università Cattolica – sede di Piacenza.

### ABI Energia

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è tra i consorziati di *ABI Energia*, punto di riferimento del sistema bancario per attività legate all'ottimizzazione e all'efficienza energetica. Nato con la finalità di

offrire la propria competenza in materia di energia e di far conoscere lo scenario di riferimento, analizzandone i vantaggi competitivi ma anche i rischi operativi, il consorzio ha tra i suoi obiettivi la riduzione dei costi di approvvigionamento, del rischio operativo associato all'utilizzo di energia, dei consumi e del conseguente impatto ambientale. Promuove il dialogo con istituzioni, università e centri di ricerca per condividere la conoscenza e individuare le buone pratiche nel campo della gestione dell'energia. Infine il consorzio stipula convenzioni con i fornitori di energia, in particolare di quella prodotta da fonti rinnovabili, nell'ambito del libero mercato, e provvede a sensibilizzare i consorziati sui temi del risparmio energetico e della sostenibilità.

### I consumi energetici

Tra i compiti affidati alla figura dell'Energy Manager di Gruppo rientrano il presidio dei consumi energetici, la redazione del Bilancio Energetico aziendale, l'individuazione e la promozione di iniziative volte a razionalizzare i consumi, anche attraverso interventi di miglioramento dell'efficienza energetica, riducendo le emissioni inquinanti. Tali iniziative vanno dall'ottimizzazione degli impianti (anche attraverso indicazioni gestionali estese ai manutentori) al contenimento degli usi finali di energia (illuminazione, computer, ecc.), dal monitoraggio dei consumi alla formazione e alla sensibilizzazione del personale, dall'introduzione di prodotti a minor impatto ambientale e sulle persone allo studio di nuove soluzioni tecnologiche e all'approvvigionamento progressivo di energia da fonti rinnovabili.

### Consumo di energia suddiviso per fonte energetica primaria<sup>1</sup>

|   | Italia             |                    | Estero |      | Totale |       |
|---|--------------------|--------------------|--------|------|--------|-------|
|   | 2008               | 2007               | 2008   | 2007 | 2008   | 2007  |
| Energia elettrica: consumo totale (milioni kWh)                                       | 549,8              | 567,8              | 113,0  | 97,2 | 662,8  | 665,0 |
| Energia termica: consumo totale (milioni kWh)   | 233,2 <sup>2</sup> | 194,9 <sup>2</sup> | 67,6   | 77,1 | 300,8  | 272,0 |
| Consumo di energia termica da gas metano (milioni m <sup>3</sup> )                    | 20,5 <sup>2</sup>  | 17,9 <sup>2</sup>  | 5,5    | 7,3  | 26,0   | 25,2  |
| Consumo di energia termica da gasolio e altri combustibili liquidi (milioni di litri) | 3,6 <sup>2</sup>   | 2,3 <sup>2</sup>   | 1,5    | 0,7  | 5,1    | 3,0   |
| Consumo di energia da fonte rinnovabile (milioni kWh)                                 | 473,4              | 425,1              | 0,1    | 0,1  | 473,5  | 425,2 |

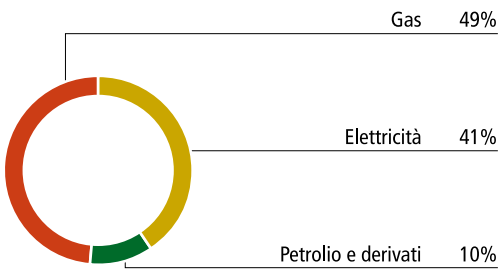
Le percentuali nazionali di ripartizione dei vari tipi di consumo energetico da petrolio e derivati, gas, elettricità per il settore terziario, confrontate con quelle di Intesa Sanpaolo, che sono caratterizzate da maggiore incidenza nei consumi elettrici, rendono più esplicita la performance ambientale del Gruppo. Infatti attraverso l'uso diffuso nelle filiali del Gruppo di pompe di calore elettriche (sistema meno inquinante rispetto alle tradizionali caldaie a combustibile fossile) si contengono abbondantemente le emissioni che verrebbero altrimenti generate dai consumi di petrolio e gas, con beneficio per i centri abitati ove sono presenti le nostre filiali. Inoltre gran parte dei siti risultano a emissioni zero, grazie all'utilizzo di energia idroelettrica.

<sup>1</sup> Per alcune Società del Gruppo il valore è stimato sulla base della spesa sostenuta, mentre in casi limitati il valore è stimato sulla base di un campione significativo. Per Intesa Sanpaolo e Banche Rete è compreso il valore stimato della quota condominiale.

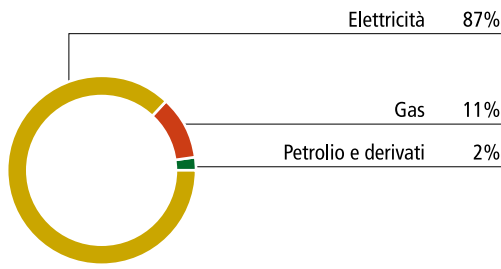
<sup>2</sup> Per Intesa Sanpaolo e Banche Rete è compreso il valore stimato della quota condominiale.



**Consumi di energia nel settore del terziario in Italia<sup>1</sup>**



**Consumi di energia in Intesa Sanpaolo**



<sup>1</sup> Fonte: articolo tratto da "Energia 24", CESI Ricerca, gennaio 2009.

**Risparmio energetico dovuto a interventi di efficienza energetica**

|  | Italia |      | Estero |      | Totale |      |
|--|--------|------|--------|------|--------|------|
|  | 2008   | 2007 | 2008   | 2007 | 2008   | 2007 |
| Energia totale recuperata da sistemi di cogenerazione / recuperatori di calore (milioni kWht)      | 23,7   | 16,1 | 0,0    | 0,0  | 23,7   | 16,1 |
| Energia totale risparmiata da apparecchiature e impianti a basso consumo energetico (milioni kWhe) | 6,6    | 5,8  | 0,0    | 0,0  | 6,6    | 5,8  |

**Consumo totale di energia elettrica (tep/1000)**

|                    |              |
|--------------------|--------------|
| Italia 2008        | 132,0        |
| Italia 2007        | 136,3        |
| Estero 2008        | 27,1         |
| Estero 2007        | 23,3         |
| <b>Totale 2008</b> | <b>159,1</b> |
| <b>Totale 2007</b> | <b>159,6</b> |

**Consumo totale di energia termica (tep/1000)**

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| Italia 2008        | 20,1        |
| Italia 2007        | 16,8        |
| Estero 2008        | 5,9         |
| Estero 2007        | 6,6         |
| <b>Totale 2008</b> | <b>26,0</b> |
| <b>Totale 2007</b> | <b>23,4</b> |

**Consumo totale di energia (tep/1000)**

|                    |              |
|--------------------|--------------|
| Italia 2008        | 152,1        |
| Italia 2007        | 153,1        |
| Estero 2008        | 33,0         |
| Estero 2007        | 29,9         |
| <b>Totale 2008</b> | <b>185,1</b> |
| <b>Totale 2007</b> | <b>183,0</b> |

L'impegno di Intesa Sanpaolo nella riduzione della sua impronta ecologica ha portato in generale a un contenimento dei consumi di energia elettrica sul territorio nazionale del 3%, nonostante un incremento del perimetro di rendicontazione del 3%. Inoltre, se si tiene conto dell'aumento netto nel 2008 dei consumi elettrici dei Centri di Elaborazione Dati o CED (circa 6 milioni di kWhe, pari all' 1% per il perimetro Italia) dovuto allo sviluppo dell'attività informatica del Gruppo, la riduzione netta dei consumi di energia elettrica raggiunge circa il 7%, principalmente riconducibile al "consolidamento"

**Sul territorio nazionale, nel 2008, abbiamo ridotto i consumi di energia elettrica del 3%.**

degli interventi di ristrutturazione impiantistica e di sostituzione delle macchine da ufficio effettuati. Per quanto riguarda il consumo di energia termica in Italia si è registrato un aumento di oltre il 19% attribuibile, oltre che alla variazione di perimetro, agli effetti climatici e a un più puntuale monitoraggio a seguito dell'integrazione. All'estero si registra un incremento dei consumi di energia elettrica del 16%, principalmente riconducibile a un maggior affinamento nelle metodologie di monitoraggio e alla messa a regime delle stesse.

**Consumi di energia totale per addetto (con CED)  
(tep/addetto)**

|             |  |      |
|-------------|--|------|
| Italia 2008 |  | 2,05 |
| Italia 2007 |  | 2,12 |
| Estero 2008 |  | 1,24 |
| Estero 2007 |  | 1,19 |

**Consumi di energia per m<sup>2</sup> di superficie**

|  | Italia |        | Estero |        |
|--|--------|--------|--------|--------|
|  | 2008   | 2007   | 2008   | 2007   |
| Energia elettrica (kWh)  | 166,06 | 176,19 | 146,45 | 124,18 |
| Energia termica: da gas metano (m <sup>3</sup> )                 | 6,21   | 5,56   | 7,10   | 9,29   |
| Energia termica: da gasolio e altri combustibili liquidi (litri) | 1,09   | 0,72   | 1,96   | 0,94   |

**Consumi di energia elettrica per addetto (senza CED)  
(kWh/addetto)**

|             |  |       |
|-------------|--|-------|
| Italia 2008 |  | 6.682 |
| Italia 2007 |  | 7.026 |
| Estero 2008 |  | 4.257 |
| Estero 2007 |  | 3.855 |

**Consumi di energia elettrica per addetto (senza CED)  
(tep/addetto)**

|             |  |      |
|-------------|--|------|
| Italia 2008 |  | 1,60 |
| Italia 2007 |  | 1,94 |
| Estero 2008 |  | 1,02 |
| Estero 2007 |  | 0,93 |

Tep= tonnellate equivalenti di petrolio  
 1m<sup>3</sup> di gas metano = 0,00082 tep  
 1 litro di gasolio = 0,00090 tep  
 1 kWh di energia elettrica = 0,00024 tep

A titolo di confronto: il consumo di energia elettrica per una grande città in Italia oscilla tra 1.000 e 1.200 kWh (0,24 e 0,29 tep) per abitante. Fonte: "Osservatorio ambientale delle città", ISTAT 2006.

Riferendosi ai dati forniti dal Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale nel 2003 per il settore del credito, la stima del consumo medio annuo di energia elettrica per dipendente è di 6.800 kWh (1,63 tep). Un'analisi di ABI *Energia* effettuata nel 2006 su un campione di 17 banche stima in circa 6.300 kWh (1,51 tep) il consumo annuo di energia elettrica per dipendente (senza considerare i consumi dei CED). Le riduzioni nel perimetro italiano dei consumi unitari elettrici (che costituiscono la tipologia energetica preponderante) e di quelli complessivi attestano il progressivo contenimento dei consumi della Banca.

## Riduzione delle emissioni atmosferiche

Siamo impegnati, attraverso una serie di iniziative e attività integrate, a contenere le emissioni di CO<sub>2</sub> e a rendere trasparenti i nostri risultati che, anno dopo anno, mostrano un trend decisamente in diminuzione.

Possiamo dire in generale che, nonostante un lieve incremento del perimetro di rendi-

contazione nel corso del 2008, la quantità di emissioni prodotte ha registrato una riduzione significativa, dovuta principalmente al maggior utilizzo di energia idroelettrica in Italia e al contenimento dei consumi energetici connessi agli interventi su impianti e macchine da ufficio eseguiti nel tempo.

In Italia l'utilizzo di energia idroelettrica ci ha consentito di evitare nel 2008 circa 240.000 tonnellate/anno di emissioni di CO<sub>2</sub>, un taglio complessivo di quasi il 27% rispetto all'anno scorso, nonostante l'incremento del numero di emissioni derivate dall'utilizzo di combustibili per riscaldamento. In aggiunta a ciò, occorre tenere conto anche delle emissioni evitate grazie alle iniziative di efficienza energetica elencate più avanti nel capitolo, che contribuiscono a un taglio di ulteriori 6.100 tonnellate di CO<sub>2</sub>/anno, considerando i risparmi cumulativi ottenuti grazie a interventi analoghi effettuati negli anni precedenti.

Le emissioni per dipendente risultano pari a 1.623 kg in un anno, a fronte di un valore medio del settore bancario di circa 3.633 kg (stima effettuata da ABI *Energia* su un campione di 17 banche).

**Emissioni totali di CO<sub>2</sub> dirette e indirette (migliaia di tonnellate/anno)<sup>1</sup>**

|                             | totali       |              | da energia elettrica |              | da gas metano |             | da gasolio  |            |
|-----------------------------|--------------|--------------|----------------------|--------------|---------------|-------------|-------------|------------|
|                             | 2008         | 2007         | 2008                 | 2007         | 2008          | 2007        | 2008        | 2007       |
| Comunità Stati Indipendenti | 8,6          | 6,6          | 6,1                  | 4,8          | 0,1           | 0,0         | 2,4         | 1,8        |
| Centro Est Europa           | 32,0         | 31,7         | 24,1                 | 21,7         | 7,3           | 10,0        | 0,6         | 0,0        |
| Sud Est Europa              | 35,3         | 29,5         | 30,1                 | 25,1         | 4,5           | 4,0         | 0,7         | 0,4        |
| Sud Mediterraneo e Asia     | 4,5          | 5,2          | 3,7                  | 3,4          | 0,0           | 1,8         | 0,8         | 0,0        |
| Centro Europa               | 1,1          | 1,0          | 0,9                  | 0,8          | 0,2           | 0,2         | 0,0         | 0,0        |
| Totale Estero               | 81,5         | 74,0         | 64,9                 | 55,8         | 12,0          | 16,0        | 4,5         | 2,2        |
| Totale Italia               | 82,2         | 111,9        | 33,3                 | 71,5         | 39,5          | 34,4        | 9,4         | 6,0        |
| <b>Totale complessivo</b>   | <b>163,7</b> | <b>185,9</b> | <b>98,2</b>          | <b>127,3</b> | <b>51,5</b>   | <b>50,4</b> | <b>13,9</b> | <b>8,2</b> |

**Emissioni da energia elettrica per addetto (kg)**

|             |       |
|-------------|-------|
| Italia 2008 | 1.106 |
| Italia 2007 | 1.548 |
| Estero 2008 | 3.067 |
| Estero 2007 | 2.935 |

**Emissioni totali per superficie (kg/m<sup>2</sup>)**

|        | totale |      | da energia elettrica |      | da gas metano e gasolio |      |
|--------|--------|------|----------------------|------|-------------------------|------|
|        | 2008   | 2007 | 2008                 | 2007 | 2008                    | 2007 |
| Italia | 22     | 35   | 10                   | 22   | 12                      | 13   |
| Estero | 100    | 95   | 84                   | 71   | 16                      | 23   |

<sup>1</sup> Le emissioni di CO<sub>2</sub> qui quantificate sono quelle generate dagli impianti degli immobili del Gruppo (combustione per il funzionamento di impianti di riscaldamento, compresi, in quota percentuale, quelli condominiali) e quelle derivanti dall'utilizzo di energia elettrica fornita a Intesa Sanpaolo da centrali termoelettriche e dagli impianti di cogenerazione del Centro Elaborazione Dati di Parma. I valori delle emissioni, dirette e indirette, espressi in tonnellate, sono stati calcolati secondo coefficienti

di trasformazione relativi sia alle tipologie di fonte che alle zone geografiche, come riportato di seguito.  
kg di CO<sub>2</sub> per 1 kWh di energia elettrica:  
Italia = 0,501;  
Centro Europa = 0,476;  
Zone restanti = 0,576.  
kg di CO<sub>2</sub> per 1 m<sup>3</sup> di gas metano:  
Italia = 1,92;  
Centro Europa = 1,82;  
Zone restanti = 2,21.  
kg di CO<sub>2</sub> per 1 litro di gasolio:  
Italia = 2,60;  
Centro Europa = 2,47;  
Zone restanti = 2,99.

**Energia da fonti rinnovabili**

**Consorzio Idroenergia**

Per le forniture di energia elettrica sul perimetro nazionale abbiamo proseguito il rapporto con il Consorzio Idroenergia, società che produce esclusivamente energia idroelettrica (circa 2.700 milioni di kWh/anno in Italia), certificata con marchio "Eaux de la vallée – Energia pura", attraverso gli impianti di produzione della Com-

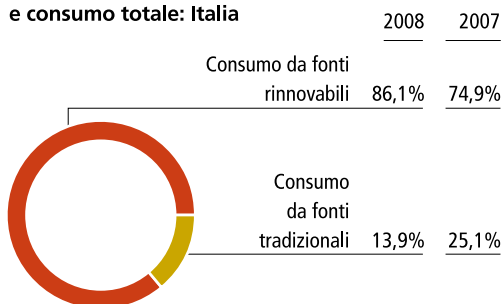
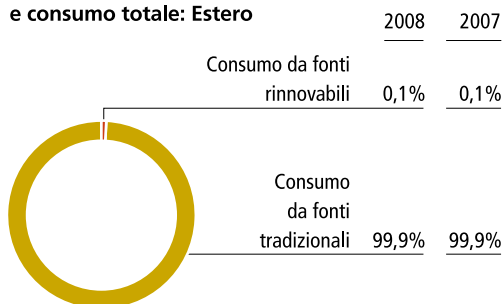
pagnia Valdostana delle Acque. È un passo avanti nella direzione che porta a ridurre la dipendenza dalle fonti fossili. Intesa Sanpaolo con la sua quota di consumi utilizza circa l'1,5%<sup>1</sup> della disponibilità nazionale di energia idroelettrica.



<sup>1</sup> Fonte: elaborazione effettuata da Intesa Sanpaolo su dati pubblicati dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas nella "Relazione annuale del 2008 sullo stato dei servizi e sull'attività svolta – Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico".

**Consumi di energia elettrica da fonte rinnovabile e da cogenerazione (milioni kWh)**

|  | Italia       |              | Estero     |            | Totale       |              |
|--|--------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|
|  | 2008         | 2007         | 2008       | 2007       | 2008         | 2007         |
| Da fonte rinnovabile fotovoltaica          | 0,0          | 0,0          | 0,1        | 0,1        | 0,1          | 0,1          |
| Da fonte rinnovabile idroelettrica         | 473,4        | 425,1        | n.s.       | n.s.       | 473,4        | 425,1        |
| <b>Energia totale da fonte rinnovabile</b> | <b>473,4</b> | <b>425,1</b> | <b>0,1</b> | <b>0,1</b> | <b>473,5</b> | <b>425,2</b> |
| Da cogenerazione                           | 9,9          | 7,1          | 0,0        | 0,0        | 9,9          | 7,1          |

**Rapporto tra consumo da fonte rinnovabile e consumo totale: Italia****Rapporto tra consumo da fonte rinnovabile e consumo totale: Estero**

Si segnala che per la Banca di Trento e Bolzano l'approvvigionamento di energia elettrica da fonte rinnovabile idroelettrica è garantita esclusivamente dal fornitore locale.

La scelta di utilizzare energia rinnovabile, come principale fonte di approvvigionamento, è stata fatta anche da Banca Intesa Beograd, che si è rivolta a società che producono energia idroelettrica, mentre in Slovacchia la fornitura di energia elettrica è gestita dai maggiori operatori nazionali, che garantiscono che una percentuale minima del 15% provenga da fonti rinnovabili.

Presso la sede centrale della banca ungherese CIB Bank continua la sperimentazione del programma di installazioni di impianti solari fotovoltaici, che nel 2008 hanno prodotto circa 115.000 kWh, pari allo 0,6% del consumo totale.

**Mobility Management****Emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dalla mobilità aziendale (tonnellate/anno) 2008**

|                             |               |
|-----------------------------|---------------|
| <b>Totale emissioni</b>     | <b>24.666</b> |
| Treni                       | 1.562         |
| Aerei                       | 8.735         |
| Auto della flotta aziendale | 6.692         |
| Auto personali per missione | 7.677         |

Singoli, associazioni, imprese e istituzioni sono chiamati a rendersi consapevoli che soltanto un intervento condiviso e governato sui comportamenti e sugli spostamenti quotidiani delle persone può lenire le criticità generate da un uso irrazionale dei mezzi di trasporto. Per questo abbiamo da tempo identificato la figura del Mobility Manager, che coordina in maniera integrata tutti gli aspetti legati alla mobilità dei collaboratori, gestiti operativamente dalla Direzione Personale relativamente alla flotta aziendale, ai rimborsi chilometrici e ai viaggi aziendali.

Nel 2008, oltre al progressivo rinnovo del parco auto con mezzi a basso tasso di inquinamento, abbiamo sviluppato la prima analisi ambienta-

le sulla mobilità aziendale in Italia, includendo nello studio la Capogruppo e le Banche dei Territori. Dall'analisi è emerso che l'impatto generato dalla mobilità è la seconda causa per la Banca in termini di emissioni di anidride carbonica, che interessa più di 400.000 spostamenti all'anno. A partire dall'analisi dei dati relativi ai principali vettori (quali la flotta aziendale sia per uso promiscuo sia per uso strumentale, aerei, treni e auto personali per viaggi aziendali) sono state stimate le emissioni di CO<sub>2</sub> per tipologia di vettore, individuando soluzioni per una loro progressiva riduzione.

Il parco auto è stato ridotto di una quota vicina al 25% passando da 2.700 unità circa al momento della fusione a quasi 2.000 mezzi



attuali; inoltre nel secondo semestre del 2008 una quota significativa del parco strumentale circolante è stata sostituita con mezzi di cilindrata inferiore, operazione che garantirà una riduzione delle emissioni in grammi/km.

Un altro strumento che concorre a limitare, fra gli altri impatti, anche quello causato dalla mobilità è quello della videoconferenza, il cui utilizzo ha avuto un incremento significativo.

Su quattro Piazze (Milano, Torino, Padova e Parma) è stato reso disponibile un sistema di *bike sharing* interno composto da una flotta di biciclette costruite su nostre specifiche tecniche e con particolari personalizzazioni; l'uso della bicicletta è libero per tutti i collaboratori del Gruppo per facilitare gli spostamenti sia di lavoro sia personali. Dalla prima fase sperimentale, che ha preso avvio in occasione della settimana mondiale della Mobilità Sostenibile (dal 16 al 22 settembre 2008), è emerso nel periodo autunno/inverno un utilizzo medio soddisfacente prevalentemente orientato all'uso personale in orario extra lavorativo.

Nell'ambito dell'informazione e della sensibilizzazione sui temi della mobilità è stata lanciata, in collaborazione con la società del Gruppo Leasint S.p.A. e Fiat Automobili S.p.A., l'iniziativa per i collaboratori *500x500*, per l'acquisto di Fiat 500, vettura che già alla data del suo lancio rispettava i parametri EURO5. Alla consegna dell'auto è stato fornito un kit composto da un elenco di consigli per la guida e per l'uso consapevole della vettura insieme a un manuale dedicato al risparmio energetico.

Anche per il 2008 abbiamo rinnovato l'impegno a collaborare con la rivista "Quattroruote" in merito all'iniziativa *10x10*, che vede impegnate 10 grandi aziende nella riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> dei propri veicoli aziendali.

Continuiamo a sostenere, col supporto di opportune forme di comunicazione interna, l'adesione dei collaboratori alle campagne promosse dalla Provincia di Milano in tema di mobilità sostenibile: la campagna *Gà sati*, che mira a favorire l'installazione di impianti a gas sulle vetture circolanti, e "Spesa online", che promuove il servizio di consegna a domicilio della propria spesa.

La mobilità sostenibile ha visto anche presso alcune delle Banche estere un moltiplicarsi di iniziative. La Banca ungherese CIB Bank, che da tempo ha avviato la promozione dell'uso di biciclette per gli spostamenti casa-lavoro, predisponendo appositi spazi comuni per il parcheggio, ha ampliato il parco bici dei propri dipendenti; inoltre, a seguito dei test di sperimentazione avviati nel 2007, ha incluso auto ibride nel parco auto aziendale. Banca Intesa

Beograd ha avviato un progetto per la riduzione di emissioni atmosferiche generate dal parco auto aziendale.

### Iniziative di efficienza energetica

Riportiamo di seguito le iniziative di efficienza energetica più significative sviluppate nel corso dell'anno, evidenziando i benefici ottenuti, sia in termini di consumi energetici sia di riduzione delle emissioni in atmosfera.

#### Impianti

Presso il Centro di Elaborazione Dati (CED) di Parma l'impianto di cogenerazione alimentato a metano produce energia elettrica recuperando energia termica. L'impianto consente di utilizzare il calore prodotto sia per il riscaldamento degli ambienti in inverno sia per il raffrescamento degli ambienti in estate (in tale caso si tratta di trigenerazione). Il risparmio complessivo nel 2008 è stato di circa

450 tonnellate equivalenti petrolio (tep). I sistemi di recupero del calore situati presso i centri di Moncalieri e Settimo Torinese hanno generato un risparmio di circa 86

tep. Complessivamente si stima che gli interventi effettuati presso i Centri di Elaborazione Dati abbiano evitato l'emissione di 700 tonnellate/anno di CO<sub>2</sub>. Inoltre per le sale macchine del CED di Moncalieri è stato sviluppato un audit specifico finalizzato ad attuare soluzioni di gestione ottimali per il risparmio energetico.

Nell'attività costante di ristrutturazioni e nuovi allestimenti abbiamo continuato ad adottare soluzioni di maggiore efficienza energetica (ad esempio impianti di illuminazione a minor consumo, caldaie ad alta efficienza o a condensazione, pompe di calore, ecc.) che hanno interessato nel 2008 una superficie di circa 140.000 metri quadri, con un conseguente risparmio energetico di circa 2.000.000 di kWh. In questi casi si stima che siano state evitate emissioni per 1.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Sono state installate nuove insegne luminose in ulteriori 1000 filiali, consentendo una riduzione importante della potenza elettrica (per alcune tipologie di circa il 50%). Nello stesso tempo ne è stato ottimizzato il flusso, secondo le disposizioni sull'inquinamento luminoso in vigore in diversi comuni; il risparmio ottenuto ha raggiunto circa 1.200.000 kWh, corrispondente a 600 tonnellate di CO<sub>2</sub>/anno evitate considerando i risparmi cumulativi ottenuti grazie a interventi

A Milano, Torino, Padova e Parma è disponibile il servizio di bike sharing; l'uso della bicicletta facilita gli spostamenti sia di lavoro che personali.

analoghi effettuati negli anni precedenti. I risparmi energetici raggiunti nel corso del 2008 hanno consentito una complessiva riduzione delle emissioni di 2.300 tonnellate di CO<sub>2</sub> annue.

### *Apparecchiature informatiche*

A fine anno le postazioni di lavoro dotate di monitor a cristalli liquidi (57.000 unità) hanno consentito una riduzione dei consumi elettrici stimabile in 1.900.000 di kWh, corrispondenti a una riduzione di CO<sub>2</sub>/anno di circa 950 tonnellate, considerando i risparmi cumulativi ottenuti grazie a interventi analoghi effettuati negli anni precedenti. La sostituzione delle stampanti laser esistenti con altre più efficienti ha portato a una riduzione dei consumi elettrici stimabile in circa 1.500.000 kWh, pari a una riduzione di CO<sub>2</sub>/anno di circa 750 tonnellate.

### *Gestione impianti e macchine*

Oltre ai servizi di manutenzione degli impianti, anche in ottica di efficienza energetica, il monitoraggio continuo dei consumi energetici nei palazzi principali è stato supportato dall'installazione di sistemi datalogger. L'utilizzo di tale tecnologia ha altresì consentito di individuare i parametri di consumo unitario di energia elettrica per singola tipologia di utilizzatore (allo scopo è stato preso un campione di 24 filiali, sulla base della dimensione, della posizione climatica e della tipologia impiantistica). Il risparmio di energia ottenuto in questo caso è stimato pari al 5% sul totale.

Un calo di circa 4.250.000 kWh e di 2.100 tonnellate annue di CO<sub>2</sub> sono stati assicurati tramite l'attività progressiva di spegnimento notturno da remoto delle postazioni di lavoro (PC) sulla rete della Capogruppo e delle Banche dei Territori e la diffusione di macchine da ufficio dotate di specifiche funzionalità per passare al regime stand-by/sleep quando non utilizzate. A partire dall'anno prossimo si potranno calcolare ulteriori risparmi di energia che avrà generato l'introduzione nelle procedure di acquisto, e in particolare delle macchine da ufficio, di criteri di sostenibilità, ossia degli aspetti relativi all'impatto ambientale nella produzione, utilizzo e smaltimento a fine vita dei prodotti in questione (tenendo conto che i consumi energetici, stimati per la vita utile minima del prodotto, corrispondono a una spesa pari al 40% dell'investimento).

Sono proseguiti il monitoraggio periodico dei consumi energetici (che per gli immobili di maggiori dimensioni è su base giornaliera oraria per i consumi elettrici) e le relative parametrizzazioni (riferite sia all'unità di superficie sia

alle condizioni climatiche del sito in questione) individuando, con il contributo del Politecnico di Torino, le filiali sulle quali operare con possibili interventi di miglioramento.

Infine sono stati assicurati risparmi aggiuntivi di energia elettrica grazie a sistemi di regolazione della tensione di alimentazione degli impianti di illuminazione installati presso alcuni palazzi di Intesa Sanpaolo e presso la sede centrale di VUB Banka (progetto *Light-Eco*), e grazie all'uso delle lampade fluorescenti che garantiscono efficienza e durata.

### *Informazione e formazione*

Il coinvolgimento delle persone che lavorano quotidianamente per una grande azienda come Intesa Sanpaolo è indispensabile per portare avanti una politica attiva di riduzione dei consumi che contribuisce senza dubbio alla diminuzione dell'impronta ecologica. Per questo motivo al personale neoassunto viene consegnata una guida pratica con una serie di indicazioni sull'utilizzo degli strumenti di lavoro e degli impianti in modo responsabile. La brochure, "Salva l'ambiente con un click", è stata realizzata da ABI *Energia* con il patrocinio del Ministero dell'Ambiente e della Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE) e in collaborazione con gli Energy Manager di alcune delle banche associate, tra le quali Intesa Sanpaolo. La guida è comunque accessibile a tutti i collaboratori e in ogni momento attraverso la sezione dedicata all'ambiente nella Intranet aziendale.

Quest'ultimo è uno strumento che utilizziamo largamente per promuovere e diffondere una cultura basata sul rispetto dell'ambiente, ad esempio attraverso newsletter periodiche, che parlano anche di questo tema, oppure tramite la pubblicazione di documenti informativi redatti da associazioni e organismi competenti in materia, anche nei paesi dove sono presenti diversi standard o quadri regolamentari diversi da quelli del contesto nazionale. Infatti anche presso le controllate estere di Intesa Sanpaolo ci sono degli esempi virtuosi in tale ambito. Nella sezione Intranet sulla CSR creato da CIB Bank l'ambiente occupa uno spazio rilevante e la consapevolezza sul tema è generata at-

**I risparmi energetici annuali raggiunti con gli interventi effettuati nel corso del 2008 e quelli degli anni precedenti hanno consentito una complessiva riduzione delle emissioni di 6.100 tonnellate di CO<sub>2</sub> annue.**



traverso un programma di comunicazione interna. VUB Banka ha emesso una circolare per promuovere l'uso responsabile di energia elettrica e avviato alla fine del 2008 un progetto di e-learning sui comportamenti responsabili e il risparmio energetico.

I colleghi delle Banche estere hanno partecipato, nel settembre 2008 a Bratislava, a un workshop sulle tematiche riguardanti la gestione degli impatti ambientali diretti, come descritto più approfonditamente nel capitolo "Collaboratori" all'interno delle iniziative di formazione sulla CSR. Infine in Italia, in occasione dei corsi interni di formazione, sono stati distribuiti un manuale e un glossario sulla sostenibilità ambientale, disponibili sulla Intranet aziendale e forniti anche alle Banche estere.

### Compensazione delle emissioni

In occasione del *Forum per la Pubblica Amministrazione 2008*, Intesa Sanpaolo ha manifestato l'attenzione nei confronti dell'ambiente neutralizzando le emissioni generate per la realizzazione dello stand, calcolate sulla base di metodologie scientifiche consolidate. Infatti la compensazione è avvenuta grazie all'acquisto da parte della Banca di crediti di CO<sub>2</sub> che hanno contribuito alla realizzazione di un impianto eolico in India, nel villaggio di Vani Vilas Sagar, regione di Chitradurga. Allo stesso modo l'evento dedicato alla

presentazione ai Dirigenti dei risultati economici al 30 giugno 2008, che si è svolto a Torino e ha riunito 1.400 collaboratori, è stato organizzato con una particolare attenzione alla sostenibilità. Infatti la Banca ha scelto di compensare gli impatti correlati alla mobilità dei partecipanti e del personale, al consumo di energia (per illuminazione, raffrescamento/riscaldamento e uso di apparecchiature elettriche ed elettroniche), al servizio di catering e alla produzione del materiale distribuito, con un progetto di produzione di energia termica per teleriscaldamento da biomassa di legno vergine in Valtellina.

## Acqua

L'uso della risorsa idrica nelle filiali della Banca è prevalentemente legato a usi igienici. Vi è un consumo di acqua a fini "tecnologici" solo in alcuni casi particolari, quali la produzione di freddo per la climatizzazione. Le linee guida che delineano gli standard aziendali per l'allestimento e la realizzazione delle nuove filiali, redatte già nel 2007, sono orientate a un uso più responsabile delle risorse, compresa quella idrica; per questo prevedono, ove possibile, la progressiva sostituzione degli impianti che utilizzano acqua di torre con impianti tecnologicamente più evoluti raffreddati ad aria.

**1** A titolo di confronto vogliamo segnalare che il consumo di acqua per una grande città italiana oscilla tra i 150 e 200 litri giornalieri per abitante, che corrispondono rispettivamente a circa 55 e 73 m<sup>3</sup> per abitante all'anno, mentre per Intesa Sanpaolo il consumo per addetto è pari a circa 39 m<sup>3</sup> all'anno.

Fonte: elaborazione effettuata da Intesa Sanpaolo su dati pubblicati dal Sole 24 ore nel mese di ottobre 2006.

**2** Per alcune Società del Gruppo il valore è stimato sulla base della spesa sostenuta, mentre in casi limitati il valore è stimato sulla base di un campione significativo.

**3** Per Intesa Sanpaolo e Banche Rete è compreso il valore stimato della quota condominiale.

### Prelievo totale di acqua per fonte<sup>1</sup>

|  | Italia <sup>2,3</sup> |           | Estero <sup>2</sup> |           | Totale    |           |
|--|-----------------------|-----------|---------------------|-----------|-----------|-----------|
|  | 2008                  | 2007      | 2008                | 2007      | 2008      | 2007      |
| Consumo (m <sup>3</sup> )                        | 2.891.158             | 3.115.097 | 1.031.745           | 1.112.671 | 3.922.903 | 4.227.768 |
| Consumo per dipendente (m <sup>3</sup> /addetto) | 38,90                 | 43,09     | 38,86               | 44,14     | 38,89     | 43,36     |

La riduzione del consumo di acqua risulta sostanzialmente coerente con la progressiva adozione di soluzioni tecnologiche che prediligono l'utilizzo dell'aria nel raffrescamento.

## Trattamento dei rifiuti


### Rifiuti per tipologia (kg)

|  | Italia    |           | Estero    |         | Totale    |           |
|--|-----------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|
|  | 2008      | 2007      | 2008      | 2007    | 2008      | 2007      |
| Produzione totale                      | 4.500.655 | 6.629.740 | 1.003.544 | 843.278 | 5.504.198 | 7.473.019 |
| Carta e cartoni                        | 1.914.553 | 4.091.887 | 871.809   | 611.513 | 2.786.362 | 4.703.400 |
| Imballaggi                             | 535.552   | 1.513.200 | 31.986    | 12.314  | 567.538   | 1.525.514 |
| Cartucce nastri e pellicole            | 84.900    | 55.373    | 18.996    | 22.989  | 103.996   | 78.362    |
| Rifiuti pericolosi                     | 150.335   | 202.341   | 11.034    | 35.981  | 161.370   | 238.322   |
| Macchine da ufficio                    | 1.696.121 | 629.458   | 43.807    | 67.278  | 1.739.928 | 696.736   |
| Altri rifiuti non pericolosi           | 119.094   | 137.482   | 25.912    | 93.203  | 145.005   | 230.685   |
| Produzione rifiuti per dipendente (kg) | 60,56     | 91,71     | 37,80     | 33,46   | 54,57     | 76,65     |



**Rifiuti pericolosi (kg)**

|  | Italia  |         | Estero |        | Totale  |         |
|--|---------|---------|--------|--------|---------|---------|
|  | 2008    | 2007    | 2008   | 2007   | 2008    | 2007    |
| Batterie esaurite di centrali telematiche e/o gruppi di continuità   | 9.184   | 1.773   | 523    | 2.038  | 9.707   | 3.811   |
| Macchine da ufficio e/o componenti contenenti tubi catodici          | 141.038 | 198.909 | 8.383  | 32.803 | 149.421 | 231.712 |
| Apparecchiature e/o componenti contenenti sostanze lesive dell'ozono | 113     | 1.659   | 2.128  | 1.140  | 2.241   | 2.799   |

 Dal 2008 le procedure di gestione e smaltimento dei rifiuti speciali sono state unificate a livello di Gruppo, in particolare prevedendo un maggiore utilizzo dei servizi comunali di raccolta differenziata per le diverse tipologie di rifiuto (carta, vetro, latine). Pertanto i suddetti consuntivi risentono sia dell'avvenuta unificazione del servizio solo a partire dalla metà dell'anno sia del maggior ricorso alla raccolta differenziata comunale. Inoltre si evidenzia un forte incremento nello smaltimento di macchine da ufficio a causa dell'aggiornamento progressivo del parco aziendale in seguito all'integrazione. Riportiamo a titolo esemplificativo alcune iniziative che sono state portate avanti da due Banche estere del Gruppo.

Banca Intesa Beograd ha avviato un progetto per ottimizzare lo smaltimento e il trattamento dei rifiuti, compresi quelli elettronici. Tra le priorità in tema di gestione dei rifiuti, VUB Banka ha posto la raccolta differenziata e in particolare la gestione dei liquidi e dei materiali considerati rifiuti speciali insieme a quella dei telefoni cellulari e delle apparecchiature elettroniche.

CIB Bank ha scelto come fornitore per lo smaltimento dei rifiuti elettronici la società Hungarian Maltese Charity Service, realizzando così un'operazione dal doppio valore ambientale e sociale e ha approvato BLOKOM, una linea di credito regionale destinata a finanziare lo smaltimento dei rifiuti. Dell'iniziativa beneficeranno 460.000 persone e circa 4.800 imprese nel sud e sud est dell'Ungheria.


## Materiali di consumo: carta e prodotti eco-compatibili

**Materie prime utilizzate (kg)**

|                                | Italia    |           | Estero    |           | Totale    |            |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
|                                | 2008      | 2007      | 2008      | 2007      | 2008      | 2007       |
| Carta consumata                | 7.683.727 | 8.181.552 | 1.787.232 | 2.559.275 | 9.470.958 | 10.740.827 |
| Carta consumata per dipendente | 103,38    | 113,18    | 67,31     | 101,53    | 93,89     | 110,17     |

**Materiale riciclato utilizzato (kg)**

|                                | Italia |         | Estero  |         | Totale  |         |
|--------------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
|                                | 2008   | 2007    | 2008    | 2007    | 2008    | 2007    |
| Carta riciclata                | 9.115  | 195.942 | 128.844 | 109.811 | 137.959 | 305.753 |
| Carta riciclata sul totale (%) | 0,12%  | 2,39%   | 7,21%   | 4,29%   | 1,46%   | 2,85%   |

 Anche attraverso un uso più responsabile della carta contribuiamo a mitigare l'impatto ambientale. Infatti abbiamo contenuto l'emissione in atmosfera per 860 tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno attraverso le seguenti iniziative:

- a seguito del progetto di sperimentazione

avviato nel 2007, finalizzato a introdurre maggiori quantitativi di carta ecologica nel nostro fabbisogno, abbiamo incrementato le forniture di carta ecologica per uso ufficio, raggiungendo il 30% sul consumo totale;

- abbiamo installato ulteriori 5.000 stampanti laser con possibilità di stampa fronte/retro;



● è stata adottata carta ecologica certificata Ecolabel e FSC (Forest Stewardship Council) sia per le brochure utilizzate nella presentazione delle iniziative a favore della campagna "Sustenergy" e dell'Accordo volontario con il Ministero dell'Ambiente a essa collegato, sia per la stampa del Bilancio Sociale 2007. Carta di tipo FSC è stata impiegata anche per la stampa del Bilancio di Esercizio, già a partire dal 2007;

● sempre nell'ottica della razionalizzazione del consumo di carta, Intesa Sanpaolo ha attivato la *Rendicontazione online*, grazie alla quale anche la nostra clientela può contribuire al rispetto dell'ambiente, come già descritto più dettagliatamente nel capitolo "Clienti". Nello stesso capitolo si parla anche del lancio, avvenuto agli inizi del 2009, dell'iniziativa "Meno fogli, più foglie!", diretta a incentivare i clienti e i dipendenti nell'utilizzo del servizio di *Rendicontazione online*. L'iniziativa ha visto la supervisione di LifeGate e si è concretizzata in un importante progetto di riforestazione, che prevede per ogni



dieci adesioni la creazione di un metro quadro di area forestale;

Anche CIB Bank e VUB Banka hanno introdotto l'electronic banking per diminuire il consumo di carta. VUB Banka utilizza buste di carta riciclata nella corrispondenza con la clientela. CIB Bank ha sviluppato un prodotto per ridurre ulteriormente il consumo di carta normalmente generato dall'emissione di assegni postali (che in Ungheria sono in alcuni casi ancora utilizzati per il pagamento delle spese di conto). CIBEZZ, questo il nome del prodotto, è dedicato a una clientela giovane, che utilizzi prevalentemente le carte di credito, e consente di regolare le spese mensili gratuitamente, senza recarsi negli uffici postali e senza l'emissione di assegni cartacei.

In Italia in merito all'eco-compatibilità dei prodotti è stata fatta una verifica, dall'esito soddisfacente, sulle lampade fluorescenti utilizzate in Intesa Sanpaolo (ogni anno ne vengono installate o sostituite più di 100.000), in merito alla quantità di mercurio contenuto, nel rispetto dei limiti fissati dalle normative nazionali.

## Spese e investimenti per l'ambiente

### Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente (migliaia di euro)

|  | Italia |        | Estero |       | Totale |        |
|--|--------|--------|--------|-------|--------|--------|
|  | 2008   | 2007   | 2008   | 2007  | 2008   | 2007   |
| Gestione rifiuti speciali                              | 1.999  | 1.892  | 433    | 58    | 2.432  | 1.950  |
| Spese correnti manutenzione impianti                   | 41.046 | 37.447 | 9.028  | 1.811 | 50.074 | 39.259 |
| Spese per il Sistema di Gestione Ambientale            | 94     | 77     | 13     | 0     | 107    | 77     |
| Spese di certificazione e sensibilizzazione dipendenti | 36     | 16     | 2      | 10    | 38     | 26     |

L'impegno di Intesa Sanpaolo nel potenziamento della sua performance in campo ambientale è rappresentato, tra gli altri fattori, anche dall'ammontare delle spese e degli investimenti complessivi impiegati per la protezione dell'ambiente e per limitare gli impatti del Gruppo su di esso. Nel 2008 sono stati spesi circa 53 milioni di euro riconducibili alla protezione dell'ambiente. In Italia l'incremento è dovuto principalmente alla variazione di perimetro, mentre per l'estero è da ricondurre a un maggior affinamento nelle

metodologie di monitoraggio. La cifra indicata comprende i costi relativi alla gestione dei rifiuti speciali, le spese di manutenzione degli impianti (solo spese correnti e non spese per interventi straordinari), le spese per il Sistema di Gestione Ambientale, per la certificazione e per iniziative di sensibilizzazione dei dipendenti a favore del risparmio energetico.

Nel 2008 il Gruppo è stato oggetto di due sanzioni amministrative per "non compliance" a norme ambientali per un totale di circa 77.000 euro.

## IMPATTI AMBIENTALI INDIRETTI

Se da una parte teniamo in considerazione gli impatti sull'ambiente generati dalle attività messe in atto da Intesa Sanpaolo in quanto azienda diffusa capillarmente sul territorio (impatti diretti), dall'altra parte rientrano nella nostra sfera di responsabilità anche quegli

aspetti derivanti da iniziative che non sono direttamente gestite e controllate dalla nostra Banca. Questo perché attraverso la relazione con i nostri clienti e fornitori possiamo influenzare il loro operato e contribuire così alla riduzione degli impatti indiretti sull'ambiente.

### Prodotti a supporto degli investimenti per la razionalizzazione dei consumi, la diversificazione delle fonti e la produzione di energie rinnovabili

Il Gruppo Intesa Sanpaolo offre una vasta gamma di finanziamenti a supporto degli investimenti nel settore dell'energia e dell'ambiente. Anche nel 2008 è proseguita l'offerta indirizzata ai privati, alle Piccole e Medie Imprese sino al finanziamento di grandi progetti industriali, con l'obiettivo di dare risposta alle esigenze di coloro che intendono investire nel risparmio energetico e nelle risorse rinnovabili.

L'interesse della clientela si è dimostrato in continuo aumento, anche grazie all'accordo stipulato con il Gestore Servizi Elettrici (GSE), per cui gli incentivi previsti dal *Conto Energia* possono coprire le rate di rimborso dei finanziamenti ottenuti. I volumi dei finanziamenti per gli investimenti in energia rinnovabile registrano una crescita costante. È questa la prova tangibile di un cambiamento culturale che interessa ormai una vasta parte della popolazione in Italia.

Abbiamo erogato oltre 2.200 prestiti personali per un ammontare di circa 38 milioni di euro destinati a finanziare sia l'installazione di pannelli fotovoltaici, sia l'acquisto di autoveicoli ecologici. Per le piccole imprese la Banca ha messo a punto delle soluzioni dedicate e ha erogato circa 8 milioni di euro per 89 investimenti nel settore del fotovoltaico.

Nel mese di giugno ha preso avvio il *Progetto Agricoltura* che prevede un'offerta integrata di prodotti, servizi e iniziative dedicate alle aziende agricole. L'agricoltura è un settore importante per l'economia italiana visto che sono oltre 930.000 le aziende agricole iscritte nei registri camerali. Questi soggetti sono in prevalenza aziende di piccole dimensioni alle quali

la nostra Banca ha deciso di offrire la propria esperienza professionale istituendo, ad esempio, un master per gli specialisti che seguiranno direttamente le aziende interessate.

A fine 2008 è partito un progetto volto ad aiutare le imprese a comprendere e valutare appieno i vantaggi potenziali di cui potrebbero usufruire, sia in termini economici sia in termini di tutela ambientale, installando un impianto fotovoltaico. A questo scopo Intesa Sanpaolo offre alle imprese un check-up energetico aziendale gratuito, e sulla base dei risultati dell'analisi si potrà quantificare il risparmio relativo, permettendo all'azienda di scegliere la soluzione più idonea alle sue necessità. Un modo concreto anche per le piccole imprese, commercianti e liberi professionisti di diventare non solo consumatori ma anche produttori di energia pulita.

Sempre per le imprese, nel 2008 sono stati concessi finanziamenti a medio e lungo termine per circa 52 milioni di euro a sostegno di oltre 50 progetti per l'utilizzo di pannelli fotovoltaici, impianti da biomassa e impianti idroelettrici. Sono stati infine stipulati 108 contratti per il finanziamento di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili attraverso Leasint, la società del Gruppo Intesa Sanpaolo dedicata alle operazioni di leasing, per un valore complessivo di quasi 200 milioni di euro di beni finanziati.

Rientrano nella nostra sfera di responsabilità anche gli impatti ambientali derivanti da iniziative che non sono direttamente gestite e controllate dalla nostra Banca.

CLIENTI

## **Il Desk Energy di Mediocredito Italiano**

*Dagli inizi del 2008 la rete delle filiali si avvale del Desk Energy, un servizio specialistico interamente dedicato al settore delle energie che fa capo a Mediocredito Italiano, la banca del Gruppo al servizio delle Piccole e Medie Imprese per le attività di credito a medio lungo termine. Il team, che rappresenta la sintesi delle storiche competenze di Banca Intesa e di Sanpaolo IMI nei settori delle fonti rinnovabili e del risparmio energetico, valuta i progetti energetici sotto il profilo tecnico-economico e della sostenibilità finanziaria: un'attività che spazia dagli aspetti creditizi alla consulenza sui nuovi indirizzi tecnologici che oggi investono le nuove energie.*

*Nel corso dell'anno sono stati valutati 120 progetti nei settori del fotovoltaico, delle biomasse, dell'eolico e dell'idroelettrico, per un valore complessivo di circa*

*un miliardo di euro, da cui sono scaturiti finanziamenti concessi per oltre 100 milioni di euro.*

*Per alcune delle energie rinnovabili, quali ad esempio il fotovoltaico, il solare termico, il mini-idro e le biomasse, sono state approfondite tematiche inerenti le nuove frontiere tecnologiche in termini di prodotto e di processo.*

*Per facilitare l'attività di finanziamento nel fotovoltaico, il settore con il più alto tasso di crescita sul mercato delle rinnovabili, è stata predisposta una "Guida Operativa al Fotovoltaico" e creato uno specifico applicativo per lo sviluppo del business plan, allo scopo di standardizzare la valutazione delle iniziative fotovoltaiche meno complesse. Anche per il settore delle biomasse è stata redatta una guida che facilita l'approccio finanziario alle agroenergie.*

La partecipazione attiva del desk a workshop e momenti di incontro a carattere nazionale e regionale sul tema delle fonti rinnovabili e del risparmio energetico è una spinta ulteriore alla diffusione della sensibilità verso le tematiche ambientali.

Mediocredito Italiano ha stipulato una convenzione con l'associazione dei produttori fotovoltaici GIFI, che consente agli installatori aderenti di affiancare alla soluzione tecnica dell'impianto anche il pacchetto finanziario a sostegno delle iniziative dei loro clienti.

Anche presso alcune Banche estere del Gruppo sono state portate avanti iniziative rilevanti sotto il profilo della riduzione degli impatti ambientali.

VUB Banka propone un finanziamento destinato alle associazioni di proprietari privati e pubblici per la ristrutturazione degli immobili. L'esigenza di tale prodotto, manifestata dall'associazione slovacca dei piccoli proprietari (ROAs), il cui obiettivo è promuovere e incentivare l'efficienza energetica, deriva dal bisogno di migliorare le condizioni delle abitazioni e dalla crescente domanda di prestiti per finanziare alcuni interventi (ad es. parti comuni, attrezzature tecniche e impianti, ecc).

Inoltre la banca slovacca, grazie ai fondi dell'EBRD (European Bank for Reconstruction and Development) offre uno strumento di finanziamento, SLOVSEFF, mirato al supporto dell'efficienza energetica nei settori industriali attraverso il ricorso a fonti rinnovabili, e alla promozione dell'uso efficiente dell'energia nell'ambito immobiliare. Il progetto si rivolge al settore privato, agli enti legali e ai privati.

Nell'ambito della Finanza di Progetto della Capogruppo, il team dell'Ufficio Project & Industry Specialized Lending, che segue le operazioni nel campo delle energie rinnovabili, ha stanziato finanziamenti in questo settore per quasi 182 milioni di euro destinati a impianti eolici e solari in Italia, Spagna e India. I 43 parchi eolici finanziati hanno una capacità di più di 1.300 Mw mentre i 23 parchi solari hanno una capacità complessiva di 116 Mw.

## **Comunicazione e sensibilizzazione**

Nell'ambito della creazione e della diffusione della sensibilità in tema di energia, e più in generale di iniziative mirate alla protezione del patrimonio ambientale, il Gruppo è molto attivo. La partecipazione di Intesa Sanpaolo alla seconda edizione di EUSEW (*European Union Sustainable Energy Week*) ha costituito un momento importante di confronto per individuare azioni mirate ad affrontare le sfide energetiche. Per fornire un contributo ai nostri clienti abbiamo creato la guida "Fare energia con l'impresa", uno strumento utile alle aziende per orientarsi e aggiornarsi su normative, agevolazioni, opportunità e soluzioni sul mercato italiano e nei paesi del bacino del Mediterraneo nell'ambito dell'energia sostenibile. L'occasione per la presentazione al pubblico è stato l'evento "Impresa e finanza insieme per le energie sostenibili", promosso dalla Banca agli inizi del 2009.



CLIENTI

Abbiamo sponsorizzato per l'uscita di marzo 2008 la pubblicazione "Eco Executive Report" sulle pratiche di sostenibilità ambientale di multinazionali e di grandi gruppi bancari, con un'analisi del caso di successo riguardo alle politiche di sostenibilità ambientale della nostra Banca.

Intesa Sanpaolo partecipa a un progetto di ricerca del Politecnico di Milano che, da circa un anno, contribuisce al dibattito sulle fonti sostenibili. Il Gruppo di Lavoro "Energy & Strategy Group" ha costituito un osservatorio permanente sulle energie rinnovabili che si pone l'obiettivo di censire tutte le imprese operanti nel settore. L'attività si concentra sul monitoraggio dei trend tecnologici e delle dinamiche competitive degli operatori del mercato delle rinnovabili. L'obiettivo è quello di identificare e strutturare le peculiarità del settore, confrontare le problematiche relative alla ricerca tecnologica, sia con un approccio focalizzato sulle specifiche fonti di energia sia con una prospettiva più trasversale, concentrata sugli aspetti più innovativi (ad esempio, la mobilità sostenibile o l'efficienza energetica degli edifici).

Agli inizi di marzo 2009, durante il convegno "Il sistema industriale italiano di fronte alla sfida delle energie rinnovabili: il futuro del Made in Italy nel business dell'energia solare", l'osservatorio ha presentato il report che illustra l'attività di analisi svolta nel corso del 2008 sulla fonte solare, nelle tre forme in cui può essere sfruttata (fotovoltaico, solare termico e termodinamico). Inoltre abbiamo aderito a un progetto di sensibilizzazione che ha coinvolto 148.000 studenti della provincia di Bergamo, ai quali è stato consegnato l'opuscolo "Accendi la mente, spegni gli sprechi", mentre le rispettive 7.500 classi hanno ricevuto un CD contenente l'Energico, un'applicazione interattiva a quiz con un percorso da seguire, corredato da domande e risposte per assimilare i principi dello sviluppo sostenibile divertendosi.

Infine anche per il 2008 abbiamo confermato l'adesione all'iniziativa *M'illumino di meno*, patrocinata dal Ministero dell'Ambiente, dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dal Parlamento Europeo. Il 15 febbraio, dalle ore 18, anche Intesa Sanpaolo ha spento le luci e i dispositivi elettronici non indispensabili per dimostrare che si può, anche con piccoli gesti quotidiani, contribuire a diffondere la cultura del risparmio e dell'efficienza energetica.

## L'adesione agli Equator Principles

Gli Equator Principles sono linee guida volontariamente applicate dalle banche che operano nell'ambito del finanziamento di progetti internazionali. Nel giugno 2003, in collaborazione con l'International Finance Corporation (IFC), un'agenzia della Banca Mondiale, questi principi sono stati elaborati e firmati da dieci istituzioni finanziarie operanti sul piano internazionale e adottati oggi da circa 60 società nel mondo. Gli Equator Principles si basano sugli standard ambientali e sociali della Banca Mondiale e si applicano a tutti i finanziamenti di progetti superiori ai 10 milioni di euro. I progetti vengono classificati, dopo un'accurata azione di screening, secondo il livello di rischio sociale e ambientale che presentano (alto, medio o basso). Per i progetti che rientrano nei primi due casi il cliente deve preparare un assessment socio-ambientale e redigere un Piano di Azione in cui affronta le potenziali criticità presentate dal progetto.

Intesa Sanpaolo ha rafforzato il suo impegno in questo ambito concludendo con successo nei primi mesi del 2008 il corso di formazione indirizzato prevalentemente agli specialisti della gestione dei rischi, della funzione creditizia e della finanza di progetto, e altri rappresentanti della Banca dei Territori e delle Banche estere. Il corso è stato svolto con il supporto di una società tra le quattro accreditate dall'IFC per fornire corsi di formazione sui nuovi Performance Standard dell'IFC alle istituzioni che hanno adottato gli Equator Principles. Le finalità del corso erano la comprensione delle implicazioni, nello svolgimento dell'attività quotidiana della Banca, derivanti dall'adozione dei Principi; inoltre la comprensione dell'approccio più adeguato, attraverso l'analisi di casi concreti, nell'affrontare la valutazione del rischio sociale e ambientale insito nelle operazioni finanziarie. Abbiamo proseguito nelle attività di adozione del modello di implementazione degli Equator Principles istituendo un Gruppo di Lavoro interfunzionale, al fine di garantire negli interventi finanziari, in una prima fase, l'applicazione dei requisiti richiesti e, in un secondo tempo, di individuare preventivamente i potenziali rischi creditizi e reputazionali insiti in settori o paesi sensibili.

## Classificazione dei progetti secondo gli Equator Principles

| Settore                    | Paese     | Categoria | Dipartimento | Stato      |
|----------------------------|-----------|-----------|--------------|------------|
| Oil&Gas                    | Cile      | B         | Londra       | Completato |
| Oil&Gas                    | Bahreïn   | B         | Londra       | Completato |
| Oil&Gas                    | Tunisia   | B         | Londra       | In corso   |
| Oil&Gas                    | Indonesia | C         | Hong Kong    | Completato |
| Transportation             | Vietnam   | B         | Hong Kong    | In corso   |
| Transportation             | India     | B         | Hong Kong    | Completato |
| Transportation             | India     | B         | Hong Kong    | Completato |
| Infrastructure             | Croazia   | C         | BIIS         | Completato |
| Infrastructure             | Croazia   | C         | BIIS         | Completato |
| Infrastructure             | Egitto    | C         | BIIS         | Completato |
| Renewable Energy<br>(wind) | India     | C         | Hong Kong    | Completato |
| Water project              | Israele   | C         | BIIS         | Completato |

## Progetti per categoria

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| Progetti in categoria A | 0         |
| Progetti in categoria B | 6         |
| Progetti in categoria C | 6         |
| <b>Totale</b>           | <b>12</b> |

## Progetti per settore

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| Oil&Gas                 | 4         |
| Infrastructure          | 3         |
| Renewable Energy (wind) | 1         |
| Water project           | 1         |
| Transportation          | 3         |
| <b>Totale</b>           | <b>12</b> |

## Progetti per Paese

|               |           |
|---------------|-----------|
| Bahreïn       | 1         |
| Cile          | 1         |
| Croazia       | 2         |
| Egitto        | 1         |
| India         | 3         |
| Indonesia     | 1         |
| Israele       | 1         |
| Tunisia       | 1         |
| Vietnam       | 1         |
| <b>Totale</b> | <b>12</b> |

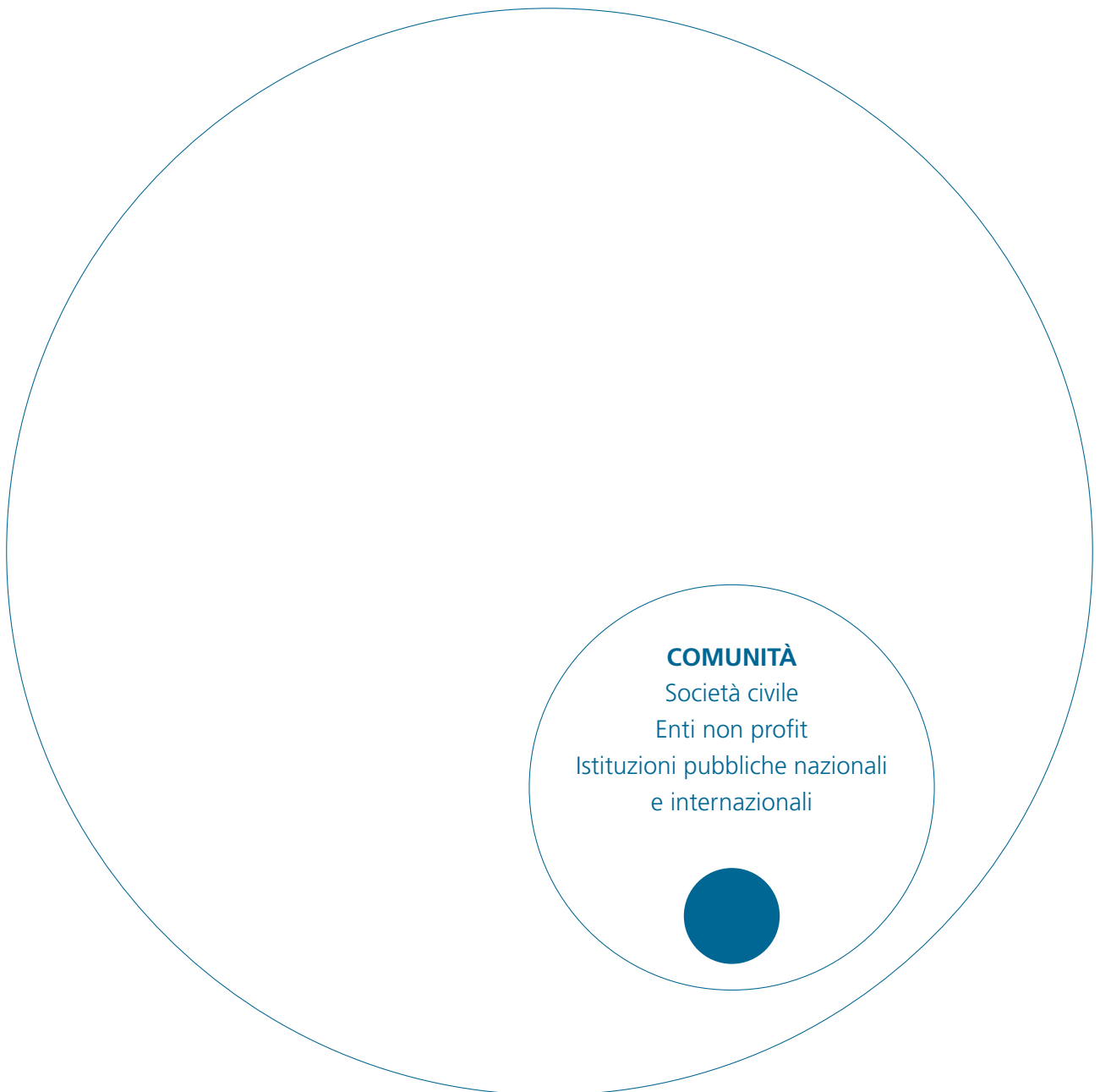
## Adesione agli strumenti previsti dal Protocollo di Kyoto

Malgrado un modesto calo delle emissioni di CO<sub>2</sub> degli ultimi anni, dovuto solo in parte ai primi risultati delle politiche di efficienza energetica e di incentivazione delle energie rinnovabili, il rispetto degli obiettivi fissati dal Protocollo di Kyoto rimane un'emergenza pesante in termini economici, di immagine e di mancate opportunità se il problema climatico verrà sottovalutato. Nel corso dell'anno Intesa Sanpaolo ha continuato ad affiancare le imprese clienti che si trovano di fronte a una sfida così significativa. Mantenendo stretti rapporti operativi con gli enti istituzionali che sono stati creati per promuovere attività a favore del taglio delle emissioni di anidride carbonica, possiamo agevolare la nostra clientela informandola sui meccanismi e gli strumenti di mercato e sugli incentivi di cui possono usufruire. Anche l'attività di investimento in capitali di rischio nel corso del 2008 è stata caratterizzata dalla partecipazione a supporto di iniziative a favore dello sviluppo delle fonti rinnovabili

(come già descritto nel capitolo "Clienti"). Tramite Equiter, che opera nei settori delle utilities, delle infrastrutture, dell'immobiliare pubblico e dell'ambiente, il Gruppo è a fianco degli operatori industriali nello sviluppo di progetti finalizzati alla produzione di energia da fonti rinnovabili e alla riduzione delle emissioni nocive, monitorando costantemente le opportunità di investimento in tali comparti. Equiter opera in questo ambito complesso attraverso il desk specializzato, *Utilities e Ambiente*, dedicato all'analisi e alla strutturazione finanziaria di progetti in campo ambientale. Nel corso del 2008 ha gestito e sviluppato le società veicolo dedicate, delle quali ha acquisito partecipazioni di minoranza: Enerpoint e GICA (Green Initiative Carbon Assets) dal 2007 ed Enerpoint Energy da febbraio 2008.

In particolare è stata molto attiva l'operatività nel settore fotovoltaico attraverso la joint venture Enerpoint Energy: abbiamo messo a cantiere e successivamente installato impianti di grande taglia per un totale di circa 4MWp. L'energia prodotta da questi impianti è in grado di soddisfare il fabbisogno di circa 2.100 famiglie e di evitare l'immissione in atmosfera di 3.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>. GICA, la società veicolo che origina e commercializza i diritti di emissione nell'ambito del regolamento europeo ETS (Emission Trading Scheme), ci ha permesso di analizzare oltre 50 progetti, in diverse parti del mondo, che rientrano nei meccanismi previsti dal Protocollo di Kyoto (in particolare quelli definiti *Clean Development Mechanism*) e di gestire oltre due milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>. Infine Equiter ha proseguito il rapporto di affiliazione all'*Associazione Produttori Energia da Fonti Rinnovabili* (APER), punto di riferimento nazionale di orientamento normativo e di mercato per gli operatori nelle fonti rinnovabili, nonché centro di discussione d'eccellenza sul tema energetico.

# *Il rapporto con la comunità*



## Linee Strategiche


L'attenzione e il sostegno ai progetti e alle aspettative delle persone, delle imprese e dei soggetti che lavorano per lo sviluppo dei territori in cui operiamo sono stati uno degli elementi caratterizzanti la nostra attività. In questo senso si è sviluppata l'attività delle nostre banche e di Banca Prossima, che, nata alla fine del 2007, è dedicata alle organizzazioni del Terzo settore e si propone come promotore e facilitatore di iniziative per il mondo non profit. È proseguita inoltre l'attività di supporto a progetti di microcredito, il primo dei quali risale al 2003 in partnership con la *Compagnia di San*


*Paolo* e a progetti di cooperazione internazionale di particolare significato umanitario.

Per quanto riguarda le donazioni e le sponsorizzazioni di eventi, il principio ispiratore è stato quello di contribuire attivamente alla vita delle comunità locali, offrendo supporto alle iniziative di maggior spessore nel campo delle attività di solidarietà sociale, culturali e sportive. Numerose sono state anche le iniziative realizzate a sostegno della salvaguardia del patrimonio storico-artistico del Paese e quelle volte a mettere a disposizione del pubblico il patrimonio d'arte del Gruppo.


## Gli impegni 2007-2009 e le nostre realizzazioni nel 2008


### SOSTENERE IL TERZO SETTORE E L'INCLUSIONE FINANZIARIA DEI SOGGETTI DEBOLI:


● è continuata l'attività volta a favorire il consolidamento e lo sviluppo degli enti e organizzazioni non profit alla cui costituzione la Banca ha partecipato: PAN – *Progetto Asili Nido*, AL.FA. a favore di persone disabili, *Fondazione Lombarda Antiusura* e *Fondazione Talenti*; 

● è proseguito l'impegno nei progetti di microcredito in associazione con alcune Fondazioni azioniste e Onlus locali attive nel favorire l'inclusione finanziaria. I finanziamenti erogati sono stati complessivamente quasi 4 milioni di euro. 

### SUPPORTARE INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ SOCIALE NAZIONALE E INTERNAZIONALE Erogare donazioni a sostegno delle comunità sociali bisognose sulla base di un'apposita policy di Gruppo:

● sono stati erogati più di 15,6 milioni di euro di contributi liberali. Di questi il 28% è stato destinato a iniziative di solidarietà nazionale e internazionale e il 20% circa a beni culturali; 


● è stato definito un regolamento per disciplinare l'utilizzo del Fondo di beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale; 

● abbiamo sostenuto progetti in partnership con il Terzo settore per interventi di solidarietà internazionale. Nel corso dell'anno si è conclusa la prima fase di *Project Malawi*, iniziata nel 2005, e sono state avviate le attività legate al secondo triennio di intervento. 


### Sviluppare sistemi di coinvolgimento degli stakeholder nei principali progetti sostenuti:

Sono proseguite le iniziative volte a coinvolgere i collaboratori nei progetti per la comunità.




a) Le attività della *Fondazione Lombarda Antiusura*, che dalla sua nascita ha erogato finanziamenti agevolati per quasi 5 milioni di euro, sono svolte con il contributo di operatori esperti, dipendenti e pensionati del Gruppo Intesa Sanpaolo.

b) Sono stati donati circa 195 mila euro da 9.000 dipendenti a sostegno delle attività legate a *Project Malawi*. 

### SOSTENERE INIZIATIVE IN CAMPO CULTURALE, MUSICALE, SPORTIVO E DELLA SALVAGUARDIA DEL PATRIMONIO ARTISTICO:


● sono state erogate sponsorizzazioni per 43,6 milioni di euro, di cui circa il 38% legate al mondo dello sport. 

### Implementare una policy di Gruppo che

-  progetto completato
-  avviato e in corso
-  non ancora attivato





### fissi le linee guida dell'attività di sponsorizzazione:

● nel 2008 è proseguita l'analisi delle iniziative sostenute da parte del Gruppo Intesa Sanpaolo con l'obiettivo di individuare le prime linee guida generali che indirizzino gli interventi di sponsorizzazione, sia a livello nazionale sia locale, verso ambiti comuni e coerenti all'interno del Gruppo. 


### Promuovere la salvaguardia e la pubblica fruizione del patrimonio d'arte del Gruppo:

● è proseguita l'attività delle due sedi museali di Vicenza e Napoli che hanno visto nell'anno


un numero elevato di visitatori e un riscontro critico altamente positivo; 

● è continuato l'impegno di catalogazione scientifica delle raccolte d'arte ereditate dal Gruppo Sanpaolo IMI. 

### Intervenire in partnership con istituzioni di eccellenza a favore della valorizzazione dei beni culturali del Paese:

● sono proseguite anche nel 2008 le attività di restauro di opere del patrimonio pubblico (progetto *Restituzioni*). 

## Inclusione finanziaria di categorie non adeguatamente servite dalle banche

 È proseguito l'impegno a favore di soggetti deboli con una serie di progetti a essi specificamente dedicati (studenti universitari, anziani, lavoratori in cassaintegrazione, immigrati). Per dettagli si veda il capitolo "Clienti" a p. 78.

ritorio che, per criticità operative, patrimoniali e finanziarie, non sono in grado di produrre idonee garanzie a presidio dei rischi di credito. L'iniziativa è supportata da Confidi locali; nel 2008 sono stati erogati 28 finanziamenti per circa 1 milione di euro.

### Fondazione Lombarda Antiusura Onlus

Continuano le attività svolte dalla *Fondazione Lombarda Antiusura Onlus* per la prevenzione dell'usura, nata nel 1997 su iniziativa di Cariplo S.p.A. di cui fanno parte, fin dalla costituzione, anche la *Fondazione Cariplo* e la *Caritas Ambrosiana*. La Fondazione opera in difesa delle persone o delle piccole imprese a rischio di usura, avvalendosi di un fondo di garanzia a copertura del credito concesso. L'attività di ascolto e di selezione delle richieste di intervento viene svolta grazie al contributo di operatori esperti, dipendenti o pensionati del Gruppo Intesa Sanpaolo, che intervengono non solo da un punto di vista tecnico, ma fungono da centro di ascolto e di accompagnamento nell'individuazione dei bisogni finanziari per sanare la situazione di criticità.

Grazie all'intervento della Fondazione – in garanzia o a copertura degli interessi – dall'inizio dell'attività sono stati 327 i soggetti che hanno potuto accedere ai finanziamenti della Banca per un ammontare di quasi 5 milioni di euro. La Fondazione è partner della Banca in altri due progetti: *Anticipazione Sociale* e *PR.IM.I. (Progetto Imprenditori Immigrati)*, si veda p. 78.

Anche la Cassa di Risparmio del Veneto ha attivato un progetto di prevenzione all'usura a favore soprattutto di aziende artigiane del ter-

### Il nostro impegno con le Fondazioni per progetti di microcredito

Il ruolo della banca come volano positivo dello sviluppo sociale ed economico trova un'applicazione concreta ed efficace nei progetti di microcredito. Il microcredito rappresenta uno strumento ormai collaudato per favorire l'inclusione finanziaria e creare opportunità occupazionali e imprenditoriali. Ripensando il modo in cui la banca abitualmente eroga il credito, si introducono nuove prospettive nella valutazione del merito creditizio e del creditore stesso, allontanandosi dalla logica delle garanzie reali. Diversi sono i progetti di microcredito che vedono Banche del Gruppo attive in questo comparto, insieme con Fondazioni azioniste della Banca e Onlus locali.

Risale al 2003 la stipula del primo accordo con la *Compagnia di San Paolo* per la realizzazione del progetto *Microcredito Sociale*, che vede coinvolto, oltre alla Capogruppo, il Banco di Napoli. Si tratta di un progetto il cui modello organizzativo è stato poi ripreso da altre successive iniziative e che si basa su una partnership tra Banca, Fondazione bancaria e associazioni non profit.

Gli enti non profit interessati sono 4: la *Fondazione Don Mario Operti Onlus* di Torino, la *Fondazione Antiusura Santa Maria del Soccorso Onlus* di Genova, la *Fondazione San Giuseppe Moscati Onlus* di Napoli e la *Fondazione Risorsa Donna* di Roma.





Secondo la convenzione siglata, la *Compagnia di San Paolo* ha messo a disposizione 2 milioni di euro, di cui 1,6 per i fondi a garanzia e il resto da destinare alla gestione operativa e al monitoraggio. Obiettivo dichiarato del progetto è quello di offrire opportunità di crescita personale e socio-economica a persone italiane e straniere che intendano sviluppare un'attività lavorativa micro-imprenditoriale o autonoma. Ogni ente ha costituito un fondo di garanzia pari a 400.000 euro e svolge, oltre al ruolo di garante, anche la valutazione dei progetti, l'attività di istruttoria e l'affiancamento dei beneficiari nello sviluppo del progetto.

La Banca, da parte sua, ha invece il compito di concludere l'istruttoria ed erogare – a tassi particolarmente vantaggiosi – il credito richiesto, assumendosi una parte del rischio di credito.

L'importo minimo di finanziamento concesso è di 2.000 euro per l'avvio e lo sviluppo di attività economiche e di 500 euro per i progetti riferiti all'occupabilità; l'importo massimo di finanziamento è di 20.000 euro per le persone singole e di 35.000 euro in caso di società di persone, di cooperativa sociale o di piccola cooperativa sociale.

Secondo i dati di fine dicembre 2008 i finanziamenti erogati sono stati complessivamente 238 per un ammontare di quasi 2,5 milioni di euro (pari a un incremento di circa l'8% rispetto all'anno precedente). L'importo medio erogato è di circa 10.000 euro.

Altre iniziative di microcredito sono state attivate da Banche del Gruppo per poter disporre di una modalità di intervento adatta a un'economia sviluppata come quella italiana dove tuttavia risiedono persone che, per condizione sociale o economica, hanno difficoltà di accesso al credito. La Cassa di Risparmio di Venezia ha attivato negli scorsi anni due progetti:

- il primo, *Terre in Valigia*, avviato a gennaio 2006 con la *Fondazione di Venezia* – promotrice del progetto – e l'associazione *Terre in Valigia*, è rivolto a sostenere l'avvio di attività imprenditoriali da parte di donne extra-comunitarie. Sono stati concessi complessivamente 32 finanziamenti per un totale di più di 100.000 euro;

- il secondo, in collaborazione con la *Caritas di Venezia*, è denominato *Microcredito Sociale San Matteo* ed è orientato verso il sostegno sociale. Dall'avvio dell'iniziativa (settembre 2006) sono stati concessi 39 finanziamenti, garantiti da un fondo rischi che copre il 100%, per più di 80.000 euro.

Il microcredito offre opportunità di crescita personale e socio-economica a coloro che intendono sviluppare un'attività micro-imprenditoriale o autonoma.

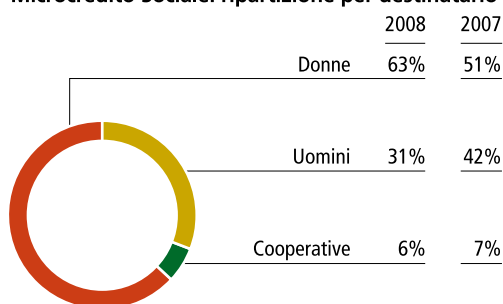
La convenzione stipulata dalla *Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo* con la Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo (ora Cassa di Risparmio del Veneto) e le *Caritas di Padova* e di *Adria-Rovigo*, sottoscritta nell'aprile del 2006, è espressamente volta a due tipi di finalità:

- favorire l'occupabilità e lo sviluppo di un'attività economica;
- sostenere necessità personali e familiari relative alla sistemazione in alloggi, alle spese sanitarie e al mantenimento delle relazioni con la famiglia di origine, ecc.

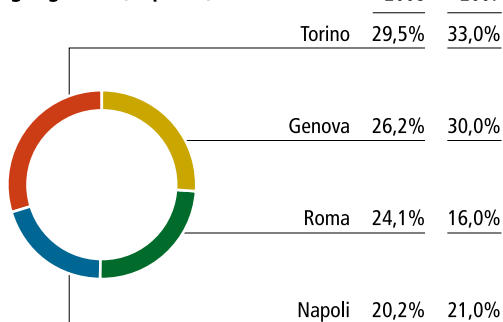
Nel 2008 è continuata una tendenza già evidenziata l'anno precedente di netta prevalenza di finanziamenti finalizzati a necessità di natura personale.

Nel corso dell'anno, infatti, delle 27 domande ritenute meritevoli di accoglimento, 26 hanno riguardato il sostegno a necessità personali e solo 1 era invece orientata all'occupazione; il totale erogato è stato pari a oltre 92.000 euro.

**Microcredito Sociale: ripartizione per destinatario**



**Microcredito Sociale: ripartizione per area geografica (importo)**




Oltre il 60% dei beneficiari è costituito da stranieri, mentre il rapporto tra uomini e donne è sostanzialmente bilanciato.

La Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia ha avviato nel novembre del 2008 una partnership con la Caritas di Gorizia e la Fondazione Cassa di Risparmio di Gorizia e sono stati concessi nelle prime settimane di attività 7 finanziamenti per un totale di 14.000 euro.

È stato inoltre attivato nel 2006 un progetto orientato a sostenere persone a rischio di usura: il Banco di Napoli in qualità di partner operativo ha siglato un accordo con *Finetica Onlus* che ha costituito un fondo di garanzia a valere sul Fondo Statale Antiusura. L'Ente non profit svolge l'opera di pre-istruttoria oltre che un'azione di informazione, consulenza e accompagnamento al credito nei confronti dei soggetti richiedenti (persone fisiche e piccole imprese).

Complessivamente le richieste di finanziamento pervenute sono state 23, di cui 18 approvate, e sono stati erogati più di 212 mila euro. Tutti i richiedenti sono di nazionalità italiana.

## Il sostegno alle imprese sociali

 Sono proseguite, con il supporto di Banca Prossima, le attività per favorire l'accesso al credito dell'impresa sociale, in particolare:

- degli enti e organizzazioni non profit alla cui costituzione la Banca ha partecipato (PAN – Progetto Asili Nido, Fondazione Talenti);
- dei progetti, avviati lo scorso anno, a favore di categorie sociali svantaggiate (AL.FA. – un'ALtra FAMiglia dopo di noi) e per lo sviluppo di sistemi di welfare complementare (Welfare Lecco).

### Progetto Asili Nido

Per favorire il ritorno al lavoro delle donne dopo la maternità e rispondere all'esigenza di servizi per l'infanzia qualificati, nel 2004 abbiamo realizzato PAN – Progetto Asili Nido con le maggiori reti nazionali di imprese sociali: CGM Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale Gino Mattarelli, FIS Federazione dell'Impresa Sociale di Compagnia delle Opere e DROM – Legacoop.

PAN è un consorzio senza fini di lucro che si propone di agevolare la creazione di nuovi asili nido e strutture per l'infanzia con l'obiettivo di sostenere finanziariamente da una parte le imprese che offrono i servizi e dall'altra le famiglie che li utilizzano, garantendo, attraverso il marchio PAN, standard di qualità elevati (approvati da un comitato tecnico scientifico) ed economicamente sostenibili.

Il Consorzio accompagna le imprese sociali nelle diverse fasi di avvio di un nuovo nido: progettazione, redazione del business plan e gestione operativa. Banca Prossima eroga i finanziamenti per la ristrutturazione e l'adeguamento delle sedi (sino a 100.000 euro) e per l'acquisto e la riqualificazione degli arredi (sino a 50.000 euro). Non sono richieste garanzie reali o personali.

Le famiglie che utilizzano i servizi PAN possono contare su un finanziamento agevolato per il pagamento delle rette dell'asilo sino a 18.000 euro.

I 310 asili nido affiliati al consorzio (erano 275 nel 2007) ospitano 8.682 bambini e danno lavoro a circa 2.100 addetti, quasi esclusivamente giovani con preparazione superiore. Sinora sono stati erogati circa 4 milioni di euro di finanziamenti (erano circa 3 milioni di euro a fine 2007) per la fase di start up e più di 900 mila per l'acquisto di arredi.

### Fondazione Talenti

Nel 2005 è stata costituita la *Fondazione Talenti* con *Fondazione Cariplo*, CGM e due organismi religiosi (C.I.S.M. e U.S.M.I.) per valorizzare i patrimoni immobiliari degli ordini religiosi e sviluppare servizi di welfare in collaborazione con l'impresa sociale.

La Fondazione mette in contatto un qualificato privato sociale laico e strutture religiose sottoutilizzate erogando, in collaborazione con gli enti titolari, vari servizi di welfare.

Sinora sono state valutate 234 iniziative, 19 delle quali hanno già trovato soluzione e circa 100 sono in via di realizzazione (asili nido, studentati universitari, servizi per disabili, servizi sportivi, aggregativi e riabilitativi). La Fondazione sta inoltre realizzando due nuovi progetti propri (*Talenti per la Casa* e *Una famiglia dopo la famiglia*). La Banca interviene fornendo i finanziamenti necessari allo sviluppo delle iniziative.

Banca Prossima, nata nel novembre 2007, è la banca del Gruppo dedicata al settore dell'impresa sociale e del non profit.

### AL.FA. – un'ALtra FAMiglia dopo di noi

AL.FA. – un'ALtra FAMiglia dopo di noi è un progetto che, mutuando l'esperienza PAN, intende avviare nuove case famiglia per persone con disabilità e offrire alle loro famiglie soluzioni finanziarie per il "dopo di noi".

Costituitasi nel 2007 come prima impresa sociale in Italia con una partecipazione bancaria, AL.FA. coinvolge i partner più qualificati del settore: ANFFAS, la principale associazione di famiglie di persone con disabilità, e *Comunità Solidali* del Consorzio CGM.

Nel corso del primo anno di attività, AL.FA. ha sviluppato un manuale di qualità che definisce per la prima volta gli standard di erogazione dei servizi agli ospiti delle strutture residenziali. Banca Prossima offre le proprie soluzioni finanziarie agli affiliati di AL.FA. a sostegno delle fasi di avvio di nuove iniziative e degli investimenti. È in corso di studio un prodotto assicurativo per sostenere le persone disabili nella fase del "dopo di noi".

### Welfare Lecco

È un'iniziativa ideata nel 2007 con la *Fondazione della Provincia di Lecco Onlus* per costituire un "Confidi sociale" di territorio, il primo in Italia.

Le imprese sociali che gestiscono servizi alla persona hanno l'esigenza di utilizzare gli immobili strumentali con standard qualitativi elevati e costanti nel tempo.

La Banca mette a disposizione mutui di lunga durata e a tasso contenuto. Parte dei benefici ottenuti vengono retrocessi dai mutuatari per alimentare un fondo di garanzia per il finanziamento, in ambito locale, dello start up di servizi sociali innovativi o per l'introduzione di nuove soluzioni per quelli già consolidati.

Sono stati sinora concessi circa 26 milioni di euro per l'adeguamento di alcune strutture e sono in fase di valutazione ulteriori finanziamenti per un ammontare di 17 milioni di euro: le ricadute territoriali dell'iniziativa sono realmente significative.



Banca Prossima è la banca del Gruppo Intesa Sanpaolo dedicata al settore dell'impresa sociale e del non profit laico e religioso il cui obiettivo statutario è la creazione di valore sociale.

Se l'ultimo bimestre del 2007 ha rappresentato la fase tecnica necessaria alla "messa a punto" della macchina operativa, considerato che la Banca ha preso avvio il 5 novembre 2007, il 2008 si è configurato come il primo anno effettivo di attività, che ha portato quasi 4.000 clienti, di cui circa 850 affidati, impieghi per oltre 85 milioni di euro e una raccolta complessiva di circa 300 milioni di euro.

Oltre a fornire servizi e prodotti innovativi a supporto del suo particolare segmento di clientela, Banca Prossima ha operato attivamente attraverso il Fondo per lo Sviluppo e l'Impresa Sociale, uno speciale fondo rischi, formalmente costituito a inizio febbraio grazie a un intervento straordinario del socio unico, in grado di consentire interventi su tipologie di soggetti e di progetti altrimenti escluse dal credito. Al 31 dicembre 2008 risultavano in essere 352 rapporti ammessi alla

copertura del Fondo, relativi a 252 controparti, per un totale deliberato pari a quasi 27 milioni di euro: si tratta di clienti che sarebbero ritenuti, basandosi su criteri standard, al limite della bancabilità. Il Fondo, costituito per un importo di 10 milioni di euro, risulta già utilizzato per una quota pari al 57%.

Il Comitato per la Solidarietà e lo Sviluppo (formato da studiosi, manager o professionisti di spicco del mondo non profit), oltre ad aver contribuito a definire le strategie di utilizzo del Fondo, ha partecipato alla consultazione pubblica indetta nel luglio 2008 dal Ministero del Welfare, formalizzando il suo contributo in un documento di risposta al Libro Verde sul futuro del modello sociale redatto dallo stesso Ministero.

Il rafforzamento dell'organico di Banca Prossima, che proseguirà per tutto il 2009, ha confermato il particolare processo di selezione fra i dipendenti di Intesa Sanpaolo che affianca ai criteri di capacità professionale le motivazioni e le esperienze personali maturate in organizzazioni non profit.

AZIONISTI

COLLABORATORI

Nel mese di marzo 2008 Banca Prossima ha sviluppato un nuovo prodotto *Subito 5 x 1.000*, dedicato alle organizzazioni del Terzo settore per richiedere l'anticipo dei proventi del "5 per mille" relativi alla dichiarazione per l'anno 2006. In questo primo anno sono stati anticipati contributi per oltre 3,3 milioni di euro. Il prodotto sarà disponibile anche per le prossime dichiarazioni dei redditi.

Per essere in grado di replicare agevolmente i progetti sociali, anche adattandoli alle istanze delle Banche dei Territori con le quali attivamente collabora, è stata realizzata una piattaforma web integrata e flessibile.

Nel corso del 2008 hanno inoltre preso avvio alcuni interventi di natura progettuale che, ancorché in una fase di studio di fattibilità, caratterizzano il ruolo di promotore e facilitatore di iniziative per il mondo non profit che Banca Prossima intende svolgere.

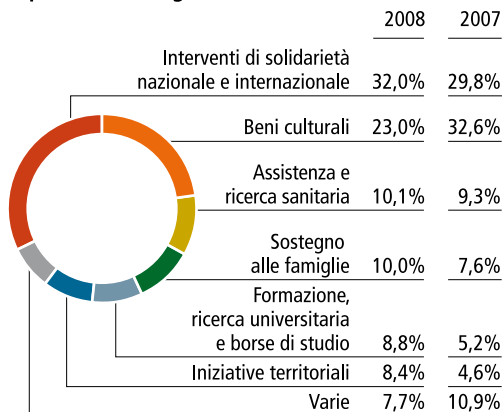
Un progetto di *voucher* sociali, sul modello francese dei buoni con cui è possibile acquistare vari tipi di servizi socio-assistenziali, è stato presentato alla Provincia Autonoma di Bolzano da una compagine alla quale Banca Prossima partecipa. L'attuale studio di fattibilità ha come naturale evoluzione – prevedibilmente nel corso del 2009 – l'avvio dell'iniziativa vera e propria che prevede anche il finanziamento tramite fondi sociali europei. Altre autorità locali, incluse alcune grandi regioni, hanno mostrato interesse per questo progetto e per i risultati dello studio di fattibilità.

È in fase di proposta un progetto di sostegno alla creazione di imprese sociali nell'area metropolitana di Napoli, che si propone di fare perno sulla capacità di mobilitazione territoriale della locale Curia e sulla competenza specifica di Banca Prossima nell'ambito della selezione dei progetti e dell'ottenimento di finanziamenti (anche tramite l'azione del Gruppo Intesa Sanpaolo).

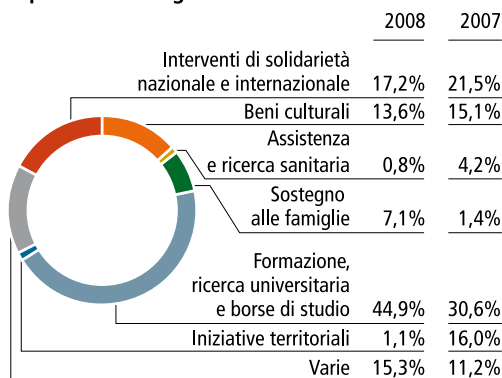
Quest'ultima attività costituisce un esempio di come Banca Prossima agisca da promotore di azioni verso controparti e clienti del Terzo settore, che coinvolgono altre unità del Gruppo in ragione delle relative specializzazioni e/o per la loro maggiore dimensione e capacità di credito. Situazioni simili interessano progetti con grandi enti del settore socio-sanitario, fondi immobiliari di edilizia sociale ed enti religiosi.

## Le elargizioni liberali

### Ripartizione elargizioni liberali: Italia



### Ripartizione elargizioni liberali: Estero



Il Consiglio di Sorveglianza della Banca, che per Statuto è competente in materia di elargizioni liberali, ha approvato, nella riunione del 25 luglio 2008, il regolamento per disciplinare l'utilizzo del Fondo di beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale, che viene alimentato dagli stanziamenti deliberati dall'Assemblea dei Soci in sede di ripartizione degli utili di esercizio. Tale regolamento è in via di recepimento da parte della Capogruppo.

Il regolamento ha i suoi riferimenti fondamentali nel Codice Etico di Intesa Sanpaolo:

- si ispira ai principi di solidarietà, utilità sociale e ai valori fondamentali del rispetto e della dignità delle persone;
- definisce le finalità sostenute (sociali, assistenziali, educative, ambientali, nel campo della ricerca, della valorizzazione delle arti e dei mestieri, delle iniziative culturali con l'esclusione di quelle inerenti la valorizzazione dei patrimoni storici, archeologici e artistici di proprietà);

- individua le categorie degli enti beneficiari, che devono, tra l'altro, essere legalmente riconosciuti e non perseguire scopi di lucro, e quelli esclusi (partiti, movimenti politici e loro articolazioni organizzative, Organizzazioni sindacali e di patronato, club, enti pubblici locali e scuole salvo specifiche iniziative connotate di particolare rilievo sociale, culturale o scientifico);
- definisce i criteri di selezione delle donazioni che intendono privilegiare progetti ben precisati e articolati nella richiesta di contributo, coerenti con i principi del Codice Etico della Banca e del regolamento e con il piano erogativo definito ogni anno dal Consiglio di Sorveglianza;
- traccia una demarcazione significativa tra le iniziative sostenute dal Fondo e quelle aventi valore commerciale e promozionale per la Banca e per il Gruppo;
- stabilisce l'impossibilità di sostenere contemporaneamente una medesima iniziativa tramite elargizione liberale e sponsorizzazione.

La regolamentazione approfondisce e delimita, con norme specifiche e precise, una prassi consolidata di sostegno alle attività sociali, religiose e culturali che si è svolta senza soluzione di continuità nel tempo e che rispecchia una tradizione condivisa dalla maggior parte delle banche costituenti il Gruppo Intesa Sanpaolo. Per far emergere best practice e possibili sinergie a livello di Gruppo, così da ottimizzare gli interventi effettuati nel settore in Italia, nella seconda parte del 2008 è stata avviata una consultazione con le principali Banche controllate presenti sul territorio.

Un impegno specifico è stato rivolto anche a una più puntuale definizione di processi di istruttoria delle richieste, di selezione dei progetti da sottoporre agli Organi autorizzativi e di verifica degli impatti previsti dalla realizzazione delle iniziative sostenute. L'obiettivo è incrementare, in un'ottica di trasparenza e vicinanza alla comunità dove operiamo, le possibilità di sostegno ai progetti, anche di piccola dimensione, più meritevoli sul piano sociale.

Nel corso del 2008, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato complessivamente più di 15,6 milioni di euro (erano 11,3 nel 2007). L'attività è stata rivolta al sostegno dei tradizionali settori beneficiari con una ripartizione delle risorse tra interventi di natura solidaristica (progetti nei Paesi in via di sviluppo, opere missionarie e iniziative caritatevoli), sociale (assistenza e ricerca

sanitaria; formazione, borse di studio e università; sostegno alle famiglie in condizioni di disagio e/o emarginazione) e culturale (restauro e ristrutturazioni di opere d'arte; relazioni con musei, enti artistici e musicali; manifestazioni culturali e iniziative editoriali).

### Ambito sociale assistenziale

- È stato confermato, in un'ottica di continuità e sviluppo, il sostegno a *Project Malawi* che conferma per un nuovo triennio l'impegno di due milioni all'anno a valere sul fondo di beneficenza, da modulare in base allo stato di avanzamento delle opere programmate.

- A livello internazionale, l'indirizzo degli interventi è stato di migliorare la qualità dei servizi offerti alle popolazioni locali dei paesi più carenti soprattutto sotto il profilo dell'assistenza sanitaria, con contributi per la formazione e la qualificazione degli studi secondari e universitari. In quest'ottica si pongono, tra gli altri, il sostegno per la costruzione di un nuovo liceo, gestito dai Padri Gesuiti, a Scutari in Albania; il contributo all'assistenza e alla cura pediatrica nei paesi mediterranei e del Medio Oriente tramite *MedChild* di Genova (in collaborazione con l'Istituto Gaglioli); il progetto per migliorare la formazione universitaria a Bukavu in Congo, con specifico riferimento al supporto delle attività cliniche della facoltà di medicina, grazie all'impegno del *Centro Internazionale Cooperazione per lo Sviluppo* (CICOPS) dell'Università di Pavia.

- A livello nazionale, sono state privilegiate le iniziative per migliorare le competenze professionali di giovani in difficoltà per l'inserimento sul mercato del lavoro (*Fondazione Il Faro*, Roma), per aiutare studenti meritevoli e bisognosi (*Fondazione Comunità Domenico Tardini* in Villa Nazareth, Roma) e per favorire un'efficace scolarizzazione dei bambini immigrati (*Fondazione Franco Verga*, Milano). È continuato il sostegno alle attività assistenziali rivolte agli anziani e ai disabili, in particolare alla *Fondazione Opera Immacolata Concezione Onlus* di Padova che, da oltre 50 anni, fornisce servizi con un approccio basato sulla valorizzazione di queste persone, perchè possano essere non un peso ma una risorsa della comunità sociale.

- Di rilievo è il contributo al Comune di Milano che ha lanciato bandi di finanziamento di progetti di sostegno al cosviluppo e alla difesa della biodiversità. In particolare, il bando sul cosviluppo rappresenta un modello di cooperazione innovativo, in cui gli immigrati sono considerati



attori di sviluppo nella società di origine e al tempo stesso attori dinamici della costruzione della cittadinanza nelle società di accoglienza. Il bando sulla biodiversità punta invece a garantire alle popolazioni dei paesi poveri coinvolti un accesso migliore ai servizi energetici, attraverso il potenziamento e l'utilizzo delle energie rinnovabili e lo sviluppo della capacità di gestione del settore primario in un'ottica di difesa del patrimonio ambientale.


 AMBIENTE

● Tra le iniziative più rilevanti per il sostegno alla ricerca e alla educazione sanitaria ricordiamo il supporto alle Nuove Unità di Ricerca per Giovani istituite dalla *Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro* (impegno per il periodo quinquennale 2006-2010) e il sostegno a un progetto di ricerca sulle tetracicline per terapie contro l'Alzheimer dell'Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri di Milano.

● È stato confermato il contributo alla *Fondazione Banco Alimentare* per assicurare la raccolta, il trasporto e la conservazione del cibo da destinare a enti di assistenza per persone in stato di disagio. La Banca è stata coinvolta direttamente grazie al supporto delle filiali, attive nella promozione dell'iniziativa.


 COLLABORATORI

Anche le Banche estere del Gruppo sono intervenute in questo ambito.

● VUB Banka ha continuato nel 2008 l'attività di supporto a cooperative di disabili da cui acquista beni e servizi e a scuole e Ong attraverso la donazione di personal computer. È proseguita inoltre, con l'associazione non profit *Dobry Angel* (l'Angelo Buono), l'iniziativa partita lo scorso anno che ha visto l'introduzione di speciali carte di credito e di debito con le quali la banca versa l'1% dell'ammontare speso dagli utilizzatori a

famiglie con bambini nelle quali un componente è ammalato di cancro. La Banca, membro dell'*Engage Group* del *Business Leaders Forum* in Slovacchia, ha partecipato al programma *Our Bratislava*, che coinvolge i dipendenti in iniziative di volontariato presso le comunità locali.

● È proseguita la partnership di CIB Bank con la *Fondazione Camp of Courage* che offre programmi ricreativi terapeutici per bambini che soffrono di malattie croniche importanti e che ha visto anche il coinvolgimento di dipendenti della Banca come volontari.


 COLLABORATORI

● Privredna Banka Zagreb sostiene sul territorio numerosi progetti e associazioni umanitarie e sociali per aiutare in particolare i bambini, le famiglie socialmente a rischio e le istituzioni di tutela e supporto di malati e infermi. Ricordiamo in particolare le attività della *Humanitarian Foundation for the Children of Croatia* che ha l'obiettivo di fornire aiuto a 350 bambini che sono sotto la sua tutela.

● Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina è stata partner in un progetto di sensibilizzazione *Attenzione-mine! – Pazi mine!* organizzato dall'organizzazione umanitaria *INTER SOS*.

● Tra i progetti che Banca Intesa Beograd ha sostenuto ricordiamo *Doctor Clown*, il *Centro per l'accoglienza e la sistemazione dei bambini disabili* a Belgrado e le attività di *Novi Pazar* e *Biser Srbobran*, associazioni che operano in favore di soggetti disabili o con limitata capacità mentale.

● Banka Koper ha supportato l'acquisto di diverse apparecchiature mediche e ambulanze, oltre a sostenere programmi scolastici e universitari e Intesa Sanpaolo Bank Albania ha stipulato un accordo con due associazioni di cura di orfani per offrire stage estivi.

## Project Malawi

Project Malawi è un progetto di cooperazione internazionale sviluppato con la Fondazione Cariplo, il cui obiettivo prioritario è la lotta all'HIV-AIDS a favore di uno dei 15 Paesi più poveri del mondo, lo stato africano del Malawi. Avvalendosi delle esperienze e dell'interazione tra i partner operativi coinvolti, la Comunità di Sant'Egidio, Save the Children, due movimenti Scoutistici del Malawi (MAGGA – SAM) e il CISP (Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli), il progetto mira a garantire nel lungo periodo un miglioramento delle condizioni

di vita della popolazione e a contribuire allo sviluppo complessivo del paese attraverso investimenti in termini di risorse umane ed economiche in alcuni settori chiave: salute, prevenzione, educazione, assistenza agli orfani, formazione di quadri e microfinanza.

Nel corso dell'anno 2008 si è conclusa la prima fase di intervento, iniziata nel giugno 2005, e sono state poste le basi e avviate le attività legate al secondo triennio di progetto nel paese (2008-2011).


 Project Malawi  
Sharing the future

Nel mese di giugno 2008, nel corso di una cerimonia a New York alla presenza del Segretario Generale dell'ONU Ban Ki Moon, *Project Malawi* ha ricevuto da Global Business Coalition – organizzazione internazionale attiva nella lotta contro HIV e AIDS, tubercolosi e malaria – il premio per la migliore iniziativa nella categoria “Community Philanthropy”.

Vengono di seguito illustrati i risultati raggiunti da *Project Malawi* a dicembre 2008.

- In ambito sanitario, è stato individuato e ristrutturato lo stabile destinato a ospitare il terzo laboratorio di biologia molecolare, a nord del paese; sono stati realizzati gli ultimi 3 centri sanitari, della prevista rete di 10, per la distribuzione di farmaci ARV (antiretrovirali) e la prevenzione della trasmissione del virus HIV da madre a figlio (PMTCT); sono state effettuate 114.400 visite mediche portando a 12.158 i pazienti assistiti, di cui 2.566 bambini sotto i 15 anni e 2.047 donne sieropositive in gravidanza. Queste ultime, grazie alle cure PMTCT, hanno partorito 1.190 bambini sani. Il numero dei pazienti che hanno beneficiato della somministrazione di farmaci ARV è più che raddoppiato, passando da 3.535 a 8.296, di cui 899 bambini. Gli operatori sanitari formati all'utilizzo del protocollo *DREAM* sono saliti a 286 dai 200 di fine anno 2007.

- Nell'ambito dell'assistenza ai bambini, è stato raddoppiato il numero dei centri diurni di accoglienza (da 6 a 12), nei quali sono stati assistiti 1.222 orfani, seguiti da 220 assistenti sociali volontari, formati in materia di supporto psicosociale. I centri diurni sono gestiti da membri delle comunità locali selezionati, opportunamente formati e riuniti in comitati manageriali.

Il costante incremento delle attività volte al coinvolgimento delle comunità locali, uno degli obiettivi fondamentali del progetto, ha portato al raggiungimento di oltre 3.300 membri delle comunità interessate, che hanno beneficiato di corsi di formazione in tema

di mobilitazione delle comunità, promozione di attività di prevenzione e informazione nelle scuole, assistenza domiciliare ed *effective parenting skills*.

- In ambito di prevenzione, le unità di *Girl Guides* e *Scout* da 30 sono divenute 129, coinvolgendo oltre 9.000 ragazzi nelle attività di informazione ed educazione alla corretta riproduzione sessuale. Le unità scoutistiche hanno raggiunto 83 scuole e 552 capi di comunità e autorità religiose e politiche sono state coinvolte in incontri di sensibilizzazione e mobilitazione sociale. Sempre in questo ambito, è salito a 744 il numero dei ragazzi che hanno usufruito gratuitamente del servizio HCT (*HIV Counselling and Testing*) presso il centro Scout di Blantyre/Limbe.

- Le attività di formazione per i giovani educatori (*Peer Educators*) sono proseguite, rendendo possibile il raddoppio del numero degli educatori – 88 alla fine del 2008 – e il contatto con oltre 2.000 giovani, tra ragazzi e ragazze. 25 giovani hanno concluso la formazione in tecniche di artigianato ( falegnameria, sartoria, carpenteria).

- In tema di sviluppo economico locale, la media di fruitori mensili del *Business Information and Services Centre* di Blantyre è salita da 80 a 120 imprenditori. 24 nuovi corsi di formazione in *Attività Generatrici di Reddito* hanno permesso di portare il totale delle attività avviate a 64; 1.087 sono state le persone formate e direttamente coinvolte e 2.562 i beneficiari, provenienti da famiglie colpite dal virus e gruppi familiari con a carico persone anziane, orfani e disabili.

Sono stati creati 21 nuovi gruppi di Microcredito Informale avviati in area rurale – *VSLA (Village Savings and Loans Associations)* – a favore di 525 beneficiari direttamente coinvolti. I corsi di formazione in *Business Management* hanno portato a 359 il totale di piccoli e medi imprenditori partecipanti; 152 imprenditori sono stati assistiti nella preparazione e presentazione di business plan a Istituzioni Locali di Microfinanza (MFI), che hanno erogato un totale di 114 prestiti, 66 dei quali integralmente ripagati e 46 in fase di restituzione.

*Project Malawi* opera in settori chiave: salute, prevenzione, educazione, assistenza agli orfani, formazione di quadri e microfinanza.



● Il centro polifunzionale di Kapeni ha mantenuto a regime le attività dei partner di progetto, consolidando la sinergia delle azioni e aumentando l'efficacia dei risultati.

Nel corso dell'anno 2008 è inoltre proseguita l'attività di assistenza neonatale e pediatrica avviata presso la maternità di Balaka nel 2007, in collaborazione con la *Società Italiana di Neonatologia* (SIN) e la *Società Italiana di Pediatria* (SIP). A seguito dell'accordo con le due società, equipe di medici volontari, a rotazione, coprono le necessità pediatriche e neonatali della maternità di Balaka, collaborano con il vicino ospedale distrettuale, offrono consulenza e servizi ambulatoriali presso i centri *DREAM* di Balaka e Blantyre, il centro polifunzionale di Kapeni e l'orfanotrofio di Kankao.

È stato infine confermato il collaudato sistema di sostegno e collaborazione con enti e associazioni anche nei tradizionali settori di intervento in campo religioso e culturale.

### Ambito religioso

In campo religioso, sono risultate significative le elargizioni per la realizzazione editoriale della nuova "Bibbia per le famiglie" a cura delle Edizioni Paoline, il completamento dell'Aula Magna del Seminario Regionale Sardo a Cagliari (Arcivescovo di Sassari), la copertura delle spese straordinarie per il restauro dell'Organo del Duomo di Cagliari (Curia di Cagliari), la visita pastorale del Santo Padre a Genova e Savona (Arcivescovo di Genova e Diocesi di Savona-Noli) e la produzione e distribuzione di un documentario sulla figura di Don Oreste Benzi (*Associazione Arte cinema Teatro Volontariato* di Urbino).

### Ambito culturale

In campo culturale, sono di rilievo gli interventi per l'organizzazione a Roma di un importante convegno internazionale sull'evoluzione biologica nel 150esimo anniversario della pubblicazione dell'opera di Darwin, "Pontificium Consilium de Cultura", la promozione e valorizzazione di Palazzo Strozzi a Firenze (*Fondazione Palazzo Strozzi*), il rinnovo dell'impianto di illuminazione del Museo Cappella Sansevero di Napoli, il sostegno del programma artistico del *Festival Arturo Benedetti Michelangeli* di Brescia e Bergamo, la produzione e distribuzione di un DVD sul genio artistico del Caravaggio (*Fondazione Marco Fodella di Milano*), l'attività dell'*Accademia Olimpica* di Vicenza e della Facoltà Teologica dell'Italia Settentrionale.

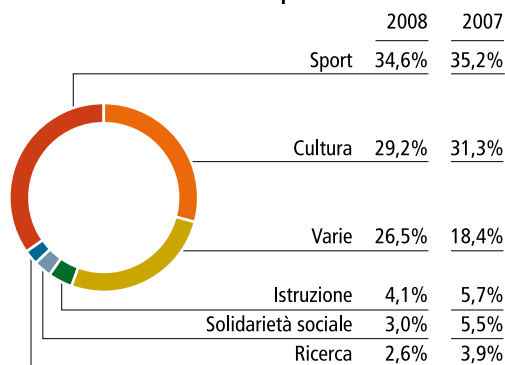
## Le sponsorizzazioni

Nel panorama dei rapporti tra Intesa Sanpaolo e le comunità territoriali nelle quali il Gruppo opera, rivestono un ruolo importante le attività di sostegno, valorizzazione e promozione della cultura e della conoscenza, i programmi in tema di solidarietà e il supporto ad attività sportive.

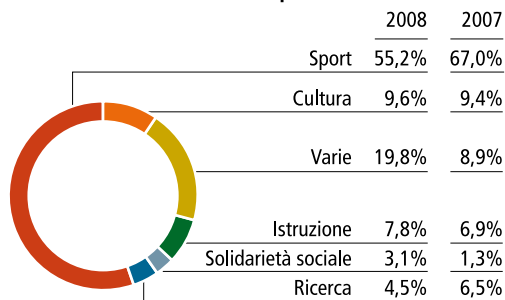
Questi impegni rappresentano infatti un'espressione concreta di partecipazione attiva della Banca alla vita del Paese, un contributo al suo sviluppo sociale e civile, oltre che economico, e una opportunità per creare e consolidare relazioni costruttive con le diverse realtà con cui si confronta.

Le sponsorizzazioni nel 2008 sono ammontate a 43,6 milioni di euro (erano 36,8 nel 2007), di cui circa il 38% legato al mondo dello sport.

### Ambiti di intervento delle sponsorizzazioni: Italia



### Ambiti di intervento delle sponsorizzazioni: Estero



### Cultura

L'impegno in ambito culturale si esprime sia con iniziative progettate e realizzate in forma autonoma e diretta, sia attraverso partnership e sponsorizzazioni a sostegno di progetti elaborati e promossi da terzi. Le principali aree di

interventi riguardano la diffusione della conoscenza, il sostegno alla ricerca, la promozione della cultura nell'universo giovanile.

Intesa Sanpaolo è consapevole, sulla base dei suoi valori fondanti di "responsabilità sociale", che i propri interventi nell'area culturale non possono essere episodici, ma devono essere composti in una visione coerente, continuativa e articolata per sviluppare un sostegno efficace nella promozione di enti e di opportunità di grande rilevanza formativa, scientifica e artistica.

Di seguito vengono illustrate alcune iniziative in quest'ambito.

### Teatro alla Scala e *La Scala Giovani*

Da oltre 10 anni Intesa Sanpaolo è partner del Teatro alla Scala: un riuscito connubio tra due grandi istituzioni che trova la sua origine e la sua caratterizzazione nella continua ricerca di modalità per rendere la musica un patrimonio sempre più universale.

Intesa Sanpaolo sostiene anche il progetto *La Scala Giovani*, nato dalla volontà di avvicinare un pubblico più vasto alla cultura musicale, coinvolgendo all'ascolto i più giovani, creando una sensibilità musicale negli adulti e contribuendo ad avvicinare al teatro chi non ha avuto occasione e possibilità di conoscerlo. Con la stagione 2008-2009, si intensifica l'attività dedicata ai giovani, inaugurando due iniziative speciali: *Mille Giovani alla Scala*, mille abbonamenti a 3 opere e mille abbonamenti a 3 balletti riservati ai giovani di età compresa fra i 6 e i 30 anni e *La Scala in Famiglia*, sette spettacoli a cui i giovani di età compresa tra i 6 e 18 anni potranno assistere gratuitamente accompagnati da un adulto.

### MI-TO

Per il secondo anno Intesa Sanpaolo è partner del *Festival Internazionale della Musica di Milano e Torino*, evento culturale di grande prestigio. Più di 170.000 persone hanno assistito agli spettacoli, realizzati da oltre 4.000 artisti provenienti da 33 nazioni del mondo.

### FAI – *Luoghi del Cuore*

Intesa Sanpaolo e FAI hanno promosso per il quarto anno il censimento *I Luoghi del Cuore* dedicato a "I Luoghi da guarire" del patrimonio architettonico, artistico e naturale dell'Italia. Nel progetto del 2008 tutti i cittadini sono stati invitati a votare i luoghi che amano, ma che risultano deperiti, per sensibilizzare le Istituzioni competenti a una maggiore attenzione

e invitandole a prendersene cura e a risanarli, restituendo loro la bellezza originale.

Con il contributo della banca, dalle precedenti edizioni sono stati restaurati: il Mulino di Baresi, la Chiesetta della SS. Trinità di Teregua Valfurva (SO) e il Ponte e l'Oratorio di San Martino a Clavi (IM). Si stanno ultimando interventi di recupero su: Brolo del Monastero di San Giacomo di Veglia (Vittorio Veneto, TV), Lago Azzurro (Campodolcino, SO), Vialletti del Borgo Walzer di San Gottardo (Ribella, VC), Spiaggia del Fosso Cupido (s. Andrea Apostolo Jonio, CZ), Fontanili del Parco Agricolo Sud (Milano) e Piana boschiva di Vegonno (Azzate, VA). Dal 2007 è stato avviato anche il concorso scolastico nazionale rivolto ai ragazzi di tutte le scuole primarie e secondarie che, oltre a sensibilizzare i giovani a tematiche ambientali relative alla salvaguardia del patrimonio italiano, dà continuità al censimento.

### Torino Film Festival

Intesa Sanpaolo è main sponsor, per il secondo anno, del *Festival Internazionale del Cinema di Torino*, importante manifestazione articolata in sezioni, con un focus specifico sul cinema inedito o esordiente, che ospita ampie retrospettive dedicate a registi e attori famosi.

### Fiera Internazionale del Libro

Per il secondo anno Intesa Sanpaolo è partner della *Fiera Internazionale del Libro*, storica rassegna torinese concepita come un'occasione per ripercorrere attraverso parole, immagini, musica e interventi di personalità della cultura e dello spettacolo i cambiamenti avvenuti nella società italiana negli ultimi vent'anni.

### Benvenuti a Teatro

Realizzato dal 2005 in partnership con il Piccolo Teatro, è un progetto dedicato al pubblico dei più giovani ed è un vero e proprio viaggio "dietro le quinte" del teatro, in compagnia di un attore che dà vita e voce ai personaggi che lo popolano. Lo scopo è quello di stimolare la fantasia dei bambini e la loro curiosità verso il mondo teatrale.

### Festival dell'Economia di Trento

Intesa Sanpaolo ha sostenuto per il terzo anno il *Festival dell'Economia di Trento*, appunta-

**Intesa Sanpaolo è consapevole che i propri interventi nell'area culturale non possono essere episodici, ma composti in una visione coerente per sostenere in modo efficace iniziative di grande rilevanza formativa, scientifica e artistica.**



mento annuale di eventi, incontri e progetti, volto a sensibilizzare il grande pubblico sui fenomeni economici, favorendone e diffondendone la comprensione attraverso un approccio divulgativo ma rigoroso. Il tema dell'edizione 2008 è stato "Mercato e democrazia".

La Banca di Trento e Bolzano ha organizzato, nell'ambito dell'evento, una tavola rotonda dal titolo "Banche locali, internazionalizzazione e sviluppo del Territorio" e un concerto, inserito tra gli eventi collaterali del Festival, presso la Sala Filarmonica di Trento.

### **Impegno sociale e solidarietà**

In linea con i valori di responsabilità sociale d'impresa, Intesa Sanpaolo promuove e partecipa ad attività di alto valore etico e sociale, testimoniando il proprio impegno a instaurare legami forti e profondi con la società e il territorio, a partire dal ruolo e dall'attività istituzionale proprie di un istituto di credito.

#### *Giornata dell'Azalea, AIRC – Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro*

La Banca sostiene dal 1997 il progetto *L'Azalea della Ricerca*: 20.000 sono stati nel 2008 i volontari presenti nelle piazze e 9,7 milioni gli euro raccolti, risorse fondamentali per dare continuità e stabilità al lavoro dei ricercatori.

#### *Centro Internazionale di Ricerche Pio Manzù*

La collaborazione con il Centro prosegue da alcuni anni. Nel 2008 il forum pubblico dal titolo *Le ragioni di Penia*, è stato dedicato al tema della povertà emergente in Occidente.

#### *Meeting di Rimini*

Intesa Sanpaolo in qualità di sponsor dell'evento consolida un sodalizio pluriennale e partecipa attivamente al confronto sui valori etici e sociali, confermando il proprio ruolo quale riferimento privilegiato verso il Terzo settore e il non profit.

#### **UNICEF**

Intesa Sanpaolo ha aderito all'annuale campagna natalizia di vendita di prodotti UNICEF finalizzata a reperire fondi a favore dell'infanzia disagiata di tutto il mondo. Oltre alla vendita di piccoli oggetti – portachiavi e biglietti augurali – che coinvolge circa 1.600 filiali del Gruppo, Intesa Sanpaolo e UNICEF hanno predisposto un sito attraverso il quale è stato possibile acquistare i prodotti per il Natale 2008.

### **Sport**

Gli interventi in questo ambito testimoniano l'impegno della Banca nella diffusione dello sport come valore etico e sociale e nella promozione del Sistema Italia a livello internazionale. Intesa Sanpaolo ha confermato importanti partnership in ambito sportivo, tra le quali la Federazione Italiana Nuoto, A.C. Milan e il Comitato Organizzatore dei Mondiali di Nuoto Roma 2009. È sponsor ufficiale del CONI, della Squadra Nazionale Olimpica Italiana e di Casa Italia: una collaborazione che ha avuto nelle Olimpiadi di Pechino 2008 il momento di massima visibilità. La Banca promuove, inoltre, diverse attività sportive rivolte ai giovani, come ulteriore conferma d'attenzione al percorso formativo delle nuove generazioni. Tra questi citiamo: *Progetto Giovani A.C. Milan, Basket 3* e numerosi altri interventi effettuati sul territorio.

Moltissime sono le iniziative attraverso le quali le Banche del Gruppo hanno contribuito allo sviluppo economico, sociale e culturale dei territori nei quali operano; ne segnaliamo alcune tra le più rilevanti.

#### **Banca CR Firenze**

● In ambito culturale è continuato l'impegno nei confronti dell'Orchestra da Camera Fiorentina, prima istituzione di produzione musicale in Toscana della quale è da sempre l'unico sponsor, e verso iniziative teatrali e musicali e Fondazioni culturali (*Maggio Fiorentino, Teatro della Pergola, Fondazione Strozzi*, ecc.).

La Banca ha partecipato inoltre a un progetto del Comune di Firenze che, nel 2004, ha deciso di realizzare un modello tridimensionale in legno in scala 1:1000 di tutto il territorio cittadino perché diventasse uno strumento di controllo e di verifica degli interventi effettuati sul territorio, consentendo una maggiore partecipazione della cittadinanza ai processi decisionali di trasformazione urbana. Il progetto si è concluso il 19 settembre 2008 con la presentazione al pubblico del modello completo.

● È proseguito il tradizionale rapporto con l'Università degli Studi di Firenze, in particolare attraverso tre borse di studio a sostegno di

**Intesa Sanpaolo promuove e partecipa ad attività di alto valore etico e sociale, testimoniando il proprio legame con la società e il territorio, a partire dal ruolo e dall'attività istituzionale proprie di un istituto di credito.**



ricerche che, in settori diversi (medicina, economia e diritto), hanno lo scopo comune di sostenere giovani laureati.

- In ambito più prettamente sociale la Banca ha partecipato al progetto *Associazione Rondine – Cittadella della Pace* che nasce attorno all'idea di far convivere, in un luogo e un contesto neutrali rispetto alla provenienza, giovani di paesi in conflitto. Questa convivenza "forzata", ma volontaria, ha dimostrato che i contrasti e le reciproche diffidenze tendono a dissolversi se vissuti in un contesto di valori riconosciuti e condivisi. Gli studenti, una volta terminato il loro percorso di studi, tornano nel loro paese di origine per inserirsi in percorsi di carriera nel mondo accademico, istituzionale e industriale. La Banca ha sponsorizzato la rivista "Rondine – notizie dalla Cittadella della Pace", organo di informazione dell'Associazione.

- La Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia ha infine promosso un'iniziativa della *Fondazione Onlus Un Raggio Di Luce* volta alla creazione di una o più Casse di Credito e Risparmio nella regione di Lobate nella Repubblica Centrafricana. Al progetto parteciperanno anche le amministrazioni pubbliche pistoiesi e altri soggetti sia pubblici sia privati, compreso il Circolo Dipendenti della Cassa. Il progetto verrà poi ricondotto all'interno delle due Istituzioni di microfinanza legalmente riconosciute nella Repubblica Centrafricana.



### Banca dell'Adriatico

- È costantemente impegnata a supportare, in qualità di ente fondatore, il *Rossini Opera Festival*, evento musicale di grande tradizione e risonanza internazionale. In ambito sportivo, ricordiamo la sponsorizzazione alla Scavolini, seguitissima squadra di basket pesarese.

- In ambito sociale è continuato il sostegno alle attività della *Fondazione Don Gaudiano* di Pesaro (di cui la Banca è socio fondatore) e di associazioni operative nel recupero delle tossicodipendenze o nel supporto di persone afflitte da patologie oncologiche.

### Banca di Trento e Bolzano

- Oltre alla partecipazione alla terza edizione del *Festival dell'Economia di Trento*, una delle attività più importanti in ambito culturale è stato il finanziamento di alcuni dottorati di ricerca tramite la *Fondazione Trentino Università*.

- In ambito musicale è proseguito il sostegno all'attività della *Fondazione Concorso Pianistico Internazionale F. Busoni*, che premia giovani talenti musicali di ogni parte del mondo.

### Banco di Napoli

- Ha continuato a supportare le attività dell'Istituto Italiano per gli Studi Storici. L'Istituto, alla cui costituzione nel 1946 il Banco di Napoli ha partecipato insieme con la Banca d'Italia, il Credito Italiano e la Banca Commerciale Italiana, ha il proposito di avviare i giovani all'approfondimento della storia.

- Sempre in ambito culturale ha sostenuto anche nel 2008 il Premio per l'innovazione "Start Cup Federico II", assegnato in denaro o in natura (servizi per la costituzione e lo sviluppo di nuove imprese) alle migliori idee imprenditoriali innovative basate sulla ricerca scientifica e ha contribuito alla realizzazione della terza edizione di *Ravello LAB – Colloqui Internazionali*, un forum annuale sul rapporto cultura/sviluppo, che è stato dedicato quest'anno al tema "Economia e società della conoscenza – Le politiche culturali nel quadrante euro-mediterraneo".

- È tra i fondatori di *Cotec – Fondazione per l'Innovazione Tecnologica* che si impegna a sostenere la competitività tecnologica italiana attraverso lo studio, il dialogo, la progettualità e la comunicazione. Opera in costante sinergia con la *Fundación Cotec* di Spagna e l'*Associação Cotec* del Portogallo per contribuire a orientare le politiche della ricerca e dell'innovazione dell'Unione Europea, in particolare nell'area del Mediterraneo. Nel 2008 si è tenuto il *IV Symposium Cotec Europa*, che ha riunito le tre Fondazioni e che rappresenta un ulteriore passo nel processo di integrazione di queste politiche.

- Ha dato supporto all'*Associazione Civita* nel progetto *Le vie Francigene del Sud*, presentato, con la pubblicazione dal titolo "Roma-Gerusalemme – Lungo le vie Francigene del Sud", in occasione di un convegno tenutosi presso la sede del Banco di Napoli il 4 luglio 2008.

- Ha contribuito alla realizzazione del volume

Il profondo inserimento nella vita e nella storia dei territori nei quali operiamo ci consentono di comprendere le peculiarità e i bisogni che esprimono.

“Mediterraneo 2010 – Sfida vitale per il Mezzogiorno” dell’Associazione *Alfredo Guida amici del libro Onlus* che mira a sensibilizzare i lettori sulla tematica del libero scambio del Mediterraneo.

### **Cassa dei Risparmi di Forlì e Romagna**

- Nell’ambito della cooperazione internazionale si segnala l’intervento a favore dell’associazione medica forlivese *G. Fontana* particolarmente attiva in Tanzania.

- Elargizioni significative sono state assegnate alle principali realtà sportive romagnole (basket, volley, canoa e nuoto) e in particolare alla canoista azzurra Josefa Idem, medaglia d’argento alle recenti Olimpiadi di Pechino 2008, nonché a interventi finalizzati alla valorizzazione del patrimonio artistico e culturale del territorio e all’assistenza e ricerca sanitaria.

### **Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia**

- In ambito culturale ha contribuito alla realizzazione della manifestazione “Sapori Pro Loco 2008” tenutasi a Villa Manin di Passariano per valorizzare la cultura enogastronomica della regione tra arte, folklore, storia e tradizioni, nonché alla realizzazione di importanti mostre e manifestazioni culturali. Ricordiamo le mostre “Le Meraviglie di Venezia. Dipinti del ‘700 in collezioni private a Gorizia” e “Ori e rituali – i preziosi della Collezione Perusini” presso la nuova sede museale di Palazzo Giacomelli di Udine. Di rilievo anche il sostegno dato alle attività concertistiche dell’Associazione *Chamber Music* di Trieste, allo scopo di rendere il costo dei biglietti più accessibile e agevolare la fruizione del pubblico giovane.

- È intervenuta, con la *Fondazione Cassa di Risparmio di Udine e Pordenone*, per dotare l’Associazione *Friulana dei Donatori di Sangue* di un’autoplasmoemoteca, apparecchiatura itinerante finalizzata alla raccolta e alla conservazione del sangue e dei suoi derivati, in grado di effettuare prelievi in tutto il territorio regionale.

- Per quanto riguarda il sostegno alle attività sportive è proseguito l’impegno verso la Nuova Pallacanestro Gorizia e al settore giovanile della Snaidero Basket di Udine e verso le numerose associazioni dilettantistiche presenti sul territorio.

### **Cassa di Risparmio del Veneto**

- Nell’ambito delle attività sociali è prosegui-

ta la collaborazione con la cooperativa sociale *Giotto*, che si occupa dell’inserimento lavorativo di persone svantaggiate (in particolare disabili e detenuti), acquistando prodotti artigianali da queste realizzati per omaggi alla clientela.

- Ha sostenuto importanti rassegne culturali del Comune di Padova e prestigiose mostre d’arte organizzate dalla *Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo* (nel 2008 la mostra “Belle epoche” a Palazzo Roverella di Rovigo), nonché la prima edizione del Concorso Giornalistico Regionale di Critica Teatrale “LETTERA 22”, rivolto a giovani talenti.

### **Cassa di Risparmio di Venezia**

- Tra gli interventi più significativi in campo sociale ricordiamo l’acquisto di un ecografo pediatrico/cardilogico per il Reparto di Pediatria dell’Ospedale Civile di Venezia.

- Nell’ambito della tutela del patrimonio storico artistico del nostro Paese, ha contribuito al restauro della chiesetta di S. Maria della Neve di Foresto – Chioggia e di tre dipinti presso la Scuola Grande dei Carmini (la saletta dove sono collocati è stata intitolata alla Cassa).

### **CARISBO**

- Nell’ambito della cooperazione internazionale si segnala l’intervento a favore della *Fondazione NORD-SUD* per progetti di cooperazione in Africa, America Latina, Balcani e Medio Oriente.

- Sono stati destinati a beneficenza – e distribuiti a 10 enti presenti nella regione Emilia – i fondi per gli omaggi natalizi riservati alla clientela.

- È continuata la collaborazione con il *Centro Culturale Enrico Manfredini* nell’organizzazione di eventi culturali, quali convegni, presentazioni di libri, eventi musicali, pubblici dibattiti, nonché il supporto al Centro Universitario Sportivo Bolognese e il CONI Provinciale per l’iniziativa *Destinazione Podio*, volta a concedere fondi alle società sportive minori che hanno saputo raggiungere risultati importanti

**Elargizioni significative sono state assegnate a interventi finalizzati alla valorizzazione del patrimonio artistico e culturale e all’assistenza e ricerca sanitaria, creando sinergie con istituzioni locali, enti non profit e piccole associazioni.**



abbinandoli a progetti educativi e costruttivi per i ragazzi nello sport.

### Casse del Centro

- La Cassa di Risparmio di Foligno ha da tempo costituito un Fondo per lo sviluppo dell'economia locale la cui destinazione viene decisa di anno in anno in base alle priorità che emergono dall'analisi del contesto socio-economico delle realtà locali: nel 2008 è stato finanziato un corso di formazione specialistica per tecnici di meccanica di precisione, per rispondere in maniera efficace alle esigenze manifestate da questo settore, che esercita sul territorio una spinta propulsiva consistente per lo sviluppo sociale ed economico.

- La Cassa di Risparmio della Provincia di Viterbo e la *Fondazione Carivit* hanno contribuito all'acquisto di un'apparecchiatura da destinare all'Ospedale Santa Rosa di Viterbo.

- In occasione delle celebrazioni per il VII centenario dell'Università di Perugia, Casse del Centro ha sponsorizzato la mostra allestita presso la Rocca Paolina, riguardante collezioni di materiali e apparecchiature delle varie facoltà e la pubblicazione del volume "Il lago Trasimeno, Perugino e Maturanzio nella Perugia dei Baglioni".

- Insieme con la Capogruppo e Banca CR Firenze, Casse del Centro ha sponsorizzato il Concerto di Natale della Basilica Superiore di Assisi, trasmesso in mondo visione il 25 dicembre 2008 e, congiuntamente alle Casse di Risparmio di Spoleto, di Foligno e di Terni e Narni, ha contribuito alla cinquantunesima edizione del *Festival dei Due Mondi di Spoleto*.

- Casse del Centro, congiuntamente alla Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno, ha contribuito alla pubblicazione di un volume sulla Cattedrale di Ascoli, cuore della vita cittadina che, costruita nel XI secolo, ha poi subito continue trasformazioni, arricchendosi di numerose e preziose opere d'arte.

## I beni culturali

La programmazione delle attività a sostegno della tutela e della valorizzazione del patrimonio storico-artistico, sia pubblico che privato, è proseguita nel 2008 su una linea di continuità con un impegno che pone in primo piano il valore di utilità sociale sia delle iniziative promosse e organizzate in via diretta dall'Istituto,

sia di quelle cui si è offerta collaborazione. Grazie anche alla presenza sul territorio nazionale delle due sedi museali di Vicenza e Napoli, si è arricchita quella rete di relazioni istituzionali, sociali e individuali che costituisce il tessuto primario di un rapporto dinamico e attivo con la cittadinanza.

Le direttrici delle attività intraprese nel 2008 ricalcano quelle tradizionali dell'Istituto legate da un lato al contributo alla tutela e alla valorizzazione dei beni culturali del Paese e dall'altro allo studio storico-critico, alla riorganizzazione organica, al restauro delle collezioni d'arte Intesa Sanpaolo al fine di renderle fruibili al pubblico.

### La salvaguardia e la valorizzazione dei beni culturali del Paese

L'impegno di Intesa Sanpaolo in questo settore trova efficace espressione nel progetto denominato *Restituzioni*, programma annuale di restauro di opere d'arte di destinazione pubblica, promosso e gestito in collaborazione con gli organismi di tutela competenti.

Il progetto *Restituzioni* si caratterizza non solo per la disponibilità economica assicurata di anno in anno, ma soprattutto per l'efficace e sensibile opera di direzione e di coordinamento in tutte le fasi dell'iniziativa, da quella progettuale e di scelta delle priorità a quella esecutiva e promozionale.

Dal 29 marzo al 29 giugno 2008, presso le Gallerie di Palazzo Leoni Montanari a Vicenza, si è celebrata la conclusione della quattordicesima edizione di *Restituzioni* con la presentazione delle 80 opere restaurate nel biennio 2006 – 2007 (600 è il numero complessivo dall'inizio del progetto). Novità significativa di questa edizione – particolarmente apprezzata da un pubblico ampio e da una critica lusinghiera – è stata la proiezione, a fianco delle opere, delle riprese video realizzate all'interno dei laboratori di restauro, a testimonianza dei momenti salienti dei delicati recuperi.

All'interno del progetto, un settore di rilevante impegno è quello legato ai restauri a scala monumentale, scelti tra i luoghi particolarmente interessanti sotto il profilo storico e artistico. Nel corso del 2008 sono stati avviati – e saran-

Dal 29 marzo al 29 giugno, presso le Gallerie di Palazzo Leoni Montanari, si è celebrata la conclusione della quattordicesima edizione di *Restituzioni*, programma annuale di restauro di capolavori di destinazione pubblica.

no portati a termine nel 2009, in tempo utile per ricordare proprio i vent'anni di storia di *Restituzioni* – i restauri degli affreschi del tiburio dell'Abbazia di Chiaravalle, uno tra i più significativi monumenti medievali dell'Italia settentrionale. L'iniziativa si pone a completamento degli interventi strutturali finanziati dal Ministero per i Beni e le Attività culturali condotti sull'intero complesso monastico.

Si segnala infine l'impegno di VUB Banka a favore di progetti per il restauro di monumenti artistici: il principale intervento del 2008 è stato il restauro del *Calvario* in Banská Štiavnica. Per la tutela di questo monumento, protetto dall'UNESCO e nel 2007 messo nella lista dei 100 monumenti in pericolo del mondo, *VUB Foundation* e la *Calvary Fund Association* hanno siglato un accordo di cooperazione di 10 anni.

### **Il patrimonio d'arte della Banca e la pubblica fruizione**


Intesa Sanpaolo ha articolato già da qualche anno uno specifico progetto volto a far conoscere le proprie raccolte d'arte, un patrimonio artistico che è il singolare risultato di una serie di vicende collezionistiche, ciascuna collegata in modo esemplare alla storia e alla tradizione mecenatizia degli Istituti confluiti nella Capogruppo.

Si distinguono per importanza: la collezione di ceramiche attiche e magnogreche (V-III secolo a.C.), che comprende più di cinquecento pezzi tra vasi e altri reperti, ritrovati a seguito della scoperta di importanti necropoli del VI-III secolo a.C. a Ruvo di Puglia (1830-1860); la collezione di antiche icone russe (XIII-XIX secolo); la raccolta di pittura e scultura dal XV al XVIII secolo, di cui è emblema l'ultima testimonianza di Caravaggio, *Il Martirio di Sant'Orsola*; le collezioni di opere del Settecento Veneziano, dell'Ottocento e del Novecento, che affianca ai Maestri dell'arte figurativa anche gli autori, le scuole e i movimenti d'avanguardia del secondo Novecento.

Ciascuna nuova collezione è stata posta sotto la tutela scientifica di un apposito comitato composto, per ogni diverso settore, dai più importanti esperti e studiosi nazionali e internazionali e, dopo aver portato a termine la sistematica catalogazione scientifica delle raccolte di Banca Intesa, nel 2008 è stata posta sotto attenzione la cospicua raccolta d'arte del Gruppo Sanpaolo IMI, avviando l'analoga catalogazione delle opere selezionate (circa milletrecento).

Diverse sono le iniziative intraprese per con-

sentire una conoscenza diffusa del nostro patrimonio d'arte:

- la pubblicazione di cataloghi a stampa che raccolgono i risultati degli studi e presentano in modo sistematico le singole raccolte (come quelli dedicati alle icone russe e alle ceramiche attiche e magnogreche) e l'aggiornamento della sezione "Le raccolte d'arte" nell'ambito del sito Internet istituzionale ([group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com)), prima soglia di accesso ai tesori d'arte dell'Istituto; 

- la partecipazione a iniziative espositive promosse da Istituzioni di alto profilo, in Italia e all'estero.

- le aperture straordinarie dei palazzi di interesse storico-architettonico: partecipando alle giornate di *Invito a Palazzo*, promosse dall'ABI, come anche alle iniziative del FAI e del Touring Club, Intesa Sanpaolo ha potuto aprire al pubblico diciotto sedi storiche (della Capogruppo e delle Banche del territorio) dislocate lungo l'intero territorio nazionale: quasi diciottomila visitatori sono stati accompagnati in visite guidate a edifici dei secoli passati e contemporanei, che spaziano dal tardo Cinquecento al primo e al secondo Novecento.

### **Le sedi museali di Intesa Sanpaolo e il territorio**

A dieci anni di distanza dall'apertura della prima sede museale di Intesa Sanpaolo, le Gallerie di Palazzo Leoni Montanari a Vicenza, e a due anni da quella della seconda, la Galleria di Palazzo Zevallos a Napoli, l'ampia frequentazione dei visitatori e il riscontro critico altamente positivo fanno ritenere che l'attiva presenza sul territorio delle due strutture sia davvero partecipe della crescita culturale, sociale, umana della cittadinanza.

#### *Gallerie di Palazzo Leoni Montanari*

Le Gallerie espongono le collezioni di icone russe (circa centotrenta tavole dal XIII al XIX secolo, presentate secondo le più aggiornate attenzioni museali e didattiche) e di arte veneta del Settecento (accanto a un significativo corpus di tele di Pietro Longhi, opere di Cana-

**Il patrimonio artistico di Intesa Sanpaolo è il singolare risultato di molte collezioni, ciascuna collegata in modo esemplare alla tradizione mecenatizia degli Istituti confluiti nella Capogruppo.**



letto, Luca Carlevarijs, Francesco Guardi ecc.) di proprietà dell'Istituto. Accanto all'attività principale si è sviluppata e consolidata nel corso degli anni una serie di iniziative di carattere espositivo, culturale, musicale, didattico che ha consentito di stabilire contatti con le principali istituzioni del territorio e al contempo avvicinare alle Gallerie un pubblico più eterogeneo e composito. Nel corso dell'anno è stata organizzata la mostra: "Parole legate. Artigianato d'arte nelle legature dei fondi storici della Biblioteca Bertoliana", che ha offerto la possibilità di ammirare capolavori dell'arte della legatoria dal XIII al XIX secolo. Sono proseguite inoltre le minimostre relative al progetto *OrienteOccidente* che intende presentare e divulgare il patrimonio di arte, storia e fede custodito nelle Gallerie vicentine. Di volta in volta viene selezionato un numero variabile di tavole conservate in deposito sulla base di temi trasversali all'esperienza iconica russa e agli sviluppi dell'arte occidentale. Attraverso cataloghi che accompagnano l'esposizione, alcuni tra i più importanti studiosi del settore sono chiamati a illustrare e approfondire i significati principali dei temi presi in esame. Prima di Natale è stata aperta la mostra "Un filo rosso tra le dita. L'Annunciazione nell'Oriente cristiano".

Fitto il programma di didattica – indirizzata agli studenti di ogni ordine e grado – e di incontri promossi in collaborazione con autorevoli istituzioni culturali vicentine. Sono infine proseguite, arricchendosi di nuovi progetti, le iniziative musicali.

### *Galleria di Palazzo Zevallos Stigliano*

La Galleria si caratterizza per la convivenza, nel medesimo storico edificio, delle normali funzioni istituzionali e di uno spazio riservato, appositamente attrezzato per fini espositivi e museali. Espone non solo il capolavoro della stagione estrema di Caravaggio, *Il Martirio di Sant'Orsola*, accompagnato da un ricco apparato illustrativo e da sussidi multimediali, ma anche un importante corpus di vedute sette e ottocentesche della città di Napoli e del territorio campano, opera di due artisti olandesi, Gaspar van Wittel e Anton Sminck Van Pitloo.

L'apertura prolungata, da lunedì a sabato, e l'adesione alle aperture straordinarie in occasione delle *Giornate Europee del Patrimonio*, di *Invito a Palazzo* e del *Maggio dei Monumenti* (quest'ultima per iniziativa comunale), hanno contribuito a un afflusso significativo di visitatori. Seguendo una prassi già collaudata per le Gallerie vicentine, anche Palazzo Zevallos

affianca all'attività espositiva permanente una serie di iniziative a carattere didattico e musicali volte a far conoscere i propri tesori e a instaurare con il territorio un rapporto attivo e vitale.

### **Le iniziative editoriali e musicali**

Nel corso del 2008 abbiamo proseguito il percorso già delineato, focalizzando la nostra attenzione su due progetti editoriali:

- la collana "Vox Imago", progetto multimediale che nel 2008 si è arricchito con l'opera *Maria Stuarda* di Gaetano Donizetti, eseguita nella stagione 2007-2008 al Teatro alla Scala sotto la direzione di Antonino Fogliani e realizzata nella versione cofanetto (libro, CD e DVD) e astuccio (CD e DVD). In questa edizione è stato dato sempre più spazio agli approfondimenti inclusi nei contenuti del DVD e la musica è scaricabile anche in formato MP3;

- *Musei e Gallerie di Milano*, esplorazione sistematica del patrimonio artistico cittadino, cui si è aggiunto nel 2008 il volume "Pinacoteca Ambrosiana. Dipinti dell'Ottocento e del Novecento – Le miniature, tomo IV".

È stata anche pubblicata la versione italiana degli atti delle Lezioni Mattioli 2003: "Verso un nuovo paradigma dell'economia monetaria" di Joseph Stiglitz e Bruce Greenwald.

Mecenatismo, gestione del patrimonio di proprietà ed editoria d'arte sono i modi in cui si esprimono le attività culturali delle banche italiane: tra questi il più noto al grande pubblico è rappresentato dall'editoria d'arte, fenomeno legato all'Italia, che non trova riscontro all'estero e la cui qualità è riconosciuta internazionalmente.

Il catalogo delle pubblicazioni d'arte delle banche abbraccia tutti i temi che danno forma e contenuto alla storia e alla cultura italiana, comprendendo anche opere che non possono trovare collocazione in un'editoria legata alle regole del profitto.

Alla rinata Biblioteca di Alessandria d'Egitto, che si prefigge di raccogliere tutto il "sapere" mediterraneo, Intesa Sanpaolo ha donato un'accurata selezione dei libri editi, aderendo all'invito dell'UNESCO e dell'Istituto Italiano di Cultura del Cairo.

In un'ottica di comunicazione le banche italia-

**Mecenatismo, gestione del patrimonio di proprietà ed editoria d'arte sono i modi in cui trovano massima espressione le attività culturali delle banche italiane.**

ne, in collaborazione con l'ABI, promuovono la mostra itinerante "I nuovi mecenati", con una selezione di volumi d'arte per documentare in Italia e all'estero la valenza artistica e culturale di questa produzione editoriale. La manifestazione, già organizzata in oltre 50 sedi nel mondo, ha presentato un'importante selezione di libri d'arte promossi da 21 banche, tra cui Intesa Sanpaolo, Banca CR Firenze, Banco di Napoli, Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna. Intesa Sanpaolo vi ha contribuito in modo sostanziale (70 libri sui 450 esposti), grazie alla ricchezza ed eterogeneità del proprio patrimonio librario.

Abbiamo contribuito alla valorizzazione e al sostegno di iniziative che promuovono la divulgazione della musica, affiancando alcune fra le più importanti e antiche organizzazioni musicali, come l'Associazione A. Scarlatti di Napoli, Milano Musica. Associazione per la Musica Contemporanea e la Società del Quartetto di Milano, quest'ultima, in particolare, per l'iniziativa *Parole in nota* che si sviluppa in una serie di incontri aperti al pubblico, sul tema dei rapporti tra la musica classica e le espressioni della vita di oggi, attraverso le testimonianze di personalità del mondo dello spettacolo, della cultura e della scienza.



Tra le iniziative ricordiamo infine il *Calendario Culturale*, strumento di facile e rapida consultazione a disposizione di tutti i colleghi del Gruppo sulla Intranet aziendale, ripreso anche dalla Web TV e nel sito Internet della banca, che illustra tutte le attività culturali aperte al pubblico che Intesa Sanpaolo promuove e sostiene.

## L'Archivio Storico

Il nostro Archivio Storico è oggi il depositario della memoria di una pluralità di enti, che permette di esplorare le angolazioni diverse della storia del sistema bancario italiano e di approfondire le vicende della storia economica italiana nei suoi rapporti con lo scenario internazionale.


La documentazione riguarda differenti ambiti – da quelli economico-politici a quelli sociali, spaziando dall'impresa all'urbanistica, dall'editoria all'arte – e costituisce un immenso patrimonio di conoscenze per la collettività. I documenti vengono progressivamente messi in sicurezza, inventariati e aperti alla consultazione; devono essere custoditi nei luoghi di origine ma sono destinati, grazie al coordinamento dell'Archivio Storico di Gruppo, a essere conosciuti e valorizzati a livello nazionale e internazionale.

Accanto ai patrimoni documentari sono stati individuati fondi bibliografici e fotografici di notevole interesse storico, talora unici nel loro genere.

Nell'immediato futuro, l'Archivio Storico si prefigge di compilare una guida che raccolga tutti i dati relativi a ciascun patrimonio archivistico (data di formazione, profilo storico delle attività delle banche, documentazione posseduta, accessibilità per l'utenza), al fine di permettere alla comunità degli studiosi, ma anche al largo pubblico, di venire a conoscenza di fonti sinora rimaste nell'ombra.


### La pubblica fruizione

Fondamentale per l'Archivio Storico rimane il servizio quotidiano di consultazione. La sala di studio di Palazzo Anguissola a Milano accoglie ogni giorno studiosi e ricercatori, italiani e stranieri. 138 utenti, per un totale di 3.320 colli movimentati, e 41 studi pubblicati nati dalla consultazione dei documenti dell'Archivio: questi i dati più che significativi del 2008.

L'elenco degli studi, gli inventari e i percorsi di lettura sono accessibili on line, nel sito istituzionale ([group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com)). Sono inoltre consultabili i verbali digitalizzati degli Organi decisionali di Cariplo, Banco Ambrosiano Veneto e Comit fino al 1934, e le carte miscellanee di Raffaele Mattioli. Nel 2008 sono stati pubblicati nella banca dati molti nuovi inventari, relativi a fondi e serie archivistiche, per un totale di 2.040 faldoni e registri. 

L'Archivio Storico permette di esplorare la storia del sistema bancario e di approfondire le vicende della storia economica italiana.

### Progetti speciali: La Banca Cattolica del Veneto e il suo patrimonio archivistico

Il patrimonio archivistico della Banca Cattolica del Veneto è oggi accessibile agli studiosi grazie all'intervento dell'Archivio Storico, che ne ha curato la tutela, il riordino e gli inventari. Ne è scaturita la pubblicazione "La Banca Cattolica del Veneto e il suo patrimonio archivistico. Uomini, tradizioni e territorio", a cura di Paola Chiapponi e Chiara Guizzi. Nel volume, accanto al puntuale inventario delle carte ritrovate, si alternano pagine di approfondimento, consultabili anche sul sito di Intesa Sanpaolo e corredate da un ricco e originale apparato iconografico. 

Come ha osservato il presidente del Consiglio di Sorveglianza, Professor Giovanni Bazoli:

«Accanto agli archivi dei maggiori istituti bancari, già da tempo aperti al pubblico, si offre ora la disponibilità di una testimonianza – conservatasi nella sua pressoché totale integrità – di un istituto di credito locale particolarmente forte e vitale, sorto e sviluppatosi al servizio delle “tenaci e oneste popolazioni” del territorio veneto, e asceso attraverso travagliate vicende a una dimensione pluriregionale.

Rivolta ai poveri ancor prima che alla clientela medio-piccola, agricola e artigiana, la Banca Cattolica del Veneto fu attenta all’evolversi dei bisogni della società e perciò seppe ideare e sviluppare servizi innovativi, come ad esempio quelli a favore degli emigranti veneti in ogni parte del mondo...».

### *Progetto Archivi:* trasparenza nella gestione documentale

In tema di disponibilità e apertura della Banca verso i suoi stakeholder, è stato avviato nella primavera del 2007 il *Progetto Archivi* con l’obiettivo di intervenire nel governo della do-

cumentazione prodotta dalla Banca per garantire la tutela di diritti, assicurare la trasparenza di rapporti, contribuire – attraverso la corretta ed efficiente gestione degli archivi – alla costruzione di un clima di fiducia tra Banca, clienti, Organi di controllo.

Nel corso del 2008 il lavoro si è concentrato sulla realizzazione del “Massimario di selezione e conservazione della documentazione”, documento che costituisce una vera e propria bussola di orientamento nel complesso delle attività oggi affrontate in un grande gruppo bancario, che tanto più mostra la propria utilità in un momento di intense trasformazioni sollecitate dal passaggio dalla documentazione tradizionale cartacea al documento elettronico e dai rapidi processi di innovazione tecnologica e normativa. Per raccogliere i dati necessari alla compilazione di questo strumento è stata condotta una capillare campagna di rilevazione che ha permesso di censire oltre 1.400 tipologie documentarie, riflesso ed espressione di altrettante linee di operatività corrente. Per ogni documento il “Massimario” andrà a indicare caratteristiche e durata della conservazione, nel rispetto di vincoli di legge e di valutazioni di natura culturale e storica.

# *Gli obiettivi di miglioramento*

Questi obiettivi forniscono un quadro di riferimento organico nell'ambito del quale ci impegniamo a rendicontare, anno per anno, il livello di attuazione dei progetti realizzati.



## Gli obiettivi di miglioramento

Nonostante la pesante crisi economica e finanziaria, per quanto riguarda le iniziative di CSR, confermiamo gli obiettivi già formulati lo scorso anno con orizzonte pluriennale e con scadenza 2009.

Il livello di attuazione degli stessi sarà modulato sulle diverse realtà territoriali, sia in Italia che all'estero, nel rispetto del valore delle specificità locali e del principio di autoresponsabilizzazione di tutte le strutture dichiarati nel Codice Etico del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Questi obiettivi forniscono un quadro di riferimento organico nell'ambito del quale ci impegniamo a rendicontare anno per anno il livello di attuazione dei progetti specifici realizzati, a consolidare la pratica di engagement per coinvolgere nella definizione delle priorità d'azione i nostri interlocutori e a dare ampia diffusione al Bilancio Sociale.

### CLIENTI

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

● Assicurare ai nostri clienti una consulenza finanziaria di qualità per assisterli nelle loro scelte di investimento e favorirne la consapevolezza d'acquisto: per la clientela retail questo significa arricchire le attività di profilazione per determinarne il corretto profilo di rischio e promuovere iniziative di acculturazione in partnership con le Associazioni dei Consumatori; per le imprese, aumentare i momenti di incontro sul territorio e lo sviluppo di canali divulgativi.

● Estendere all'intero Gruppo specifiche policy e linee guida operative interne per orientare i comportamenti aziendali al mantenimento di relazioni di lungo periodo e per rispondere in maniera coerente ai nostri valori: linee guida nel collocamento di prodotti finanziari ai clienti retail, Commercial Policy Imprese, linee guida per l'internazionalizzazione delle impre-

se e per i progetti di delocalizzazione secondo criteri di sostenibilità, policy sui derivati, policy sulla limitazione delle attività nel settore degli armamenti.

● Favorire l'accessibilità ai servizi: investimenti tecnologici e immobiliari per rendere più efficienti ed efficaci le procedure e i canali diretti e fisici; interventi per agevolare i portatori di diverse abilità (estensione del nuovo layout di filiale), piano di apertura filiali nelle province a minore copertura.

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

● Istituire momenti di assessment e di ascolto sul territorio, per recepire le aspettative dei clienti sia in termini di offerta che di qualità del servizio e approfondire i temi sensibili e rilevanti per orientare la strategia di sostenibilità della Banca: rafforzamento delle indagini di Customer Satisfaction (estendendole anche alle Banche estere), sistematizzazione di Focus Group sul raggiungimento degli obiettivi aziendali, coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori nella fase di progettazione di nuovi prodotti/servizi, estensione delle relazioni a livello locale con tali associazioni, rafforzamento del rapporto Banca-impresa attraverso incontri mirati sul territorio con associazioni locali e imprenditoriali.

● Migliorare la gestione delle controversie e dei reclami: ampliamento a livello nazionale dell'accordo sulla conciliazione e dei tavoli permanenti con le Associazioni dei Consumatori, diffusione alle diverse strutture aziendali di report periodici sulle principali tematiche di reclamo.

● Garantire semplicità e trasparenza nella comunicazione: rielaborazione e semplificazione delle comunicazioni inviate, miglioramento del contenuto e della fruibilità del sito Internet di Gruppo, sviluppo di un piano di comunicazio-



COLLABORATORI



COLLABORATORI



COMUNITÀ

ne sui valori aziendali, sulle policy adottate e sulle realizzazioni.

**Diversificare l'offerta commerciale puntando a prodotti/servizi di qualità e mantenendo una particolare attenzione al contenimento dei costi**

● Perseguire un continuo miglioramento della qualità del servizio offerto, sia in termini di prodotti disponibili sia nell'ambito della relazione con i clienti, mantenendo una particolare attenzione al contenimento dei costi: rinnovo dell'offerta nell'ottica di offrire i migliori prodotti e servizi disponibili sul mercato alle condizioni più favorevoli; aumento significativo delle persone dedicate alla relazione con il cliente; adozione di un sistema di gestione *PattiChiari* per determinare processi stabili e monitorabili attraverso indicatori oggettivi.

● Modulare l'offerta commerciale con riferimento alle specificità delle realtà locali, dei segmenti di clientela e all'inclusione finanziaria dei soggetti deboli: adozione per l'intero Gruppo del modello "Banca dei Territori", che prevede tra i suoi obiettivi un forte radicamento locale e la valorizzazione della specializzazione del servizio; definizione di proposte commerciali a condizioni economiche vantaggiose e trasparenti sia per la gestione del risparmio (ad es. fondi garantiti, gestione investimenti per la terza età) sia per l'offerta delle migliori soluzioni di finanziamento per la famiglia e per nuove fasce sociali (ad es. pensionati, studenti universitari, lavoratori atipici, lavoratori cassaintegrati, anziani disabili, immigrati).

**Promuovere l'interesse generale del Paese in collaborazione con gli attori dei territori nei quali operiamo**

● Promuovere il ruolo della Banca come punto di riferimento del sistema imprenditoriale, a sostegno dell'innovazione, internazionalizzazione e competitività delle imprese: progetti volti a favorire l'innovazione tecnologica delle imprese in partnership con centri di ricerca applicata per la valutazione delle iniziative sia in Italia che presso le Banche estere del Gruppo; sostegno alle imprese nel reperimento di capitali per lo sviluppo mediante il collocamento al MAC (Mercato Alternativo dei Capitali, dedicato alla piccola e media impresa); sviluppo di fondi di private equity nei settori a rilevante impatto socio-ambientale.

● Contribuire all'ammodernamento dello Stato e della Pubblica Amministrazione: progetti a supporto dello sviluppo delle infrastrutture del Paese; promozione dell'innovazione della Pubblica Amministrazione.



**COLLABORATORI**

**Promuovere la coesione aziendale e garantire trasparenza nelle relazioni con i collaboratori attraverso tutti gli strumenti di comunicazione interna e le occasioni di ascolto e dialogo**

● Realizzare iniziative di integrazione culturale attraverso specifici programmi di formazione manageriale per consolidare l'identità, il patrimonio di valori, la cultura e i comportamenti aziendali.

● Migliorare la qualità della leadership dei Capi, perché siano capaci di una vicinanza autentica che supporti le persone nel cambiamento e favorisca l'interiorizzazione dei valori del Gruppo.

● Incrementare le iniziative di comunicazione per coinvolgere le persone, migliorando i livelli di comunicazione sulle strategie della Banca e integrando gli strumenti di comunicazione interna (nuovo giornale aziendale, Intranet, Web TV).

● Perfezionare i meccanismi utilizzati per l'ascolto e l'assessment dei collaboratori e delle Organizzazioni sindacali (Focus Group, indagini mirate, contact center multimediale, nuovi forum tematici) programmando anche meccanismi di feedback.

**Valorizzare le professionalità di tutti i collaboratori e promuovere il loro sviluppo personale e professionale tenendo in considerazione le specificità individuali e il contesto territoriale di riferimento**

● Imprintare l'azione formativa quale leva strategica a sostegno del cambiamento finalizzata a favorire l'innovazione e la crescita anche verso una dimensione internazionale.

● Sostenere l'evoluzione e la crescita delle competenze professionali e manageriali attraverso un articolato piano formativo specializzato per professionalità ed esigenze del business (percorsi formativi al ruolo, nuovi orientamenti professionali, piani formativi mirati).



- Supportare la riconversione professionale e la valorizzazione dell'esperienza attraverso azioni specifiche finalizzate a diffondere una cultura di impresa basata sull'apprendimento continuo e sul riallineamento costante delle competenze.

- Estendere e diffondere lo strumento del *Job Posting* per agevolare la diffusione delle politiche di mobilità interna.

- Definire iniziative di valorizzazione verso specifiche Comunità aziendali (Giovani, Risorse Chiave, Talenti), accompagnando la crescita personale e professionale delle persone.

- Identificare le criticità nei percorsi di sviluppo femminili e promuovere soluzioni innovative per creare una cultura della valorizzazione delle donne, anche attraverso l'attivazione della commissione paritetica per le pari opportunità e la collaborazione di esperti esterni.

- Progettare e realizzare un sistema di misurazione dell'efficacia degli investimenti nella formazione per adeguare costantemente l'offerta formativa alle esigenze rilevate, far evolvere le metodologie, i canali e i processi formativi verso nuove tecnologie per supportare l'apprendimento e l'efficacia degli interventi.

- Attivare con le Organizzazioni sindacali l'organismo paritetico sulla formazione per coinvolgere i rappresentanti dei lavoratori nello studio, nell'analisi e nella ricerca su formazione e riqualificazione professionale.

**Adottare sistemi di valutazione delle posizioni, delle prestazioni e del potenziale equi e trasparenti, introdurre sistemi di incentivazione che valorizzino il merito individuale e di squadra**

- Implementare una piattaforma per la gestione integrata dei sistemi che supportano le diverse iniziative di gestione e sviluppo professionale delle persone fondate sulla cultura del merito e sul rafforzamento della motivazione.

- Sviluppare iniziative formative per accrescere il significato del processo di valutazione e motivare i responsabili alla cultura del feedback verso i collaboratori per cogliere le opportunità rappresentate dal dialogo e dall'ascolto.

- Definire un nuovo modello di competenze manageriali ispirato ai valori del Gruppo e pre-

vedere nei sistemi di valutazione manageriale elementi che valorizzino le componenti del capitale intellettuale.

- Definire i trattamenti retributivi in un'ottica di equità interna, di competitività con il mercato e di razionalizzazione dei costi del personale.

- Adottare sistemi, incentivanti differenziati per aree di business, in grado di valorizzare i contributi di ciascuno, prevedendo l'assegnazione di obiettivi possibili e raggiungibili anche di tipo qualitativo (quali, ad esempio, la soddisfazione del cliente), per orientare verso il raggiungimento di risultati d'eccellenza.

- Raccogliere e analizzare i bisogni qualitativi delle unità organizzative per valutare l'attivazione di processi interni di job rotation e presidiare la corretta allocazione delle risorse.

**Adottare politiche e offrire condizioni per sviluppare un ambiente lavorativo di qualità per tutti i collaboratori**

- Sviluppare e implementare applicazioni in grado di migliorare sempre più e semplificare l'accessibilità delle informazioni da parte delle persone.

- Armonizzare le principali normative con l'obiettivo di creare regole di riferimento comuni e favorire una rapida integrazione delle strutture anche in un'ottica di semplificazione dei processi di gestione delle persone.

- Attivare con le Organizzazioni sindacali l'Osservatorio in materia di Sviluppo Sostenibile e Sicurezza per prevenire e superare possibili criticità nello svolgimento dell'attività commerciale e in materia di sicurezza fisica.

- Adottare politiche/pratiche che favoriscano il bilanciamento delle esigenze della vita lavorativa e di quella privata attraverso iniziative di formazione finalizzate a sensibilizzare il management sull'uso consapevole degli strumenti disponibili (part-time, congedi parentali, flessibilità).

- Mantenere sempre alta l'attenzione verso la tutela della salute e della sicurezza elaborando processi e sviluppando strumenti informatici e buone prassi per la gestione ottimale del sistema integrato ambiente, salute e sicurezza.

- Realizzare progetti per la promozione della salute dei collaboratori.





- Migliorare l'integrazione del personale diversamente abile, individuando soluzioni ottimali negli ambienti di lavoro, nella gestione degli spazi e negli strumenti di relazione.

#### AZIONISTI

##### Attenzione al ritorno dell'investimento per i nostri azionisti

- Gli azionisti (dagli istituzionali ai singoli privati) potranno contare su una Banca solida, con livelli di efficienza al vertice europeo, ambiziosi programmi di crescita in tutti i settori e una visione lungimirante che non trascurerà nessuna occasione né interna né esterna di sviluppo e di creazione di valore.

##### Garantire la massima trasparenza e tempestività nella comunicazione al mercato,

- Impegnarsi in un continuo miglioramento del contenuto e della fruibilità del sito internet istituzionale.

#### FORNITORI

##### Assicurare trasparenza e correttezza nel processo di selezione dei fornitori e improntare il rapporto di collaborazione al dialogo e alla fiducia reciproca

- Implementare ed estendere al Gruppo il Portale Acquisti e l'utilizzo di gare online; sviluppare e integrare l'*Albo Fornitori*; attivare azioni per migliorare i tempi di pagamento stabiliti dai contratti.

- Definire piani di Supplier Satisfaction affinché la relazione Banca-fornitore porti benefici reciproci. Temi di indagine possono essere: rispetto dei termini di pagamento definiti dal contratto, grado di trasparenza nella relazione, comunicazione efficace.

##### Promuovere la sostenibilità ambientale dei fornitori per ridurre l'impatto lungo la catena di fornitura

- Qualificare i fornitori in base a requisiti ambientali e sociali, definiti anche sulla base di standard internazionali e certificazioni.

- Migliorare l'approccio al processo di approvvigionamento al fine di ridurre gli impatti ambientali (mezzi/sistemi di consegna che riducano il consumo di energia, preferenza per i fornitori locali, ecc.).

#### AMBIENTE

##### Promuovere l'uso responsabile delle risorse ambientali: efficiente utilizzo dell'energia, ottimizzazione dell'impiego di carta e corretta gestione dei rifiuti

- Estendere il Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 a nuovi siti.

- Adottare soluzioni di maggiore efficienza energetica in occasione di ristrutturazioni e nuovi allestimenti ed effettuare costanti manutenzioni di tutti gli impianti, prevedendo anche specifiche contrattuali volte a coinvolgere le ditte appaltatrici nel raggiungimento degli obiettivi di efficienza energetica: migliorare le tecnologie e le modalità di gestione dell'illuminazione degli edifici ed estendere progressivamente l'adesione al programma europeo *GreenLight*; completare lo spegnimento notturno delle postazioni di lavoro informatizzate (PC), e la sostituzione dei monitor a tubo catodico con monitor a schermo piatto, installare nuove stampanti a basso consumo.

- Ridurre progressivamente le emissioni di anidride carbonica: estendere il numero di punti operativi alimentati con energia elettrica da fonte rinnovabile (energia idroelettrica); utilizzare prevalentemente gas naturale per il riscaldamento; impiegare presso i centri di calcolo impianti di recupero del calore prodotto dagli elaboratori elettronici e impianti di cogenerazione/trigenerazione (produzione contemporanea di elettricità, calore e freddo utilizzando un solo combustibile); utilizzare nei punti operativi pompe di calore (in sostituzione di caldaie tradizionali) o caldaie a condensazione; estendere l'iniziativa del Mobility Management ad altre province e acquistare automezzi a basso impatto ambientale.

- Ridurre i consumi di carta ed estendere l'uso di carta ecologica (intesa sia come riciclata sia come ottenuta da lavorazioni a basso impatto ambientale), anche per la pubblicazione della reportistica periodica obbligatoria.

- Acquisti verdi: applicare standard di acquisto in linea con il principio di eco-compatibilità anche allo scopo di una conseguente minor produzione di rifiuti.

- Rifiuti: introdurre azioni di verifica per individuare interventi di miglioramento; ottimizzare le procedure di smaltimento.

FORNITORI

AMBIENTE

- Acqua: adottare soluzioni tecnologiche che limitino l'utilizzo di risorse idriche.

**Tenere in considerazione il rischio ambientale nella valutazione del merito creditizio**

- Integrare modalità di valutazione del rischio socio-ambientale all'interno della complessiva valutazione del merito creditizio.

- Implementare gli Equator Principles nelle operazioni di project finance internazionale: sviluppare strumenti e procedure per la classificazione dei progetti in categorie di rischio e per il loro monitoraggio.



**Promuovere la sostenibilità ambientale attraverso l'offerta di prodotti e servizi specifici e la partecipazione a iniziative nel campo della sostenibilità ambientale**

- Ampliare l'offerta di prodotti di finanziamento nel comparto energetico a sostegno dell'energia pulita, dell'efficienza energetica e della bioedilizia; continuare l'attività di supporto nella valutazione tecnica ed economica dei progetti più complessi o innovativi in campo energetico sviluppati dal settore pubblico o in partenariato pubblico/privato; lanciare nuovi prodotti per il finanziamento di centrali per la produzione di energia da fonti rinnovabili (centrali idroelettriche, parchi eolici, produzione di energia da biomasse, pannelli fotovoltaici).



- Partecipare a iniziative legate alla tutela dell'ambiente (ad es. fondi della Carbon Finance, partnership promosse dal Ministero dell'Ambiente, quali il Kyoto Club).

**Ampliare formazione, informazione e sensibilizzazione del personale su temi ambientali**

- Sensibilizzare i collaboratori su specifici am-

biti: utilizzo responsabile delle risorse; Equator Principles e considerazione del rischio ambientale nella concessione del credito; cambiamento climatico (corsi di formazione per le figure coinvolte).



**COMUNITÀ**

**Sostenere il Terzo settore e l'inclusione finanziaria dei soggetti deboli**

- Consolidare le attività di Banca Prossima, banca specializzata per il settore delle imprese sociali che opera unendo la focalizzazione e il livello di servizio di una struttura dedicata, la forza e il radicamento del nostro gruppo bancario e le caratteristiche di una non profit al fine di sostenere il Terzo settore in interventi di utilità comune.

**Supportare iniziative di solidarietà sociale nazionale e internazionale**

- Sostenere progetti in partnership con il Terzo settore per interventi di solidarietà internazionale.



- Erogare donazioni a sostegno delle comunità sociali bisognose sulla base di un'apposita policy a livello di Gruppo; sviluppare sistemi di coinvolgimento degli stakeholder nei principali progetti sostenuti.

**Sostenere iniziative in campo culturale, musicale, sportivo e della salvaguardia del patrimonio artistico**

- Implementare una policy di Gruppo che fissi le linee guida delle attività di sponsorizzazione.
- Promuovere la salvaguardia e la pubblica fruizione del patrimonio d'arte del Gruppo.
- Intervenire in partnership con istituzioni di eccellenza a favore della valorizzazione dei beni culturali del Paese.

# *Allegati*

Realizzare un Bilancio Sociale significa mettere in grado gli stakeholder di valutare la coerenza delle nostre attività rispetto ai valori aziendali, rendendo misurabili i risultati per assicurare trasparenza e comparabilità delle iniziative.



Attestazione di Conformità

Livello di applicazione delle linee guida GRI

Prospetto degli indicatori

Contatti

# Attestazione di Conformità



Reconta Ernst & Young S.p.A.  
 Corso Vittorio Emanuele II, 83  
 10128 Torino  
 Tel. (+39) 011 5161611  
 Fax (+39) 011 5612554  
 www.ey.com

## Attestazione di conformità

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

1. Abbiamo svolto le verifiche di conformità ed analisi sul Bilancio Sociale al 31 dicembre 2008 del Gruppo Intesa Sanpaolo descritte nel paragrafo 2. della presente relazione.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare le affermazioni del Consiglio di Gestione riportate nella sezione "Introduzione e premessa metodologica" del Bilancio Sociale al 31 dicembre 2008 del Gruppo Intesa Sanpaolo, secondo le quali lo stesso è stato predisposto in conformità alle Sustainability Reporting Guidelines del GRI - Global Reporting Initiative - ed alle linee guida di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito elaborate dall'Associazione Bancaria Italiana "Il rendiconto agli stakeholder: una guida per le banche". La responsabilità della predisposizione del Bilancio Sociale in accordo alle menzionate linee guida compete al Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo S.p.A..

2. Allo scopo di poter valutare le affermazioni richiamate nel paragrafo 1., sono state svolte le seguenti procedure di verifica, come suggerito dal Documento di Ricerca n. 1 emanato dal GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale - e secondo i criteri stabiliti dal principio di revisione "International Standard on Assurance Engagements 3000", emanato dall'International Auditing and Assurance Standard Board ("IAASB"), così sinteticamente riassunte:
  - ▶ verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico-finanziario ai dati ed alle informazioni riportate nei bilanci d'esercizio e consolidato al 31 dicembre 2008 di Intesa Sanpaolo S.p.A., sui quali sono state emesse le nostre relazioni di revisione contabile in data 25 marzo 2009;
  - ▶ analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
    - ▶ interviste e discussioni con la Direzione ed il personale, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività del Gruppo Intesa Sanpaolo, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del Bilancio Sociale e di rilevare i processi, le procedure ed il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati, dalle singole aree operative ed uffici del Gruppo Intesa Sanpaolo, alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio Sociale;
    - ▶ analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio Sociale, al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;

Reconta Ernst & Young S.p.A.  
 Sede Legale: 00196 Roma - Via G.D. Romagnosi, 18/A  
 Capitale Sociale € 1.402.500,00 i.v.  
 Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma  
 Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584  
 P.I. 00891231003  
 Iscritta all'Albo Revisori Contabili al n. 70945 Pubblicato sulla G.U.  
 Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
 Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
 Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited

## Attestazione di Conformità



- ▶ analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio Sociale. Tale attività è stata svolta sulla base delle linee guida di riferimento sopra evidenziate;
- ▶ verifica del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, alla completezza degli stakeholder e all'analisi dei dati riassuntivi degli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nel Bilancio Sociale;
- ▶ ottenimento della lettera di attestazione sull'attendibilità e completezza del Bilancio Sociale, delle informazioni e dei dati in esso contenuti, nonché sulla conformità ai principi di redazione.

Il Bilancio Sociale presenta, a fini comparativi, i dati corrispondenti dell'esercizio precedente, per i quali si rimanda alla relazione da noi emessa in data 9 giugno 2008. Il Consiglio di Gestione ha modificato taluni dati comparativi riportati nella sezione "La Relazione Economica". Le modalità di rideterminazione degli stessi e l'informativa presentata sono state da noi esaminate ai fini dello svolgimento delle verifiche di conformità ed analisi sul Bilancio Sociale al 31 dicembre 2008.

3. Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che il Bilancio Sociale al 31 dicembre 2008 del Gruppo Intesa Sanpaolo sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stato predisposto, riportate nella sezione "Introduzione e premessa metodologica" dello stesso. Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario del Bilancio Sociale corrispondono ai dati ed alle informazioni dei bilanci d'esercizio e consolidato al 31 dicembre 2008 di Intesa Sanpaolo S.p.A., e gli altri dati ed informazioni sono coerenti con la documentazione e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida in conformità ai quali il Bilancio Sociale stesso è stato predisposto.
4. Richiamiamo l'attenzione sulla sezione "Gli obiettivi di miglioramento" che evidenzia le attività che il Gruppo Intesa Sanpaolo intende sviluppare.

Torino, 22 maggio 2009

Reconta Ernst & Young S.p.A.

  
Massimo Testa

(Socio)



# Livello di applicazione delle linee guida G3 del GRI



| Livello di applicazione  | C  | C+   | B   | B+   | A  | A+   |
|--|--|--|---|--|--|--|
| Profilo  | Rendicontazione su i seguenti indicatori:<br>1.1<br>2.1-2.10<br>3.1-3.8, 3.10-3.12<br>4.1-4.4, 4.14-4.15   | Rendicontazione sottoposta a revisione esterna | Rendicontazione su tutti gli indicatori previsti per il livello C e su:<br>1.2<br>3.9, 3.13<br>4.5-4.13, 4.16-4.17  | Rendicontazione sottoposta a revisione esterna | Rendicontazione come richiesta per il livello B.   | Rendicontazione sottoposta a revisione esterna |
| Modalità di gestione   | Non richiesta  |  | Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori.  |  | Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori.   |  |
| Indicatori di Performance e Indicatori di Performance dei Supplementi di Settore | Rendicontazione su un minimo di 10 Indicatori di Performance, comprendenti almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: sociale, economica, ambientale. |  | Rendicontazione su un minimo di 20 Indicatori di Performance, comprendenti almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: economica, ambientale, lavoro, diritti umani, società, responsabilità di prodotto. |  | Nell'ambito di una attenta applicazione del principio della materialità, è fornita informativa su tutti gli Indicatori core G3, e gli Indicatori dei Supplementi di Settore, alternativamente:<br>a) rendicontando sull'indicatore,<br>b) illustrando le ragioni dell'omissione. |  |

# Prospetto degli indicatori

## Legenda

- Copertura totale dell'indicatore
- Copertura parziale dell'indicatore. Indica attività che presentano margini di miglioramento sulle quali stiamo lavorando


| PROFILO<br>Descrizione  | GRI  | Copertura | Pagina                   |
|---|------|-----------|--------------------------|
| <b>STRATEGIA E ANALISI</b>  |      |           |                          |
| Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia   | 1.1  | ●         | 8                        |
| Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità  | 1.2  | ●         | 15, 33, 49, 123, 177-181 |
| <b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>  |      |           |                          |
| Nome dell'organizzazione  | 2.1  | ●         | 3                        |
| Principali marchi, prodotti e/o servizi   | 2.2  | ●         | 14, 16, 19, 59           |
| Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint venture  | 2.3  | ●         | 18-21                    |
| Luogo dove ha sede il quartier generale dell'organizzazione   | 2.4  | ●         | 3                        |
| Numero di paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report | 2.5  | ●         | 21                       |
| Assetto proprietario e forma legale   | 2.6  | ●         | 3, 32                    |
| Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)  | 2.7  | ●         | 19-21, 60-61, 90         |
| Dimensione dell'organizzazione  | 2.8  | ●         | 16-17, 20, 50            |
| Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione   | 2.9  | ●         | 11, 32                   |
| Premi/riconoscimenti ricevuti nel periodo di rendicontazione  | 2.10 | ●         | 80, 85, 142, 165         |
| <b>PARAMETRI DEL REPORT</b>   |      |           |                          |
| Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad es. esercizio fiscale, anno solare)   | 3.1  | ●         | 10                       |
| Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente   | 3.2  | ●         | 11                       |
| Periodicità di rendicontazione  | 3.3  | ●         | 11                       |
| Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e sui suoi contenuti   | 3.4  | ●         | 193                      |
| Processo per la definizione dei contenuti del report inclusi:<br>– determinazione della materialità<br>– priorità degli argomenti all'interno del report<br>– individuazione degli stakeholder cui è rivolto il report                                    | 3.5  | ●         | 10, 35, 55, 56-57        |
| Perimetro del report (paesi, strutture, joint venture, fornitori ecc.)  | 3.6  | ●         | 11                       |
| Dichiarazione di qualsiasi specifica limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report  | 3.7  | ●         | 10-11, 17                |
| Informazioni relative a joint venture, controllate, impianti in leasing, attività in outsourcing e altre entità che possono influenzare significativamente la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni  | 3.8  | ●         | 10-11, 19-21             |
| Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche sottostanti di stima applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report  | 3.9  | ●         | 10, 142, 145             |
| Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche  | 3.10 | ●         | 17, 102, 114, 121        |
| Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione  | 3.11 | ●         | 10-11                    |
| Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione  | 3.12 | ●         | 186                      |
| Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report   | 3.13 | ●         | 11                       |





| PROFILO<br>Descrizione   | GRI  | Copertura | Pagina                                       |
|--|------|-----------|--|
| <b>GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>   |      |           |  |
| Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo, responsabili di specifici compiti come la definizione della strategia o il controllo organizzativo   | 4.1  | ●         | 22-33  |
| Indicare se il presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo  | 4.2  | ●         | 25, 28                                       |
| Numero dei componenti che sono indipendenti e non esecutivi negli organi di governo  | 4.3  | ●         | 24, 27                                       |
| Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo   | 4.4  | ●         | 31, 124                                      |
| Legame tra compensi degli Amministratori, Senior Manager ed Executives (inclusa la buona uscita) e performance dell'organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)   | 4.5  | ●         | 26, 29-30                                    |
| Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti di interessi  | 4.6  | ●         | 22   |
| Processi per la determinazione delle qualifiche e competenze dei componenti del più alto organo di governo per indirizzare la strategia dell'organizzazione in funzione degli aspetti economici, ambientali e sociali  | 4.7  | ●         | 25, 26, 28, 29                               |
| Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, sociali e ambientali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione  | 4.8  | ●         | 13, 15, 33-34<br>43                          |
| Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità rilevanti e la conformità agli standard internazionali, ai codici di condotta e ai principi dichiarati (includere la frequenza con cui il più alto organo di governo verifica le performance di sostenibilità) | 4.9  | ●         | 26, 42-43                                    |
| Processi per valutare le performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali  | 4.10 | ●         | 26   |
| Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale  | 4.11 | ●         | 13, 65-67,<br>79-81                          |
| Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali  | 4.12 | ●         | 22, 44, 46-47,<br>65, 137-139,<br>154-155    |
| Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e internazionali   | 4.13 | ●         | 45, 83, 84,<br>86, 90                        |
| Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento  | 4.14 | ●         | 35, 55                                       |
| Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento  | 4.15 | ●         | 35   |
| Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder   | 4.16 | ●         | 35-41  |
| Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse  | 4.17 | ●         | 36-41, 56-57                                 |
| <b>INDICATORI SUPPLEMENTI FINANZIARI</b>   |      |           |  |
| Politiche di CSR   | CSR1 | ●         | 33-34, 43                                    |
| Struttura organizzativa relativa alla CSR e principali responsabilità e procedure adottate   | CSR2 | ●         | 33-34, 42                                    |
| CSR Audit<br>n. di visite ispettive e ore/uomo per attività di verifica di: Compliance con policy di CSR, gestione delle procedure, gestione indicatori (attività sia interna sia a opera di certificatori)  | CSR3 | ●         | 42-43  |
| Gestione di casi sensibili<br>Descrizione delle procedure per fornire risposte agli stakeholder  | CSR4 | ●         | 35-43, 56-57,<br>74-76, 112-<br>113, 126-127 |


**INFORMAZIONI SULL'APPROCCIO GESTIONALE**


| Descrizione   | Pagina                                |
|---|---------------------------------------|
| <b>Dimensione Economica<sup>1</sup></b>                           | 13, 15, 33-34, 177-181                |
| Performance economica   | 48-53                                 |
| Presenza di mercato   | 16-21                                 |
| Impatti economici indiretti                                       | 59, 77-92, 152-155, 157-166           |
| <b>Dimensione Ambientale<sup>2</sup></b>                          | 13, 46, 47, 135-139, 177-181          |
| Materiali   | 150                                   |
| Energia   | 142-146                               |
| Acqua   | 149                                   |
| Biodiversità  | 154, 164                              |
| Emissioni   | 144-146                               |
| Prodotti e Servizi  | 89-90, 152-155                        |
| Compliance  | 42-43, 138, 151                       |
| Trasporti   | 146                                   |
| <b>Dimensione Sociale: pratiche lavorative<sup>3</sup></b>        | 13, 33-34, 46-47, 95-99, 177-181      |
| Occupazione   | 100-102                               |
| Relazioni Industriali   | 112-113                               |
| Salute e sicurezza  | 118-121                               |
| Formazione  | 106-109                               |
| Diversità e pari opportunità                                      | 114-116                               |
| <b>Dimensione Sociale: diritti umani<sup>4</sup></b>              | 13, 33-34, 46-47, 95-99, 131, 177-181 |
| Pratiche negli investimenti e negli acquisti                      | 131-133                               |
| Non discriminazione   | 114-116, 132                          |
| Libertà di associazione e contrattazione collettiva               | 112-113                               |
| Abolizione del lavoro infantile                                   | 132-133                               |
| Prevenzione dal lavoro forzato e obbligatorio                     | 132-133                               |
| Gestione delle segnalazioni e delle controversie                  | 35-41, 42-43, 74-76                   |
| Sicurezza   | 118-120                               |
| Diritti dei nativi  | 154                                   |
| <b>Dimensione Sociale: società<sup>5</sup></b>                    | 13, 42-43, 157-158, 177-181           |
| Comunità  | 157-175                               |
| Corruzione  | 42-43                                 |
| Politiche pubbliche   | 90-92                                 |
| Comportamento anticompetitivo                                     | 42-43                                 |
| Compliance  | 42-43                                 |
| <b>Dimensione Sociale: responsabilità di prodotto<sup>6</sup></b> | 13, 42-43, 59-60, 66-68, 177-181      |
| Salute e sicurezza del cliente                                    | 64-65                                 |
| Informazione su prodotti e servizi                                | 65-68                                 |
| Privacy del cliente   | 64                                    |
| Compliance  | 42-43                                 |


<sup>1</sup> Bilancio Consolidato 2008, Piano d'Impresa 2007-2009, group.intesasanpaolo.com 

<sup>2</sup> Politica Ambientale, group.intesasanpaolo.com 

<sup>3</sup> Codice Etico, group.intesasanpaolo.com 

<sup>4</sup> Codice Etico, group.intesasanpaolo.com 

<sup>5</sup> Codice Etico, "Relazione sul Governo Societario e Informazione sugli Assetti Proprietari", group.intesasanpaolo.com 

<sup>6</sup> Codice Etico, group.intesasanpaolo.com 

**INDICATORI DI PERFORMANCE**


| Descrizione   | GRI | Primario | Copertura | Pagina                                       |
|---|-----|----------|-----------|--|
| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA</b>  |     |          |           |  |
| Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione | EC1 | X        | ●         | 50-53  |
| Implicazioni finanziarie e altri rischi/opportunità per le attività dell'organizzazione dovute ai cambiamenti climatici   | EC2 | X        | ●         | 138-139<br>155                               |
| Copertura degli obblighi assunti di definizione del piano pensionistico <sup>1</sup>  | EC3 | X        | ●         |  |
| Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative   | EC5 |          | ●         | 106  |
| Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative   | EC6 | X        | ●         | 132  |
| Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità" attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti e servizi, attività pro bono   | EC8 | X        | ●         | 90-92  |
| Analisi e definizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate   | EC9 |          | ●         | 8, 13, 15, 59,<br>77-92, 152-155,<br>157-166 |

**INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE**

|   |      |   |   |         |
|---|------|---|---|---------|
| Materie prime utilizzate per peso e volume  | EN1  | X | ● | 150     |
| Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato  | EN2  | X | ● | 150     |
| Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria  | EN4  | X | ● | 142     |
| Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza  | EN5  |   | ● | 143     |
| Iniziative per fornire prodotti e servizi a efficienza energetica o basati su energia rinnovabile e conseguenti riduzioni del fabbisogno energetico come risultato di queste iniziative | EN6  |   | ● | 141-148 |
| Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute   | EN7  |   | ● | 146-148 |
| Prelievo totale di acqua per fonte  | EN8  | X | ● | 149     |
| Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra per peso  | EN16 | X | ● | 145-146 |
| Iniziative per ridurre l'emissione di gas a effetto serra e risultati raggiunti   | EN18 |   | ● | 144-149 |
| Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento   | EN22 | X | ● | 149-150 |
| Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla convenzione di Basilea che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero       | EN24 |   | ● | 150     |
| Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto   | EN26 | X | ● | 150     |
| Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale                                      | EN28 | X | ● | 151     |
| Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale                           | EN29 |   | ● | 146     |
| Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia   | EN30 |   | ● | 151     |

**INDICATORI DI PERFORMANCE SULLE PRATICHE DI LAVORO E SULLE CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE**

|   |     |   |   |         |
|---|-----|---|---|---------|
| Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo contratto e distribuzione territoriale  | LA1 | X | ● | 99, 116 |
| Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età sesso e area geografica  | LA2 | X | ● | 101     |
| Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine  | LA3 |   | ● | 118     |
| Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione  | LA4 | X | ● | 106     |
| Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva <sup>2</sup>  | LA5 | X | ● |         |
| Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la Salute e la Sicurezza, composto da rappresentanti della Direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori <sup>3</sup> | LA6 |   | ● | 113     |

<sup>1</sup> Bilancio Consolidato 2008, pp. 243-248, group.intesasanpaolo.com 

<sup>2</sup> La contrattazione collettiva italiana (art. 15 del CCNL 8/12/2007) indica precisamente i periodi minimi di preavviso per dare avvio ai processi di ristrutturazione e/o di riorganizzazione e alla relativa procedura di informazione e consultazione dei rappresentanti dei lavoratori. All'estero esistono norme analoghe.

<sup>3</sup> Con il Protocollo Relazioni Industriali 8 marzo 2007 è stato istituito uno specifico osservatorio con competenze anche in materia di sicurezza del quale fanno parte, oltre ai membri in rappresentanza dell'azienda, 2 esponenti per ciascuna OO.SS. in rappresentanza della totalità della forza lavoro in Italia. L'organismo ha ripreso l'attività nel 2008.

| INDICATORI DI PERFORMANCE   |      |          |           |                              |
|---|------|----------|-----------|------------------------------|
| Descrizione   | GRI  | Primario | Copertura | Pagina                       |
| Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornata di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica   | LA7  | X        | ●         | 121                          |
| Programmi di educazione, formazione, consulenza prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità relativamente a disturbi o malattie gravi         | LA8  | X        | ●         | 118-121                      |
| Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza  | LA9  |          | ●         | 113                          |
| Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categorie di lavoratori   | LA10 | X        | ●         | 109                          |
| Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere | LA11 |          | ●         | 106                          |
| Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera  | LA12 |          | ●         | 103                          |
| Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità                               | LA13 | X        | ●         | 5, 24, 27, 99, 100, 115, 116 |
| Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria  | LA14 | X        | ●         | 106                          |

#### INDICATORI DI PERFORMANCE SUI DIRITTI UMANI

|  |     |   |   |                 |
|--|-----|---|---|-----------------|
| Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati | HR3 |   | ● | 108, 133<br>154 |
| Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese   | HR4 | X | ● | 75-76           |
| Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti               | HR5 | X | ● | 112-114         |
| Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione   | HR6 | X | ● | 132-133         |
| Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione  | HR7 | X | ● | 132-133         |
| Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese <sup>1</sup>  | HR9 |   | ● |                 |


#### INDICATORI DI PERFORMANCE SULLA SOCIETÀ

|  |     |   |   |               |
|--|-----|---|---|---------------|
| Natura, obiettivo ed efficacia di qualsiasi programma e attività che valuta e gestisce gli impatti delle operazioni su una determinata comunità, incluse le fasi di inizio attività, di operatività e di dismissione | S01 | X | ● | 154-155       |
| Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione   | S02 | X | ● | 42-43         |
| Percentuale dei lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione  | S03 | X | ● | 107-108       |
| Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione  | S04 | X | ● | 42-43,<br>114 |
| Posizioni sulle politiche pubbliche, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate  | S05 | X | ● | 90            |
| Azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze <sup>2</sup>   | S07 |   | ● |               |
| Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti <sup>3</sup>  | S08 | X | ● |               |

<sup>1</sup> Non risultano episodi da segnalare.


<sup>2</sup> Con provvedimento del 23/12/2008 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, a chiusura di un procedimento (aperto nel luglio dello stesso anno anche verso Unicredit, Montepaschi e BNL) avente a oggetto l'applicazione della Commissione di Massimo Scoperto (CMS) nei confronti di soggetti consumatori, vincolava la Banca a una serie di impegni finalizzati ad applicare un regime economico basato sulla commissione di mancato utilizzo, alternativo alla CMS. Nel gennaio 2009 la nostra Banca – anche a causa della crisi economica in atto e delle misure legislative anticrisi entrate in vigore – decideva di riconsiderare le scelte commerciali poste in essere e oggetto degli impegni sopra citati e introduceva un nuovo regime economico nei confronti della clientela, in sostituzione di quello oggetto degli impegni, dandone comunicazione all'Autorità. L'AGCM ha ora riaperto il procedimento, dovendo rivalutare il nuovo regime economico.


Con provvedimento del 7/8/2008 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha applicato, ai sensi del Codice del Consumo, una sanzione amministrativa di euro 480.000 a Intesa Sanpaolo S.p.A. che, secondo quanto sostenuto dalla suddetta Autorità, avrebbe impedito o reso onerosa per i consumatori l'effettuazione della cosiddetta portabilità dei mutui. Analoghe sanzioni sono state applicate alle principali banche italiane. Detto provvedimento sanzionatorio è stato impugnato avanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, che con sentenza del 28/1/2009 ha accolto le ragioni della Banca. L'Autorità Garante ha preannunziato ricorso al Consiglio di Stato.


<sup>3</sup> Bilancio Consolidato 2008, pp. 397-400, group.intesasanpaolo.com 


**INDICATORI DI PERFORMANCE**


| Descrizione  | GRI  | Primario | Copertura | Pagina         |
|--|------|----------|-----------|----------------|
| <b>INDICATORI SULLA RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO</b>   |      |          |           |                |
| Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza dei consumatori sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure | PR1  | X        | ●         | 64-65          |
| Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi   | PR3  | X        | ●         | 65-67          |
| Pratiche relative alla Customer Satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione  | PR5  |          | ●         | 69-73          |
| Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori   | PR8  |          | ●         | 76             |
| Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi <sup>1</sup>   | PR9  | X        | ●         |                |
| <b>INDICATORI SUPPLEMENTI FINANZIARI</b>   |      |          |           |                |
| Policy di CSR interna (descrizione dei temi di responsabilità sociale coperti nelle policy sulle risorse umane) <sup>2</sup>   | INT1 |          | ●         |                |
| Soddisfazione dei dipendenti: indagini di clima, indagini di stakeholder assessment  | INT3 |          | ●         | 112            |
| Remunerazione del top management <sup>3</sup>  | INT4 |          | ●         | 29-30, 106     |
| Bonus per incentivare il successo finanziario sostenibile  | INT5 |          | ●         | 29-30, 105     |
| Erogazioni liberali, investimenti nella comunità e sponsorizzazioni  | SOC1 |          | ●         | 157-175        |
| Politiche di Retail Banking (elementi socialmente rilevanti) <sup>4</sup>  | RB1  |          | ●         | 77             |
| Portafoglio impieghi   | RB2  |          | ●         | 17, 60, 90     |
| Impieghi per settori innovativi e ad alto valore sociale e ambientale  | RB3  |          | ●         | 77-92, 158-162 |
| Politiche di Investment Banking (descrizione dei criteri sociali applicati nell'attività di investment banking)  | IB1  |          | ●         | 84, 89, 154    |
| Fondi etici  | AM2  |          | ●         | 81-84          |
| Descrizione della politiche ambientali sulle principali linee di business <sup>5</sup>   | F1   |          | ●         | 135-139        |
| Descrizione dei processi di valutazione e screening del rischio ambientale nelle diverse linee di business   | F2   |          | ●         | 154-155        |
| Soglie per l'applicazione della valutazione di rischio ambientale per ciascuna linea di business   | F3   |          | ●         | 154-155        |
| Descrizione dei processi per monitorare l'implementazione e la compliance da parte dei clienti degli aspetti ambientali individuati nei processi di valutazione del rischio  | F4   |          | ●         | 154-155        |
| Numero e frequenza delle visite ispettive che includono l'esame dei rischi ambientali e le procedure connesse all'attività core business   | F6   |          | ●         | 42-43          |
| Screening ambientale di fondi etici secondo criteri positivi, negativi, best in class  | F9   |          | ●         | 81-83          |
| Screening dei principali fornitori   | SUP1 |          | ●         | 132            |

<sup>1</sup> Bilancio Consolidato 2008, pp. 397-399, [group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com) 

<sup>2</sup> Codice Etico p. 7, [group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com) 

<sup>3</sup> Bilancio Consolidato 2008, pp. 425-433, [group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com) 

<sup>4</sup> Codice Etico p. 4, [group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com) 

<sup>5</sup> Politica Ambientale, [group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com) 

| <b>INDICATORI DI PERFORMANCE</b>  |           |              |
|---|-----------|--------------|
| Descrizione   | Copertura | Pagina       |
| <b>INDICATORI AGGIUNTIVI</b>  |           |              |
| <b>Clienti</b>  |           |              |
| Reclami della clientela per tipologia   | ●         | 74-76        |
| Sistema di qualità (eventuali certificazioni, codici di condotta adottati)                            | ●         | 65, 120, 140 |
| Clienti: canali diretti   | ●         | 63-64        |
| <b>Collaboratori</b>  |           |              |
| Ripartizione dipendenti per livello di istruzione e sesso   | ●         | 100          |
| Ripartizione del personale di filiale per ruolo e per sesso   | ●         | 115          |
| N. partecipanti ad attività di formazione (iscritti)  | ●         | 109          |
| Formazione per contenuti  | ●         | 109          |
| Formazione: giorni di formazione erogati nell'anno, media per dipendente e per modalità di erogazione | ●         | 109          |
| Comunicazione interna: eventi e politiche di comunicazione  | ●         | 110-112      |
| Relazioni Industriali: giorni di assenza per motivazione  | ●         | 113          |
| Contenzioso: cause in essere  | ●         | 113          |
| Contenzioso: provvedimenti disciplinari   | ●         | 114          |
| Diversità e pari opportunità: descrizione delle politiche e dei programmi                             | ●         | 114-116      |
| Numero di rapine  | ●         | 118          |
| <b>Azionisti</b>  |           |              |
| Capitale sociale  | ●         | 32           |
| Profilo dell'azionariato  | ●         | 32           |
| Remunerazione del capitale investito  | ●         | 125          |
| Descrizione delle attività di Investor Relations  | ●         | 126-127      |
| Descrizione delle attività di comunicazione e qualificazione dei media utilizzati                     | ●         | 126, 127     |
| Raccomandazioni degli analisti  | ●         | 127          |
| Rating  | ●         | 126          |
| <b>Fornitori</b>  |           |              |
| Fornitori: ripartizione delle spese amministrative per tipologia                                      | ●         | 132          |
| Fornitori: politiche di comunicazione e informazione  | ●         | 131-133      |
| <b>Comunità</b>   |           |              |
| Rapporti con associazioni e Fondazioni non bancarie   | ●         | 158-161      |
| Progetti di microcredito: finanziamenti erogati   | ●         | 158-160      |

# Contatti

## Intesa Sanpaolo S.p.A.

*Sede legale* Piazza San Carlo 156  
10121 Torino  
Tel. 011 5551

*Sede secondaria* Via Monte di Pietà 8  
20121 Milano  
Tel. 02 87911

## Contatti per ulteriori informazioni

*Ufficio Corporate* Tel. 02 8796 3435  
*Social Responsibility* Fax 02 8796 2028  
E-mail [csr@intesasanpaolo.com](mailto:csr@intesasanpaolo.com)

*Investor Relations* Tel. 02 8794 3180  
Fax 02 8794 3123  
E-mail [investor.relations@intesasanpaolo.com](mailto:investor.relations@intesasanpaolo.com)

*Media Relations* Tel. 02 8796 3531  
Fax 02 8796 2098  
E-mail [stampa@intesasanpaolo.com](mailto:stampa@intesasanpaolo.com)

*Internet* [group.intesasanpaolo.com](http://group.intesasanpaolo.com)

### Realizzazione

Intesa Sanpaolo S.p.A.

### Progetto grafico e impaginazione

Susanne Gerhardt, Milano

### Stampa

Agema Corporation Italia S.p.A., Milano  
Finito di stampare nel mese di maggio 2009



Intesa Sanpaolo è la Banca con maggior diffusione sul territorio nazionale. Leadership che deriva, oltre che dalle sue dimensioni, dalla capacità di interpretare e rispondere alle esigenze dei territori nei quali è presente.

Risponde a questa volontà la scelta di mantenere e valorizzare tutte le Banche del Gruppo, che consentono a Intesa Sanpaolo di presentarsi sul mercato come cittadina a pieno titolo di tutti i luoghi in cui opera.

È per questo che il corredo iconografico del bilancio ha tratto ispirazione dal ricco patrimonio culturale delle nostre città. A rappresentarle sono state scelte, quest'anno, le fontane di particolare rilevanza di ciascun capoluogo di regione e delle città sedi legali delle Banche dei Territori. È un omaggio alla tradizione e alla storia italiana nelle sue infinite variazioni. Ma è anche il segno di una volontà comunicativa e di relazione che connota l'attività delle persone di Intesa Sanpaolo e delle Banche del Gruppo.



**1. Padova**  
Fontana di Piazza delle Erbe



**2. Roma**  
Fontana delle Tartarughe in Piazza Mattei



**3. Firenze**  
Fontana del cortile di Palazzo Vecchio



**4. Venezia**  
Fontana dell'Excelsior Palace Hotel



**5. Campobasso**  
Fontana di Piazza Vittorio Emanuele



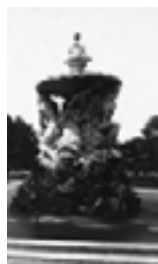
**6. Torino**  
Fontana angelica delle Quattro Stagioni in Piazza Solferino



**7. Genova**  
Fontana di Nettuno del Palazzo Doria Pamphij



**8. Forlì**  
Fontana di Piazza Ordellaffi



**9. Napoli**  
Fontana del giardino di Capodimonte



**10. Bologna**  
Fontana del Nettuno in Piazza Maggiore



**11. Milano**  
Fontana di Piazza Fontana



**12. Perugia**  
Fontana Maggiore in Piazza IV novembre



**13. Palermo**  
Fontana del Tritone del Museo Archeologico



**14. Pesaro**  
Fontana di Piazza Maggiore



**15. Bari**  
Fontana di Piazza Aldo Moro



**16. Cagliari**  
Fontana della passeggiata in Via Roma



**17. L'Aquila**  
Particolare della Fontana delle 99 cannelle in Piazza San Vito



**18. Aosta**  
Fontana di Via Croce di Città



**19. Trieste**  
Fontana dei Tritoni in Piazza Vittorio Veneto



**20. Catanzaro**  
Fontana di Piazza Santa Caterina



**21. Trento**  
Fontana di Nettuno in Piazza del Duomo



**22. Potenza**  
Fontana Parco Montereale



**23. Ancona**  
Fontana dei Cavalli in Piazza Roma



**24. Gorizia**  
Fontana di Piazza della Vittoria

#### Fonti iconografiche

**1** Foto di Ioannis Schinezos, Padova; **2** Museo di Storia della Fotografia Fratelli Alinari, collezione Malandrini, Firenze; **3, 4, 7, 9, 14, 17, 21** Archivi

Alinari, archivio Alinari, Firenze; **5** Foto di Giuseppe Terrigno, Campobasso; **6** Archivi Alinari, archivio Anderson, Firenze; **8** Foto di Giorgio Sabatini, Forlì;

**10** Archivi Alinari, Firenze; **11** Touring Club Italiano/ Gestione Archivi Alinari, Milano; **12** Museo di Storia della Fotografia Fratelli Alinari, archivio Pasta, Firenze;

**13** Museo di Storia della Fotografia Fratelli Alinari, collezione Blatt, Firenze; **15** Foto di Umberto Corcelli, Bari; **16** Foto di Elisabetta Messina, Cagliari; **18** Foto

di Filippo Bosio, Aosta; **19** Foto di Franco Debernardi, Trieste; **20** Foto di Beppe Mazzocca, Catanzaro; **22** Foto di Rocco Esposito, Potenza; **23** Archivi Alinari,

archivio Brogi, Firenze; **24** Museo di Storia della Fotografia Fratelli Alinari, Firenze.