





CARICHE SOCIALI

CONSIGLIO DI SORVEGLIANZA

Presidente	Giovanni Bazoli
Vice Presidente	Mario Bertolissi
Consiglieri	Luigi Arturo Bianchi Rosalba Casiraghi Franco Dalla Sega Gianluca Ferrero** Jean-Paul Fitoussi Pietro Garibaldi Guido Ghisolfi Giulio Stefano Lubatti Marco Mangiagalli Gianni Marchesini Fabio Pasquini Eugenio Pavarani Gianluca Ponzellini Gian Guido Sacchi Morsiani Marco Spadacini Livio Torio Riccardo Varaldo

CONSIGLIO DI GESTIONE

Presidente	Andrea Beltratti
Vice Presidente Vicario	Marcello Sala
Vice Presidente	Giovanni Costa
Consigliere Delegato e Chief Executive Officer	Enrico Tommaso Cucchiani
Consiglieri	Aureliano Benedetti Paolo Campaioli Elio Catania Roberto Firpo Emilio Ottolenghi
DIRETTORI GENERALI	Carlo Messina Gaetano Miccichè Marco Morelli*
DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI	Ernesto Riva
SOCIETÀ DI REVISIONE	Reconta Ernst & Young Spa

* Con funzioni vicarie del CEO.

** Dimessosi con decorrenza 27/04/2012 in ottemperanza all'art. 36 del D.L. n. 201/2011, convertito con modificazioni dalla Legge 214/2011.

LEGENDA

Link pagina
Bilancio Sociale 2011



Link sito Internet



Link argomento
di interesse
anche per
un altro
stakeholder



Torna alla pagina
precedente



Torna al sommario



SOMMARIO

La lettera agli stakeholder	6	➔	LA RELAZIONE SOCIALE	24	➔
Introduzione e premessa metodologica	8	➔	La mappa degli stakeholder	25	➔
L'IDENTITÀ E LA GOVERNANCE	10	➔	Clienti	26	➔
La mission e valori di riferimento	11	➔	Collaboratori	38	➔
Le linee strategiche	12	➔	Azionisti	50	➔
Il profilo del Gruppo Intesa Sanpaolo	13	➔	Fornitori	52	➔
Il governo dell'impresa	14	➔	Ambiente	54	➔
Il modello di gestione della CSR	16	➔	Comunità	66	➔
Il Global Compact	18	➔	GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	76	➔
Il coinvolgimento degli stakeholder	19	➔	INDICATORI	79	➔
L'analisi di materialità	20	➔	Tavola di riepilogo degli indicatori GRI	103	➔
Le nostre realizzazioni nel 2011	21	➔	RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	115	➔
LA RELAZIONE ECONOMICA	22	➔	Contatti	116	➔

LA LETTERA AGLI STAKEHOLDER

In Intesa Sanpaolo riteniamo che la capacità di creare valore condiviso per la Banca e per il contesto sociale in cui la Banca opera sia la chiave per la crescita sostenibile.

In un anno difficile quale è stato il 2011 le attività sono state indirizzate principalmente a consolidare una posizione di tranquillità e di forza, per affrontare le sfide della crisi e sfruttare le opportunità future. Abbiamo portato i coefficienti patrimoniali a livelli superiori rispetto a quelli richiesti dai regolatori e siamo stati in grado di proporre una remunerazione per i nostri azionisti.

Nei confronti dei clienti, dei collaboratori e della comunità il nostro impegno non è venuto meno: questo Bilancio Sociale evidenzia a tutti gli stakeholder i progressi compiuti sugli obiettivi che ci eravamo posti per il triennio 2011-2013, nell'alveo di un Piano d'Impresa che si fondava su previsioni di scenario ora non più realistiche, dopo la crisi che ha provocato il rallentamento dell'economia mondiale e, in taluni Paesi tra cui l'Italia, situazioni di recessione.

Nei confronti delle famiglie e delle persone sulle quali la crisi economica ha avuto effetti particolarmente pesanti abbiamo dato continuità a iniziative per rendere sostenibili la rate dei mutui e garantire il mantenimento di un dignitoso tenore di vita. Ai giovani abbiamo proposto nuovi prodotti e servizi, consapevoli che i loro progetti rappresentano il futuro della nostra società. Per le fasce più "fragili" della popolazione abbiamo sviluppato offerte ad hoc, come la gestione delle rimesse degli immigrati e per lo sviluppo delle attività di microcredito, in collaborazione con Fondazioni e organismi del Terzo settore. I finanziamenti erogati per sostenere le fasce vulnerabili della popolazione ammontano a 2,3 miliardi di euro.

Per sostenere le aziende abbiamo aderito alle iniziative istituzionali per la proroga dei debiti delle PMI nei confronti del sistema creditizio e abbiamo dato vita a nuovi accordi di collaborazione con le associazioni di categoria, con importanti stanziamenti di fondi. Guardando oltre lo scenario di crisi, abbiamo sviluppato centri di competenza interni per fornire consulenza specializzata sui temi che numerose imprese devono affrontare: la crescita dimensionale, l'innovazione e l'internazionalizzazione.

Nei confronti dei collaboratori che per primi hanno partecipato al conseguimento dei risultati aziendali, abbiamo puntato allo sviluppo professionale, dando enfasi all'eccellenza operativa, alla trasparenza, alla meritocrazia e alla valorizzazione dei talenti. Questa strategia – che ha coinvolto durante l'anno quasi il 90% delle persone del Gruppo – si è concretizzata in programmi di formazione con investimenti per 36 milioni di euro. Il miglioramento costante della qualità della vita in azienda e il benessere delle persone sono stati oggetto di particolare attenzione: per esempio, il Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo Intesa Sanpaolo, che offre prestazioni ai collaboratori in servizio, ai loro familiari e ai pensionati, a un anno dalla sua attivazione ha erogato prestazioni per 130 milioni di euro.

Per quanto riguarda le sfide poste dal cambiamento climatico, siamo impegnati a contenere i consumi delle risorse naturali e a valutare attentamente gli impatti indiretti sull'ambiente che derivano dalle nostre relazioni con i clienti e con i fornitori. Questo ci ha portato a finanziare con più di 3,7 miliardi di euro il settore dell'energia da fonti rinnovabili, dell'efficienza energetica e della salvaguardia del settore agricolo.

L'attenzione al contenimento delle risorse ha consentito di ridurre le emissioni di CO₂ complessive del 9,4%. Il sistema di gestione ambientale e dell'energia applicato su 180 siti della Banca ha recentemente ottenuto, prima società italiana e tra le prime in Europa, la certificazione ISO 50001:2011.

La difesa dell'ambientale, così come la tutela del lavoro, la salvaguardia dei diritti umani e l'attuazione di politiche contro la corruzione sono linee strategiche di grande rilievo per una Banca a forte vocazione internazionale che svolge il ruolo di intermediario per la realizzazione degli obiettivi dei diversi stakeholder. Da questa consapevolezza derivano gli impegni che abbiamo sottoscritto con importanti organismi internazionali quali il Global Compact dell'ONU e gli Equator Principles, linee guida basate sugli standard della Banca Mondiale per valutare e gestire gli impatti sull'ambiente e la comunità nella finanza di progetto.

Altrettanto importante, condiviso e perseguito è il nostro impegno nel promuovere la crescita sociale e culturale, oltre che economica, della comunità nella quale operiamo. Il concetto di sviluppo sostenibile è fortemente legato a questo aspetto, con particolare attenzione nei confronti delle nuove generazioni. Abbiamo sempre cercato di interpretare le esigenze dei territori e di corrispondere alle attese locali, anche attraverso una pianificazione strategica delle nostre iniziative o al supporto a iniziative di terzi in ambito culturale, considerandole parte costitutiva della nostra responsabilità sociale.

Nel 2011 il titolo della Banca ha fatto il suo ingresso nei Dow Jones Sustainability Indexes ed è stato confermato nel FTSE4Good e in altri indici che includono le società che dimostrano le migliori performance in ambito sociale, ambientale e di governance.

Le sfide per l'anno in corso sono connesse al mantenimento e al rafforzamento di una redditività sostenibile nel medio termine, sviluppando la relazione di lungo periodo con la clientela e perseguendo gli obiettivi di miglioramento definiti nei confronti di tutti gli stakeholder. Obiettivi che, anche quest'anno, sono stati oggetto di un intenso percorso di ascolto e dialogo per recepire le possibili criticità realizzative e gli spunti innovativi. Riteniamo che questi momenti di ascolto, in uno scenario complesso ed estremamente mutevole, possano essere un'importante leva affinché le nostre attività siano sempre rispondenti alle istanze sociali, ambientali ed economiche.

Il Bilancio Sociale – realizzato adottando le Linee Guida del Global Reporting Initiative – rende conto di questo percorso di ascolto e della coerenza delle attività realizzate con gli impegni presi e i valori aziendali. La narrazione delle iniziative è fortemente corroborata dagli allegati statistici che consentono agli stakeholder di valutare gli andamenti e di confrontare le performance.

Siamo consapevoli che le sfide sociali e il perdurare della crisi ci imporranno un impegno ancora maggiore affinché la nostra attività possa generare valore condiviso per la Banca e i suoi portatori di interesse. Intesa Sanpaolo non si sottrae a questo compito, pur in presenza delle difficoltà di contesto.

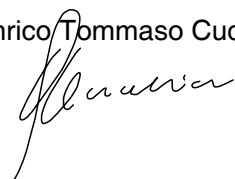
Giovanni Bazoli



Andrea Beltratti




Enrico Tommaso Cucchiani





INTRODUZIONE E PREMESSA METODOLOGICA

LIVELLO DI APPLICAZIONE	PROFILO	MODALITÀ DI GESTIONE	INDICATORI DI PERFORMANCE
C	Rendicontazione sui seguenti indicatori: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4 4.14 - 4.15	Non richiesta	Rendicontazione su un minimo di 10 indicatori di performance, comprendenti almeno un indicatore per ciascuna delle seguenti categorie: sociale, economica, ambientale
C+	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna		
B	Rendicontazione su tutti gli indicatori previsti per il livello C e su: 1.2 3.9 3.13 4.5 - 4.13 4.16 - 4.17	Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori	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
B+	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna		
A	Rendicontazione come richiesta per il livello B	Rendicontazione sulle modalità di gestione per ciascuna categoria di indicatori	Nell'ambito di un'attenta applicazione del principio della materialità, è fornita informativa su tutti gli indicatori core G3, e su gli indicatori dei supplementi di settore o rendicontando sull'indicatore o illustrando le ragioni dell'omissione
A+	Rendicontazione sottoposta a revisione esterna		

Il Bilancio Sociale 2011 si rivolge a tutti gli stakeholder per i quali il Codice Etico definisce principi di comportamento nelle modalità di relazione. Il documento rende conto delle attività realizzate nel 2011 nel tener fede agli obiettivi di miglioramento definiti ed è redatto in conformità alle “Sustainability Reporting Guidelines” del Global Reporting Initiative (GRI 3) e ai più recenti supplementi di settore “Financial Services Sector Supplements”. Sono state tenute in considerazione anche le 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).

La selezione dei contenuti ha tenuto in considerazione i principi del GRI di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza. È stata inoltre realizzata l’analisi di materialità  che ha permesso di valutare gli argomenti sulla base della loro rilevanza per gli stakeholder e per le strategie aziendali. La metodologia utilizzata è quella del Protocollo Tecnico del GRI “Applying the Report Content Principles”. I principi del GRI sono stati altresì applicati per la definizione dei criteri di qualità informativa (equilibrio/neutralità, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità) e del perimetro di rendicontazione.

Approfondimenti rispetto a quanto esposto nel Bilancio Sociale sono pubblicati sul sito Internet . Il documento presenta, nel corso della trattazione e nella Tavola di riepilogo degli indicatori GRI, gli opportuni link a tali informazioni aggiuntive.

La società di revisione contabile Reconta Ernst & Young ha sottoposto questa edizione a verifica di conformità ai principi di redazione enunciati in questa premessa metodologica. La relazione che descrive le attività svolte con le relative conclusioni è a pag. 115 .

IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla redazione 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. La raccolta dei dati è centralizzata ed avviene sulla stessa piattaforma informativa preposta al controllo degli andamenti economici, patrimoniali e commerciali delle Unità di Business. Il processo di rendicontazione è definito in apposite "Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale e dei relativi processi gestionali", divenute normativa aziendale dal 2009 ➔.

I SISTEMI DI MISURAZIONE

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 percorso di attuazione dei nostri obiettivi. La quasi totalità dei dati deriva da rilevazioni dirette, salvo alcune stime opportunamente segnalate. Per garantire accuratezza nella rilevazione e omogeneità nell'interpretazione degli indicatori richiesti, i sistemi di misurazione dei dati sono supportati da un manuale tecnico che, per gli indicatori quantitativi, formalizza la loro rilevanza, le modalità di calcolo e la fonte informativa.

IL PERIODO E IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il Bilancio Sociale viene pubblicato con cadenza annuale. La precedente edizione è stata pubblicata nel maggio 2011. I dati presentati fanno riferimento all'esercizio 2011 e, ove possibile, sono comparati con i due anni precedenti. Il perimetro del Bilancio Sociale include le società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità e che rientrano nel perimetro del Bilancio Consolidato 2011. I criteri di valutazione adottati per l'inclusione di ciascuna società del Gruppo nel perimetro di rendicontazione considerano le caratteristiche delle società sulla base degli impatti sociali e ambientali generati, l'apporto al Bilancio Consolidato in termini patrimoniali e reddituali e il numero di dipendenti. Nel corso del 2011 non si sono registrate variazioni significative nel perimetro di rendicontazione rispetto al 2010.

Una sintesi del Bilancio Sociale 2011 è stata presentata nella "Relazione sull'andamento della gestione" che corredata il Bilancio Consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo (vedi capitoli: "La mappa degli stakeholder", pag. 26 ➔ e "La responsabilità sociale e ambientale", pag. 131 ➔). Per la redazione di questa sintesi abbiamo applicato le Linee Guida emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili pubblicate nel marzo 2009 alla luce delle novità introdotte dal Decreto Legislativo 32/2007.

Questa edizione del Bilancio Sociale è disponibile anche sul sito Internet ➔.

Global Reporting Initiative™

Dichiarazione Verifica del livello di applicazione GRI

Il Global Reporting Initiative (GRI) dichiara che Intesa Sanpaolo ha presentato il proprio "Intesa Sanpaolo - Bilancio Sociale 2011" al dipartimento GRI Report Services, il quale è giunto alla conclusione che il Report possiede i requisiti del Livello di Applicazione A+.

I Livelli di Applicazione GRI indicano in che misura il contenuto delle linee guida GRI-G3 è stato utilizzato nel Report di Sostenibilità. La Verifica conferma il set e il numero delle informazioni previste per lo specifico Livello di Applicazione sono stati rendicontati nel Report e che l'indice dei Contenuti GRI fornisce una valida rappresentazione delle informazioni richieste, come descritto nelle linee guida GRI-G3.

I Livelli di Applicazione non rappresentano un parere né sulla performance di sostenibilità della società dichiarante, né sulla qualità delle informazioni contenute nel Bilancio di Sostenibilità.

Amsterdam, 22 maggio 2012

Nelmar Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative

**GRI REPORT
GRI CHECKED**

Il "+" è stato aggiunto al Livello di Applicazione in quanto Intesa Sanpaolo ha sottoposto (una parte) del presente bilancio ad assurance esterna. Il GRI accetta il giudizio dell'organizzazione che redige il Report per la scelta dell'Assurance Provider e per la definizione dell'obiettivo dell'attestazione.

Il GRI è un'organizzazione multi-stakeholder fondata nel 1996 con il proposito di rendere conto di sostenibilità più utilizzata al mondo e di aiutare per il suo continuo miglioramento e applicazione a livello globale. Le linee guida GRI forniscono i principi e gli indicatori che le organizzazioni possono utilizzare per misurare e realizzare la loro performance economica, ambientale e sociale. www.globalreporting.org

Disclaimer: L'attività di rendicontazione di sostenibilità include link esterni, connesse eventuali materiale audiovisivo, in presenza dichiarazioni riguardo soltanto il materiale sottoposto al GRI al momento della verifica in data 25 maggio 2012. GRI esclude esplicitamente che la presente dichiarazione sia applicata a cambiamenti successivi.

L'IDENTITÀ E LA GOVERNANCE



LA MISSION E I 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 dei risultati nel tempo 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 nostri valori.

(dal Codice Etico )

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 sfide, 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.

LE LINEE STRATEGICHE




Lo scenario macroeconomico globale del 2011 è stato fortemente condizionato dalla crisi del debito sovrano nell'Eurozona, che ha determinato forti tensioni sui mercati finanziari e il rallentamento del ciclo economico. In Italia, a questa grave situazione di contesto, si sono aggiunte le incertezze del quadro interno e l'insufficiente dinamica della crescita economica, che ha portato a chiudere in recessione.

I mercati hanno assoggettato le banche a forti penalizzazioni, conseguenti in particolare alle preoccupazioni per i possibili effetti restrittivi sull'offerta di credito indotti dal rafforzamento del grado di patrimonializzazione richiesto dall'Autorità di vigilanza europea. Il rischio di una crisi di liquidità nell'area dell'euro è stato scongiurato dalla decisione della Banca Centrale Europea di introdurre operazioni di rifinanziamento a tre anni volte a sostenere il mercato creditizio.

L'elevata volatilità dei mercati finanziari e l'aggravarsi del contesto economico hanno imposto a Intesa Sanpaolo un costante presidio dei fattori che consentono di perseguire, nel medio e lungo termine, una redditività sostenibile: elevata liquidità, capacità di funding, basso leverage e adeguata patrimonializzazione, grazie a un tempestivo aumento di capitale che ha consentito alla Banca di collocarsi in una posizione di forza per affrontare un futuro ancora incerto, ma anche ricco di opportunità.

Dal punto di vista sociale lo scenario è stato caratterizzato, come riflesso della crisi economica, da forti impatti determinati dalle dinamiche del mercato del lavoro e dalla maggiore richiesta di accesso al credito e sostegno da parte del sistema produttivo. La crisi economica ha fatto sì che anche gli effetti del cambiamento climatico, con le conseguenze da questo determinato (calamità naturali, depauperamento delle risorse naturali), venissero amplificate per la maggiore necessità di accesso a risorse economiche e tecnologiche.

In questo scenario, per essere in grado di valutare gli ambiti di rischio e opportunità delle strategie del Gruppo, è stata realizzata un'analisi (vedi "Analisi di Materialità" ) che ha consentito di individuare i campi e le priorità di intervento valutando sia quanto emerso dai percorsi di stakeholder engagement sia dagli impatti che gli scenari economici e sociali potranno avere sulla nostra attività nel medio-lungo periodo così come delineati dai principali organismi internazionali (IFC-World Bank, Ocse, ILO, ecc.).

I progetti sviluppati o a cui è stata data continuità nel 2011 confermano l'impegno di Intesa Sanpaolo a sostenere l'economia, garantendo credito alle famiglie, all'attività delle imprese e ai loro progetti di sviluppo, riorganizzazione e innovazione. Nei confronti dei collaboratori le principali linee d'azione hanno riguardato la valorizzazione delle persone e la qualità della vita in ambito lavorativo. Per rispondere alle richieste in campo ambientale sono nati nuovi prodotti per il finanziamento delle energie rinnovabili ed è stata rafforzata l'opera di monitoraggio e di mitigazione degli impatti ambientali diretti. Infine, nei confronti della comunità, è proseguito il Progetto Cultura, programma pluriennale che comprende una pluralità di iniziative quali contributi alla conoscenza e al progresso della società civile che trova le sue radici nel comune e prezioso patrimonio culturale italiano.

IL PROFILO DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO



Il Gruppo Intesa Sanpaolo è il maggiore gruppo bancario in Italia, con circa 10,8 milioni di clienti e 5.581 filiali, e uno dei principali in Europa.

È il leader italiano nelle attività finanziarie per famiglie e imprese, in particolare nell'intermediazione bancaria, nei fondi pensione, nella bancassicurazione, nel risparmio gestito e nel factoring.

Il Gruppo, con una copertura strategica del territorio tramite le sue controllate locali, si colloca tra i principali gruppi bancari in diversi Paesi del Centro-Est Europa e nel Medio Oriente e Nord-Africa, dove serve 8,3 milioni di clienti attraverso una rete di oltre 1.600 filiali: è al primo posto in Serbia, al secondo in Croazia e Slovacchia, al terzo in Albania, al quinto in Egitto e in Ungheria, al sesto in Bosnia-Erzegovina, all'ottavo in Slovenia.

Vanta inoltre una rete internazionale e specializzata nel supporto alla clientela corporate, che presidia 29 Paesi, in particolare Medio Oriente e Nord Africa e le aree in cui si registra il maggior dinamismo delle imprese italiane, come Stati Uniti, Russia, Cina e India.

Al 31 dicembre 2011 il Gruppo Intesa Sanpaolo presenta un totale attivo di 639.221 milioni di euro, i crediti verso la clientela ammontano a 376.744 milioni di euro, la raccolta diretta bancaria è di 359.991 milioni di euro, la raccolta diretta assicurativa e le riserve tecniche sono di 73.119 milioni di euro.

La struttura del Gruppo Intesa Sanpaolo si articola in cinque Business Unit (Divisione Banca dei Territori, Divisione Corporate e Investment Banking, Divisione Banche Estere, Eurizon Capital e Banca Fideuram) che servono diverse tipologie di clientela. A esse si aggiunge il Centro di Governo (costituito da Direzione Centrale del Personale, Chief Operating Officer, Chief Financial Officer, Chief Lending Officer e Chief Risk Officer) con funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo dell'intero Gruppo.

Il dettaglio della struttura organizzativa di Intesa Sanpaolo si trova nel sito Internet del Gruppo [↗](#).

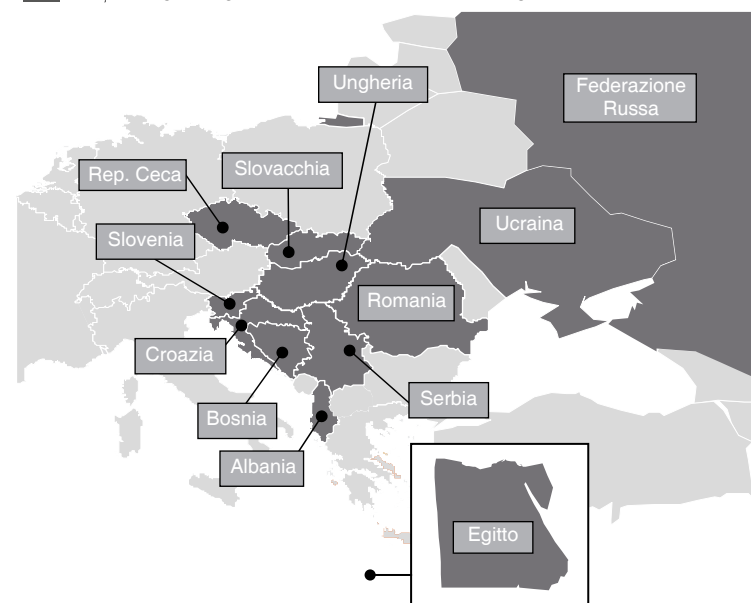
LEADERSHIP IN ITALIA FONDATA SULLA RELAZIONE DI LUNGO PERIODO CON LA CLIENTELA

			RANKING IN ITALIA
Impieghi		15,7%	1°
Depositi		16,9%	1°
Fondi Pensione		23,3%	1°
Bancassurance ¹		24,1%	1°
Risparmio Gestito ²		25,2%	1°
Factoring		31,8%	1°

1. Nuova produzione
2. Fondi Pensione

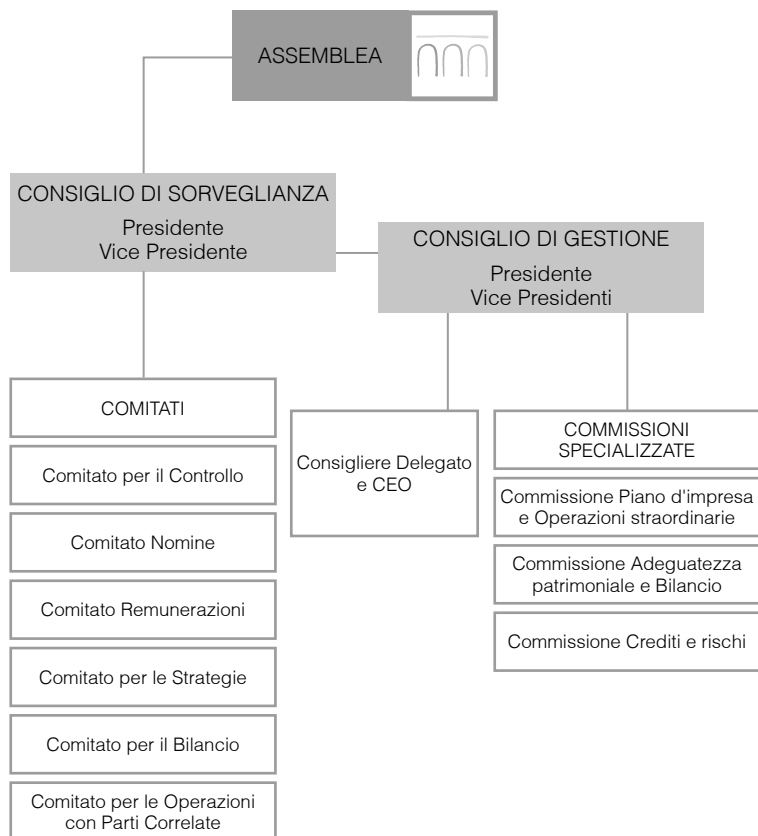
LE BANCHE ESTERE

~8,3 MILIONI DI CLIENTI 1.646 FILIALI IN 12 PAESI



Dati al 31 dicembre 2011

IL GOVERNO DELL'IMPRESA



Intesa Sanpaolo aderisce al Codice di Autodisciplina emanato dal Comitato per la corporate governance di Borsa Italiana. La struttura di governance si informa alle finalità e alle indicazioni dallo stesso espresse per garantire effettive e trasparenti ripartizioni di ruoli e responsabilità degli Organi Sociali e un corretto equilibrio tra funzioni di supervisione strategica, gestione e controllo. Il governo di Intesa Sanpaolo si basa sul modello dualistico di amministrazione e controllo caratterizzato dalla presenza di un Consiglio di Sorveglianza e di un Consiglio di Gestione. Il sistema di corporate governance è ampiamente trattato nella “Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni”.

L’**Assemblea degli Azionisti** è l’organo che esprime la volontà sociale, le cui determinazioni vincolano tutti i soci, compresi quelli assenti o dissenzianti. L’Assemblea è competente a deliberare, tra l’altro, in merito alla nomina e alla revoca dei componenti del Consiglio di Sorveglianza; alla loro responsabilità e, in via concorrente con il Consiglio di Sorveglianza, alla responsabilità dei componenti del Consiglio di Gestione; alla distribuzione degli utili; all’approvazione del Bilancio di Esercizio in caso di mancata approvazione da parte del Consiglio di Sorveglianza; alle operazioni di competenza dell’Assemblea Straordinaria ai sensi di legge.

Il **Consiglio di Sorveglianza**¹ nominato dall’Assemblea degli Azionisti svolge funzioni di indirizzo, supervisione strategica e controllo. In particolare nomina i componenti del Consiglio di Gestione e ne determina il compenso; approva il Bilancio d’Esercizio e il Bilancio Consolidato. Per quanto riguarda la funzione di supervisione strategica, il Consiglio di Sorveglianza, su proposta del Consiglio di Gestione delibera, tra l’altro, in ordine agli indirizzi generali programmatici e strategici; approva i piani industriali e/o finanziari e i budget; autorizza le operazioni strategiche e approva gli orientamenti strategici e le politiche di gestione del rischio. Per quanto riguarda la funzione di controllo il Consiglio di Sorveglianza svolge ogni compito previsto dall’ordinamento per l’organo di controllo. Tutti i Consiglieri di Sorveglianza hanno i requisiti di onorabilità e professionalità previsti dalla disciplina legale e regolamentare e il requisito di indipendenza previsto dal Testo Unico della Finanza. La norma prevede in particolare l’inesistenza di rapporti di lavoro autonomo o subordinato, nonché di altri rapporti di natura patrimoniale o professionale tra il Consigliere e la Banca nonché con società controllate, con società che la controllano o con quelle sottoposte a comune controllo. Nove Consiglieri sono iscritti nel registro dei revisori contabili e diciotto sono indipendenti secondo le previsioni del Codice di Autodisciplina.

Il Consiglio di Sorveglianza ha costituito nel proprio ambito sei Comitati, tre dei quali previsti dallo Statuto (Comitato Remunerazioni, Comitato Nomine e Comitato per il Controllo).

NOTE

1. Nel sito Internet del Gruppo è disponibile la composizione del Consiglio di Sorveglianza, brevi note biografiche e professionali dei Consiglieri nonché le cariche di amministrazione e controllo ricoperte dagli stessi.

2. Nel sito Internet del Gruppo è disponibile la composizione del Consiglio di Gestione, brevi note biografiche e professionali dei Consiglieri nonché le cariche di amministrazione e controllo ricoperte dagli stessi.

Il **Consiglio di Gestione**², nominato dal Consiglio di Sorveglianza, è titolare della gestione dell'impresa in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici approvati dal Consiglio di Sorveglianza; delibera tutte le operazioni necessarie – di ordinaria e di straordinaria amministrazione – utili o opportune per il raggiungimento dell'oggetto sociale. In particolare, e in via non esaustiva, il Consiglio ha competenze sulle seguenti aree tematiche, ferma restando, ove prevista, la concorrente competenza del Consiglio di Sorveglianza: struttura, organizzazione e funzionamento del Consiglio stesso; strategie e indirizzi generali della Banca e del Gruppo; struttura e organizzazione della Banca e del Gruppo; politiche di controllo e vigilanza prudenziale; informazione finanziaria, bilanci e rapporti con le società di revisione; Assemblea e rapporti con i Soci della Banca.

Dei nove membri che compongono il Consiglio di Gestione, sei sono Consiglieri esecutivi: il Consigliere Delegato nella sua qualità di capo dell'Esecutivo e cinque Consiglieri ai quali sono attribuite funzioni attinenti alla gestione d'impresa mediante l'incarico di componenti delle Commissioni specializzate costituite in seno al Consiglio stesso con funzioni istruttorie e consultive.

Il Consiglio di Gestione, su indicazione del Consiglio di Sorveglianza, elegge tra i propri componenti il **Consigliere Delegato**. Il Consigliere Delegato ha altresì funzione di Chief Executive Officer della Società e del Gruppo e riveste la carica di Direttore Generale. Il Consigliere Delegato è il capo dell'Esecutivo e sovrintende alla gestione aziendale nell'ambito dei poteri attribuitigli. Cura l'esecuzione delle delibere del Consiglio di Gestione e cura che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società sia adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa. Il Consiglio di Gestione ha attribuito al Consigliere Delegato anche una specifica responsabilità sulle politiche di gestione dei rischi e dei controlli interni.

L'ultima verifica effettuata dal Consiglio di Gestione alla luce degli elementi e delle indicazioni fornite dalla Consob, ha accertato i requisiti di indipendenza previsti dal Testo Unico della Finanza di due Consiglieri – Andrea Beltratti e Elio Catania – requisiti riguardanti l'inesistenza di incarichi amministrativi in Società del Gruppo, di rapporti di lavoro autonomo o subordinato e altri rapporti di natura patrimoniale o professionale con la Società o le proprie controllate tali da comprometterne l'indipendenza ➡.

Per quanto riguarda le retribuzioni, tutti i componenti del Consiglio di Sorveglianza ricevono compensi definiti per l'intero periodo di carica e non basati su strumenti finanziari, né su incentivi collegati ai risultati economici. Per quanto riguarda i compensi dei Consiglieri di Gestione, incluso il Consigliere Delegato, e del management, sono anche previsti limiti fondati su un equo bilanciamento delle componenti fisse e variabili e, per quest'ultime collegate ai risultati conseguiti, si applicano sistemi di ponderazione per i rischi nonché meccanismi di valutazione volti ad assicurare il collegamento con risultati effettivi e duraturi.

Al fine di assicurare al governo del Gruppo la necessaria unitarietà complessiva, la struttura di Intesa Sanpaolo è articolata in cinque Business Unit, in Direzioni Centrali e Unità di Staff, la maggior parte delle quali raggruppate in quattro aree di responsabilità a diretto riporto del Consigliere Delegato e CEO ➡.

IL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

Il sistema dei controlli interni è stato disegnato in modo da realizzare un presidio costante per l'identificazione, il governo e il controllo dei rischi connessi alle attività svolte ed è strutturato su tre livelli:

- il primo è costituito dai controlli di linea effettuati dalle strutture operative, incorporati nelle procedure, insiti nell'ambito delle attività di back-office;
- il secondo fa capo al Chief Risk Officer e, oltre alla funzione legale, comprende i controlli sulla gestione dei rischi; sulla conformità alle norme; sul rischio di riciclaggio, sul processo di concessione del credito; di validazione interna;
- il terzo è costituito dall'attività di revisione interna, assicurata dalla Direzione Internal Auditing, struttura diversa e indipendente da quelle operative, volta a individuare andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione nonché a valutare la funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni.

IL CONTROLLO DEI RISCHI SOCIALI E AMBIENTALI

Sui rischi sociali e ambientali, nel rispetto di principi e valori del Codice Etico, vigila anche Il Comitato per il Controllo che ne riferisce al Consiglio di Sorveglianza. Il Comitato riceve una relazione periodica dall'Unità Corporate Social Responsibility – in accordo con le Direzioni Compliance e Internal Auditing – sull'esito delle azioni di controllo, dei processi interni di adeguamento svolti da ciascuna struttura aziendale, della gestione delle azioni correttive e sulle anomalie e le inosservanze ritenute gravi.

IL MODELLO DI GESTIONE DELLA CSR



2011

- Emanate le policy che riguardano:
 - la concessione del credito nel settore degli armamenti (fa seguito a quella emanata nel 2007 precisandone le modalità operative);
 - la gestione degli impatti ambientali ed energetici (fa seguito a quella emanata nel 2007);
 - l'acquisto e l'utilizzo di carta e materiali derivati;
 - i criteri ambientali e di sostenibilità per l'acquisto delle macchine d'ufficio;
 - l'organizzazione sostenibile di eventi di comunicazione interna ed esterna
- Codice Etico: demandata piena autonomia alle controllate estere nella gestione delle segnalazioni di inosservanza
- Ammissione all'indice DJSI

2010

- Esteso il modello di attuazione e controllo del Codice Etico alle controllate estere
- Estesa la policy sugli armamenti alle controllate estere
- Emanata la policy operativa per l'applicazione degli Equator Principles
- Confluiscono nell'Unità CSR le attività di controllo del sistema di gestione ambientale ed energetico e il Project Malawi

2009

- Aggiornato il Codice Etico sul tema della trasparenza nelle remunerazioni
- Realizzati i cruscotti di monitoraggio del Codice Etico e dello Stakeholder Engagement

2008

- Pubblicato il primo Bilancio Sociale del Gruppo
- Organizzato il Forum Multistakeholder
- Estesa la policy sugli armamenti alle controllate in Italia

2007

- Nasce Intesa Sanpaolo dalla fusione di Banca Intesa e Sanpaolo IMI
- Approvato il Codice Etico del nuovo Gruppo
- Nominati 65 Referenti CSR del Gruppo in Italia e all'estero
- Emanate la policy sugli armamenti e la policy ambientale
- Adesione a Global Compact, UNEP FI e Equator Principles
- Ammissione a FTSE4Good, ASPI Eurozone e Ethibel Investment Register

I VALORI

Intesa Sanpaolo ha adottato nel luglio 2007 il Codice Etico, carta valoriale che esprime in primo luogo l'identità della Banca, quello che vuole essere e i principi che adotta nelle relazioni con i propri stakeholder. Il Codice di Intesa Sanpaolo è imperniato sul concetto di responsabilità e richiede, non solo ai singoli ma anche a ogni funzione aziendale, di garantire il proprio impegno perché le attività siano sempre coerenti con i valori dichiarati.

GLI IMPEGNI NELLA DIMENSIONE LOCALE E INTERNAZIONALE

Gli obiettivi di miglioramento che di anno in anno vengono comunicati dal Bilancio Sociale e che seguono le linee strategiche del Piano d'Impresa, definiscono le tappe di un impegno costante per la concretizzazione dei valori aziendali nelle attività operative. L'adesione a standard di sostenibilità emanati da organismi internazionali definisce l'impegno della Banca nel contribuire ad una maggiore sostenibilità in un contesto globale di giustizia sociale e tutela dell'ambiente.

LA CSR NELLE ATTIVITÀ AZIENDALI

L'Unità CSR si avvale della collaborazione di un network di "Referenti", colleghi che, pur continuando ad operare nelle diverse Strutture aziendali, collaborano attivamente facendosi portatori della cultura della responsabilità sociale. I Referenti aprono canali di dialogo con gli stakeholder di riferimento nel proprio campo d'azione, definiscono gli obiettivi di miglioramento e affiancano i colleghi nella realizzazione dei progetti, nella gestione delle inosservanze del Codice Etico e nella rendicontazione delle attività.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Sin dal 2007 ogni anno vengono realizzati percorsi di dialogo strutturato con i principali stakeholder di Intesa Sanpaolo secondo la metodologia dello standard di qualità AA1000. Vengono utilizzate le più differenziate tecniche di coinvolgimento: focus group e questionari on-line per i collaboratori e le Organizzazioni Sindacali, interviste per i clienti e le ONG, survey di customer satisfaction nelle quali vengono introdotte domande sui temi della CSR e indagini presso i fornitori e gli azionisti. I feedback ricevuti vengono valutati per formulare gli obiettivi di miglioramento.

IL SISTEMA NORMATIVO AZIENDALE

Il Codice di comportamento è strettamente connesso ai principi e ai valori del Codice Etico. Oltre a questo l'Unità CSR si fa promotrice affinché i criteri CSR divengano elemento caratterizzante dell'intero impianto normativo e nella emanazione di policy specifiche laddove le attività aziendali possono determinare impatti significativi sulla società e sull'ambiente.

IL MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ

Il Bilancio Sociale è il principale processo di gestione per il monitoraggio delle attività che hanno rilevanza sociale e ambientale. L'ascolto degli stakeholder, la valutazione degli andamenti che emergono dagli indicatori quantitativi ne costituiscono l'elemento portante.

Le risultanze delle attività di stakeholder engagement e di quelle di assessment sulle strutture interne per la verifica dell'adozione dei valori del Codice Etico nei processi aziendali, sono monitorate grazie a due cruscotti gestionali che consentono di valutare gli andamenti e definire i relativi piani di miglioramento.

LA CSR NELLA GOVERNANCE AZIENDALE

L'Unità CSR presenta periodicamente una relazione al Comitato di Controllo del Consiglio di Sorveglianza sullo stato di implementazione del Codice Etico, sulle criticità e le segnalazioni degli stakeholder nonché sulle conseguenti previste azioni correttive. La valutazione delle criticità avviene sulla base di quanto emerge da un periodico assessment realizzato da una società di consulenza specializzata e indipendente per la valutazione della coerenza dei processi gestionali aziendali con i valori del Codice Etico. La relazione agli Organi di governo comprende anche la sintesi delle segnalazioni da parte degli stakeholder delle violazioni dei principi e dei valori aziendali ➔.

SEGNALAZIONI DI INOSSERVANZA AL CODICE ETICO

Nel corso del 2011 sono pervenute in tutto 170 segnalazioni di inosservanza: 139 riguardano il Gruppo in Italia e 31 provengono da partecipate all'estero. Il numero delle segnalazioni è in lieve aumento e ciò è dovuto alla maggiore capacità delle Banche estere del Gruppo di individuare e gestire questo tipo di rilievi.

	2011	2010	2009
Clienti	133	116	45
Collaboratori	15	9	17
Fornitori	21	28	-
Comunità	1	-	2
Totale	170	153	64

Vedi sito Internet ➔ per gli interventi di audit per la verifica dell'implementazione delle policy ambientali e sociali.

ADESIONE A STANDARD INTERNAZIONALI E IMPEGNI



GLOBAL COMPACT ➔

Iniziativa dell'ONU che ci impegna al rispetto dei diritti umani, del diritti sul lavoro, della tutela dell'ambiente e della trasparenza.



EQUATOR PRINCIPLES ➔

Linee guida dell'IFC – Banca Mondiale – per la valutazione del rischio sociale e ambientale nelle attività di *project finance*.



UNEP Finance Initiative Innovative financing for sustainability

UNEP FINANCE INITIATIVE ➔

Programma Ambientale delle Nazioni Unite che promuove il dialogo sulle relazioni tra salvaguardia dell'ambiente, sostenibilità e performance finanziaria.



GLOBAL REPORTING INITIATIVE ➔

Intesa Sanpaolo è accreditata come Organizational Stakeholder del GRI e supporta la missione del GRI nello sviluppo di linee guida di sostenibilità riconosciute a livello globale tramite un processo multi-stakeholder.

CARBON DISCLOSURE PROJECT

CARBON DISCLOSURE PROJECT ➔

L'adesione al Carbon Disclosure Project ci impegna a rendere pubblici i dati sulle emissioni di gas a effetto serra, l'identificazione dei rischi e delle opportunità e le strategie messe in atto nella gestione delle problematiche del cambiamento climatico.



ALCUNE TRA LE PRINCIPALI INIZIATIVE DEL 2011

IL GLOBAL COMPACT



Sosteniamo il Global Compact delle Nazioni Unite e promuoviamo le iniziative per il rispetto dei diritti umani, la tutela del lavoro, la protezione dell'ambiente e lotta contro la corruzione.

L'ADOZIONE DEGLI EQUATOR PRINCIPLES

Le linee guida della Banca Mondiale per la tutela dell'ambiente e dei diritti umani nelle attività di project financing, sono state pienamente integrate nella normativa aziendale. Più di 80 specialisti interni hanno partecipato a corsi in aula di tipo operativo per la loro applicazione. Vedi capitolo Ambiente a pag. 64 [↗](#).

ETERNIT FREE

Intesa Sanpaolo e Legambiente hanno firmato un accordo di collaborazione che ha l'obiettivo di avviare specifiche iniziative in tema di sostenibilità ambientale e risparmio energetico. "Eternit Free" è il primo progetto realizzato per lo smaltimento dei tetti in eternit e la loro sostituzione con pannelli fotovoltaici. Vedi capitolo Ambiente a pag. 62 [↗](#).

PROJECT MALAWI

Il progetto, avviato nel 2005, realizza interventi per combattere l'Aids e generare sviluppo nel paese. I partner di progetto hanno raggiunto sostanzialmente tutti gli obiettivi qualitativi e quantitativi in ambito sanitario, di sviluppo locale, cura degli orfani e dei bambini vulnerabili e per l'educazione e la prevenzione. Vedi capitolo Comunità a pag. 72 [↗](#).

	I 10 PRINCIPI	INDICATORI DI PERFORMANCE
DIRITTI UMANI	1. Sostenere e rispettare i diritti umani nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	Performance economica: EC5 Pratiche di Lavoro: LA4, LA6-9, LA13-14 Diritti Umani: HR1-9 Performance sulla società: SO5 Responsabilità di prodotto: PR1, PR8
	2. Assicursarsi di non essere, seppur indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	Diritti Umani: HR1-9 Performance sulla società: SO5
TUTELA DEL LAVORO	3. Sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	Pratiche di Lavoro: LA4-5 Diritti Umani: HR1-3, HR5 Performance sulla società: SO5
	4. Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	Diritti Umani: HR1-3, HR7 Performance sulla società: SO5
	5. Assicurare l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	Diritti Umani: HR1-3, HR6 Performance sulla società: SO5
	6. Eliminare ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	Performance economica: EC7 Pratiche di Lavoro: LA2, LA13-14 Diritti Umani: HR1-4 Performance sulla società: SO5
AMBIENTE	7. Sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	Performance economica: EC2 Performance ambientale: EN18, EN26, EN30 Performance sulla società: SO5
	8. Intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	Performance ambientale: EN1-8, EN12, EN14, EN16, EN18-20, EN22, EN24, EN26, EN28-30 Performance sulla società: SO5 Responsabilità di prodotto: PR3-4
	9. Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	Performance ambientale: EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26, EN30 Performance sulla società: SO5
POLITICHE ANTI-CORRUZIONE	10. Promuovere iniziative per prevenire la corruzione in ogni sua forma	Performance sulla società: SO2-6

Intesa Sanpaolo partecipa al Programma Avanzato del Global Compact e rendiconta le attività realizzate nel rispetto degli impegni assunti con la comunicazione "Advanced Level" disponibile sul sito Internet del Global Compact [↗](#).

IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER



GLI STAKEHOLDER COINVOLTI NEL 2011

Diamo grande importanza al percorso di ascolto e dialogo con gli stakeholder della Banca, processo fondamentale per focalizzare gli interventi sulle tematiche rilevanti.

Per garantire che il percorso di coinvolgimento sia efficace e strategico, abbiamo adottato la serie di standard AA1000 emanati da AccountAbility . Nel 2011 è proseguita la realizzazione, insieme alle Direzioni interessate, di momenti di ascolto e dialogo con gli stakeholder.

Clienti: la percezione sulla qualità della relazione con la Banca è complessivamente positiva. Uno dei punti di forza sta nella capacità dei colleghi in filiale di instaurare un rapporto di fiducia e dialogo. Al contempo emerge la richiesta di snellimento dei processi organizzativi interni e l'incremento di flessibilità e autonomia decisionale. Il sostegno e l'accesso al credito per le imprese sono ambiti di maggior rilievo per rispondere alle esigenze delle imprese, nonostante siano generalmente apprezzati gli sforzi che il Gruppo ha fatto e continua a fare in questo momento di particolare difficoltà. Un ambito percepito come cruciale nell'evoluzione del rapporto tra la Banca e le imprese clienti è il presidio dei rischi sociali e ambientali nella valutazione del merito creditizio.

Anche le ONG intervistate chiedono di dare sempre più spazio alla valutazione dei rischi di natura sociale e ambientale, non solo nel project financing ma, più in generale, nelle scelte di finanziamento alle imprese clienti.

Collaboratori: sono emersi come prioritari gli aspetti legati alla valorizzazione delle persone e al welfare e salute. In particolare la valorizzazione dei talenti e le politiche di sviluppo professionale, seguiti dai sistemi incentivanti. Complessivamente apprezzato il sistema di valutazione, la cui percezione è in miglioramento rispetto al 2010. Risulta molto presidiato l'ambito della sicurezza, intesa sia come sicurezza antirapina che come sensibilizzazione e cultura aziendale. I collaboratori richiedono invece qualche attenzione in più sulla diffusione della cultura della conciliazione vita – lavoro.

Fornitori: gli aspetti considerati rilevanti nel determinare la qualità della relazione con la Banca sono la capacità di ascolto e dialogo e la creazione di relazioni basate sulla fiducia, seguiti dalla correttezza nella gestione e conclusione dei contratti. I fornitori hanno inoltre espresso un forte interesse verso le iniziative della Banca volte a sensibilizzare la catena di fornitura sui temi di responsabilità sociale e ambientale. La Relazione Sociale presenta le attività sviluppate per rispondere a quanto emerso.

Azionisti: l'associazione E.Di.Va. ha proposto i temi del sostegno alle imprese familiari e delle politiche creditizie volte a favorire i giovani, le nuove famiglie e la natalità.

Le attività di engagement hanno permesso di focalizzare gli ambiti di miglioramento e costruire la matrice di materialità. La Relazione Sociale presenta le attività sviluppate per rispondere a quanto emerso.

STAKEHOLDER	MODALITÀ DEL COINVOLGIMENTO
Clienti	Famiglie e Piccole e Medie Imprese italiane: rilevazioni di customer satisfaction sui nuovi clienti Rispondenti: 1137
	Interviste a imprese clienti che hanno usufruito di specifici servizi o prodotti legati ai temi: energia, internazionalizzazione e crescita dimensionale Partecipanti: 17
	Questionario agli esponenti delle Associazioni dei consumatori che hanno partecipato all'iniziativa "Formiamo l'Italia dei Consumatori" Rispondenti: 16
	Intervista ad un esponente di Confindustria sull'accordo "Crescere insieme alle imprese"
	Analisi sistematica della rassegna stampa nazionale e degli studi di settore sui temi di interesse
Collaboratori	Questionario a un campione rappresentativo di collaboratori della Banca dei Territori Rispondenti: 1.349
	Focus group per i collaboratori della Rete e delle strutture di staff della Banca dei Territori Partecipanti: 180
	Focus group con le organizzazioni sindacali Partecipanti: 14
Fornitori	Questionario a un campione di fornitori Rispondenti: 180
Comunità e Ambiente	Interviste a: Amici della Terra Campagna per la Riforma della Banca Mondiale Greenpeace Mani Tese OXFAM Valore sociale Vedi report "Il coinvolgimento delle ONG" aprile 2012
Azionisti	Intervista a "ETICA, DIGNITÀ E VALORI – Associazione Stakeholders – Aziende di Credito Onlus"

Vedi "Stakeholder Engagement in Intesa Sanpaolo, le iniziative di ascolto e dialogo con i nostri portatori di interesse nel 2011" .

I CRITERI DI IDENTIFICAZIONE DEI TEMI

Il Bilancio Sociale 2011 è focalizzato sui temi di maggior interesse e rilevanza per il nostro core business e per gli stakeholder del Gruppo. Il processo di identificazione delle tematiche “material”, quindi dei rischi e delle opportunità maggiormente rilevanti per la Banca, è stato definito sulla base dei principi enunciati nei più importanti standard di riferimento: le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI 3) e lo standard AA1000APS di AccountAbility.

L’analisi è stata condotta tenendo in considerazione la mission, i valori del Gruppo, gli obiettivi di miglioramento dichiarati nell’ultimo Bilancio Sociale e le strategie aziendali del Piano d’Impresa 2011 – 2013. Sono inoltre stati considerati i temi emersi dalle attività di stakeholder engagement degli ultimi anni e il monitoraggio continuo delle principali tendenze di sostenibilità nel settore finanziario ➔.

La matrice di materialità riporta il posizionamento delle tematiche sia rispetto alla rilevanza e priorità attribuita dagli stakeholder nei nostri processi di stakeholder engagement, sia il livello di priorità per il Gruppo, inteso anche come possibile impatto reputazionale o finanziario sulla Banca. I temi con valore alto su entrambi gli assi sono quelli su cui il Gruppo focalizzerà prevalentemente la propria attenzione sino al 2013.

Anche gli argomenti trattati nel Bilancio Sociale sono stati selezionati sulla base di questa analisi che ci ha portato a concentrare l’attenzione su pochi temi considerati molto rilevanti, riservando però ad altre tematiche un adeguato spazio su altre fonti informative (sito Internet, pubblicazioni ad hoc, ecc.).

L'ANALISI DI MATERIALITÀ



TEMATICA DI INTERESSE PER:

■ CLIENTI
 ■ COLLABORATORI
 ■ AMBIENTE
 ■ FORNITORI
 ■ COMUNITÀ



LE NOSTRE REALIZZAZIONI NEL 2011



NEL 2011 ABBIAMO FATTO

Il sistema di gestione per la qualità nei processi è stato completamente sviluppato con la messa a punto di indicatori di qualità del servizio erogato da parte delle strutture centrali e delle filiali; questi ultimi, hanno registrato un miglioramento complessivo del 18% rispetto al 2010. Sono stati realizzati processi più snelli per la concessione del credito ai segmenti di clientela con esigenze finanziarie semplici. Il modello di servizio per la clientela retail e PMI è stato improntato a una logica di pianificazione incentrata sul cliente. Le indagini di customer satisfaction rivolte alle grandi imprese hanno permesso di rafforzare la nostra capacità di fornire consulenza sempre più mirata anche nelle fasi di vita complesse delle aziende.

Abbiamo dato continuità nell'adesione a iniziative a favore delle famiglie che si trovano in difficoltà nel pagamento del mutuo, sviluppato una nuova offerta con prodotti e servizi a condizioni agevolate per i giovani. È entrato a pieno regime il servizio che garantisce trasparenza e costi vantaggiosi per la gestione delle rimesse degli immigrati. È continuato lo sviluppo, sia in Italia che nelle Banche estere, di progetti di microcredito. Nei confronti delle imprese abbiamo investito in progetti per l'innovazione, lo sviluppo di sinergie tra imprese e l'internazionalizzazione. È continuato il nostro supporto al settore pubblico.

Per i collaboratori è stato realizzato un nuovo modello di sviluppo professionale che si basa sulla motivazione individuale e la valorizzazione delle diversità e sono continuati i percorsi di crescita personalizzati per i giovani e i talenti e il sostegno alla crescita manageriale delle donne. Il sistema di valutazione è stato ulteriormente affinato per rispondere meglio alle diverse realtà del Gruppo. Il sistema People Care ha integrato le azioni di welfare aziendale agendo per una miglior qualità della vita in azienda anche in ottica di diversity management.

Il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia ha consolidato le proprie attività su 180 siti della Banca. In Italia l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili ha superato il 94% dei consumi elettrici. I consumi energetici complessivi sono stati ridotti del 5,5% rispetto al 2010. E' anche continuato l'impegno per lo sviluppo di servizi di mobilità sostenibile. Il complesso delle azioni attuate per contenere le emissioni di CO₂ ha portato a una riduzione del 9,4% rispetto al 2010. Quasi il 74% della carta consumata in Italia è riciclata, certificata o carta ecologica. Si è ulteriormente ampliata l'offerta di finanziamenti ai clienti per investimenti nell'energia da fonti rinnovabili che, nel 2011, arrivano a quasi 3,7 miliardi di euro. La policy per l'adozione degli Equator Principles è stata pienamente adottata dalle strutture interne. Sono anche state adottate delle nuove policy per la gestione degli impatti diretti.

Pur nel contesto della crisi finanziaria, che ha investito buona parte dei Paesi in cui il Gruppo opera, nel 2011 abbiamo conseguito risultati operativi soddisfacenti. Il valore economico generato è stato di 12,6 miliardi. Pur in presenza di un risultato netto negativo, agli azionisti è stato destinato, così come proposto all'Assemblea, un importo a carico delle riserve per 822 milioni complessivi. A ciò corrisponde un rendimento sul prezzo medio del titolo nel 2011 del 3,02% per le azioni ordinarie e del 3,57% per le azioni di risparmio.

NEL 2010 AVEVAMO DETTO

Che avremmo rafforzato la qualità della relazione con i clienti adottando criteri di innovazione e semplificazione del linguaggio, delle procedure e delle modalità di relazione:

- comunicazione più semplice e offerta di supporti informativi e servizi volti a favorire scelte consapevoli;
- organizzazione sempre più mirata alle esigenze dei clienti;
- innovazione come volano nei processi interni e nei servizi offerti.

Che avremmo innovato ulteriormente l'offerta commerciale rafforzando la funzione sociale della Banca con:

- rafforzamento di progetti e servizi per l'accesso al credito delle fasce sociali più deboli;
- sostegno alle imprese nei piani di sviluppo, innovazione e internazionalizzazione;
- partecipazione ai grandi progetti infrastrutturali.

Che avremmo coinvolto e ascoltato i collaboratori valorizzando le professionalità e assicurando opportunità di crescita:

- valorizzazione delle professionalità con l'introduzione di sistemi di valutazione atte a favorire l'orientamento professionale;
- miglioramento della qualità della vita in azienda;
- coinvolgimento e ascolto per favorire la proattività delle persone.

Che avremmo sviluppato ulteriori iniziative in campo ambientale per fornire un deciso contributo nella lotta al cambiamento climatico:

- interventi per la riduzione dell'impronta ecologica e per la valutazione dei criteri di tutela della biodiversità;
- sostegno ai clienti nel perseguire la lotta al cambiamento climatico con l'offerta prodotti per l'adozione di energia da fonti rinnovabili;
- rafforzamento dei processi e dei servizi per l'identificazione di rischi e opportunità derivanti dall'attenzione ai temi sociali e ambientali di clienti e fornitori.

Che avremmo protetto il valore di lungo termine e salvaguardato la redditività, perseguendo il rafforzamento delle basi fondamentali per la crescita sostenibile del Gruppo.

LA RELAZIONE ECONOMICA



La crisi del debito sovrano dell'Eurozona ha determinato forti tensioni sui mercati finanziari ed il rallentamento del ciclo economico che in Italia si è trasformato in recessione. In questo difficile contesto il Gruppo Intesa Sanpaolo ha tuttavia migliorato il risultato della gestione operativa, 7.648 milioni di euro, in aumento del 5,9% rispetto ai 7.225 del 2010. Il risultato corrente al lordo delle imposte è stato invece penalizzato dal deterioramento della qualità del credito e dalle rilevanti svalutazioni rese necessarie a seguito della crisi del debito greco. Componenti di natura non ricorrente e ammontare rilevante (oneri connessi all'esodo di personale e, soprattutto, la svalutazione di talune attività immateriali) hanno determinato un risultato netto negativo per 8.190 milioni di euro.

L'aggravarsi del contesto macroeconomico e l'elevata volatilità dei mercati finanziari hanno imposto un costante presidio dei fattori che consentono di perseguire, nel medio e lungo termine, una redditività sostenibile: la liquidità si è mantenuta elevata, con attivi liquidi a fine 2011 di circa 100 miliardi; quanto al funding, la rete delle filiali rimane una fonte stabile e affidabile di provvista con il 79% della Raccolta diretta bancaria che proviene dall'attività retail; il leverage continua a mantenersi ai livelli più bassi rispetto ai principali competitor; la patrimonializzazione risulta elevata (il Total Capital Ratio a 14,3%, il Tier 1 a 11,5% e il Core Tier 1 a 10,1%), confermando Intesa Sanpaolo come uno dei gruppi bancari europei più solidi.

L'andamento degli aggregati patrimoniali testimonia la robusta posizione finanziaria del Gruppo. Gli impieghi sono stabili (-0,5% a 377 miliardi), mentre la diminuzione della raccolta diretta bancaria da clientela (-10,5% a 360 miliardi) è connessa alla ricomposizione delle fonti di provvista. La raccolta indiretta si attesta a 406 miliardi, con consistenze in calo per il minor valore degli asset presenti nei portafogli a seguito dei pesanti ribassi delle borse e della crisi del debito sovrano.

LA DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E LA SUA DISTRIBUZIONE

Il valore economico generato nel 2011 da Intesa Sanpaolo² si fissa in 12,6 miliardi. Tale ammontare esprime il valore della ricchezza prodotta e che viene distribuita tra gli stakeholder. In particolare:

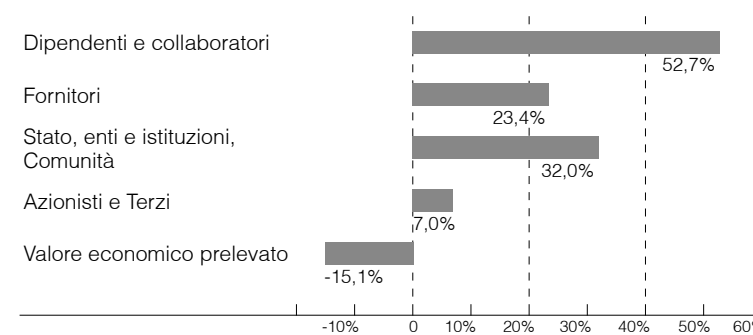
- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di un importo superiore alla metà del valore economico generato, per un totale di 6,6 miliardi. La voce comprende anche 718 milioni (al lordo dell'effetto fiscale) relativi all'esodo del personale. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari;
- i fornitori hanno beneficiato di oltre il 20% del valore economico generato, per complessivi 3 miliardi circa, corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di 4 miliardi, importo di poco inferiore a un terzo del valore economico generato e riferibile, per buona parte, al pagamento dell'imposta sostitutiva in relazione all'esercizio dell'opzione di riallineamento fiscale degli avviamenti. Alla Comunità è stato poi attribuito dalle società del Gruppo un beneficio di 7 milioni costituiti dall'assegnazione di utili ai Fondi di beneficenza e da elargizioni ed erogazioni liberali;
- agli Azionisti, pur in presenza di un risultato netto negativo, così come proposto all'Assemblea, è stato destinato un importo a carico delle riserve per un ammontare complessivo di 822 milioni, mentre ai terzi sono stati attribuiti utili di pertinenza per 63 milioni.

In conseguenza di queste dinamiche, nel 2011 il saldo netto tra valore economico generato e valore economico distribuito è stato negativo. Parte del maggior valore economico distribuito è stato prelevato attingendo utili pregressi dalla Riserva Straordinaria, consentendo di retribuire l'azionariato in misura coerente con la redditività sostenibile del Gruppo.

[Milioni di euro]	2011		2010		2009	
Valore economico generato	12.615	100,0%	14.955	100,0%	14.907	100,0%
Valore economico distribuito	-14.516	115,1%	-12.197	81,6%	-13.495	90,5%
Dipendenti e collaboratori*	-6.650	52,7%	-6.089	40,8%	-6.138	41,2%
Fornitori	-2.950	23,4%	-3.041	20,3%	-3.172	21,2%
Stato, enti ed istituzioni, Comunità	-4.031	32,0%	-1.963	13,1%	-3.019	20,3%
Azionisti e terzi**	-885	7,0%	-1.104	7,4%	-1.166	7,8%
Valore Economico trattenuto (prelevato) dal sistema impresa	-1.901	-15,1%	2.758	18,4%	1.412	9,5%

* La voce include oneri di incentivazione all'esodo del personale per 718 milioni.
** Il valore economico distribuito agli azionisti (822 milioni) è a carico delle riserve.

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO NEL 2011 [%]



NOTE

1. I dati e i commenti si riferiscono al conto economico consolidato riclassificato pubblicato nel Bilancio 2011 di Intesa Sanpaolo; le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2010 riesposti, ove necessario, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al Bilancio Consolidato 2011 di Intesa Sanpaolo.

2. Il Valore economico generato è stato calcolato secondo le istruzioni distribuite dall'Associazione Bancaria Italiana ed in coerenza con gli standard di riferimento a livello internazionale. Il calcolo viene effettuato riclassificando le voci del Conto economico consolidato incluso nei prospetti contabili disciplinati dal Provvedimento n. 262 della Banca d'Italia.

LA RELAZIONE SOCIALE



LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



CLIENTI	COLLABORATORI	AZIONISTI	FORNITORI	AMBIENTE	COMUNITÀ
Famiglie	Apprendisti	Investitori istituzionali	Partner commerciali	Associazioni ambientaliste	Associazioni rappresentanti dei nostri stakeholder
Piccole e medie imprese	Aree professionali	Piccoli investitori	Grandi fornitori	Generazioni future	Istituzioni pubbliche nazionali e internazionali
Imprese corporate	Quadri direttivi	Fondazioni	Piccoli fornitori		Enti non profit
Associazioni dei consumatori	Dirigenti	Mercato			Territorio
Enti Pubblici e Pubblica Amministrazione	Organizzazioni sindacali				Media

LE TEMATICHE

Inclusione finanziaria ➡	La politica delle assunzioni ➡	Il rendimento del titolo ➡	La trasparenza nei processi di acquisto e nella selezione dei fornitori ➡	Il sistema di gestione ambientale ed energetico ➡	Il microcredito e la lotta all'usura ➡
La qualità della relazione ➡	La valorizzazione delle persone ➡	I dividendi ➡	La promozione della sostenibilità sociale e ambientale ➡	Le fonti rinnovabili ➡	Il sostegno alle imprese sociali ➡
Il sostegno al tessuto produttivo ➡	Il valore delle differenze ➡	Le relazioni con gli azionisti e la comunità finanziaria ➡		L'efficienza energetica ➡	Le elargizioni liberali ➡
Contenzioso e i settori controversi ➡	La formazione ➡			La mobilità ➡	Iniziative di solidarietà internazionale ➡
	La qualità della vita ➡			La riduzione delle emissioni ➡	Le sponsorizzazioni ➡
	La salute e la sicurezza ➡			Acqua, carta, rifiuti ➡	Il progetto cultura ➡
				Prodotti e servizi verdi ➡	Le relazioni con i media ➡
				Investire nelle energie rinnovabili ➡	
				Equator Principles ➡	
				La cultura ambientale ➡	

CLIENTI



Cogliere il punto di vista del cliente, ascoltare le dinamiche di contesto e sviluppare servizi e prodotti di qualità che rispondano oggi ai bisogni di famiglie e imprese con un occhio al futuro: questo è il percorso che stiamo realizzando.

Per questo i progetti del 2011, a partire dalla qualità del servizio, attentamente monitorata da un sistema di gestione ad ampio raggio, hanno dato risposta ai bisogni del territorio, dei giovani, delle imprese che investono in innovazione.

Ognuno di questi progetti nasce dalla collaborazione che abbiamo saputo creare e che abbiamo sostenuto perché fosse possibile attivare sinergie tra coloro che operano nel tessuto sociale ed economico mettendo a disposizione i nostri servizi e la nostra competenza.



SOSTENIBILITÀ DELLA RATA DEL MUTUO PRIMA CASA


Nel corso del 2011 Intesa Sanpaolo ha continuato a sostenere le famiglie rafforzando le soluzioni di rinegoziazione per rendere la rata sostenibile e garantire il mantenimento di un dignitoso tenore di vita. Alle soluzioni già esistenti per ridurre l'onere dei mutui a tasso variabile si sono affiancate nuove modalità di rinegoziazione per quelli a tasso fisso, che mantenendo la sicurezza di una rata costante consentono di rivedere le condizioni di tasso e la durata dei finanziamenti. Nel corso del 2011 sono state rinegoziate complessivamente oltre 7.500 posizioni. Sono inoltre stati recepiti tutti i provvedimenti normativi relativi a interventi a sostegno della clientela in difficoltà quali il Decreto Sviluppo che può comprendere l'allungamento sino ad un massimo di 5 anni del piano di rimborso.

Anche in tema di sospensione del pagamento delle rate, Intesa Sanpaolo ha dato continuità nella sua adesione a iniziative a favore delle famiglie che si trovano in difficoltà per la perdita del posto di lavoro e la messa in cassa integrazione. Oltre all'adesione alla moratoria prevista dal Fondo di Solidarietà del Ministero dell'Economia e delle Finanze, sono state attivate sospensioni su oltre 8.000 posizioni nell'ambito del Piano Famiglia, iniziativa promossa da ABI e dalle associazioni dei consumatori che prevede la sospensione per 12 mesi delle rate dei mutui.

CALAMITÀ NATURALI

Nel 2011 ancora una volta le alluvioni hanno duramente colpito le famiglie e gli operatori economici di alcune regioni italiane. Intesa Sanpaolo ha stanziato complessivamente 50 milioni di euro per finanziamenti a condizioni di particolare favore per il ripristino di abitazioni, negozi e laboratori artigianali nelle province lombarde, liguri, toscane e messinesi. È prevista anche una moratoria di 12 mesi del pagamento delle rate dei finanziamenti.

I PROGETTI PER I GIOVANI

La nuova offerta Superflash si affianca a "Bridge" , nato nel 2003, il primo e più diffuso prestito per studenti universitari e ricercatori che viene concesso agli studenti di 25 Università convenzionate sulla base del merito negli studi. L'obiettivo è quello di attivare un principio di responsabilità economica nei giovani e sollecitarli a terminare gli studi in tempo (gli studenti Bridge sono in regola con gli esami per il 74% vs una media nazionale del 55%). I finanziamenti accordati fino a oggi hanno raggiunto i 53 milioni di euro.




Quanto alle Banche estere, la Slovacca VUB Banka ha rimodulato le condizioni di un prestito per i giovani che hanno raggiunto buoni risultati scolastici, che partecipano ad attività accademiche o che sono coinvolti in attività di volontariato. Intesa Sanpaolo Banka Bosna e Hercegovina ha introdotto un conto corrente con servizi di base e una carta di credito rateale a tasso d'interesse zero.

GIOVANI: L'OFFERTA SUPERFLASH

Dal settembre 2011 con il mondo Superflash è nato il nuovo approccio ai giovani di Intesa Sanpaolo. Superflash è il "marchio ombrello" per i clienti tra i 18 e i 35 anni che contraddistingue servizi, iniziative speciali, sito Internet e filiali dedicate. L'offerta è stata sviluppata con prodotti e servizi a condizioni agevolate. Tra gli altri, un conto con canone gratuito per la fascia 18-26 anni, un prestito senza spese di istruttoria e di bollo, prodotti di risparmio con costi di gestione contenuti rispetto ai piani di accumulo tradizionali, un mutuo con tassi dedicati, nessuna spesa di istruttoria e polizza gratuita per lavoratori atipici che impegna la compagnia di assicurazione a pagare le rate mensili del mutuo in caso di perdita del lavoro.

Vedi sito Superflash  - Pagina Facebook .

PROGETTI E FUTURO

Per aiutare i giovani a progettare il loro futuro formativo e lavorativo, il sito Superflash  mette a disposizione: "Orienta-Mente", percorsi di e-learning per scoprire il piano d'azione che dia risposte alle loro aspirazioni; "Neo Impresa"  che offre servizi, prodotti e consulenza per realizzare un'idea imprenditoriale; "Officine Formative"  con programmi formativi che consentono di creare una start-up.

Superflash è anche una bacheca virtuale dove si incontrano la domanda e l'offerta di volontariato per le organizzazioni non profit che operano in Italia e nel mondo.

L'ACCORDO CON WESTERN UNION

L'attenzione verso le fasce sociali più vulnerabili ha portato Intesa Sanpaolo a completare la gamma di servizi dedicati all'inclusione finanziaria dei nuovi italiani.

A completamento della gamma di servizi dedicati agli immigrati e in particolare per soddisfare l'esigenza di inviare denaro all'estero, che nel 2010 in Italia era stimata di 7,5 miliardi di euro, Intesa Sanpaolo ha siglato un accordo con Western Union per un servizio di trasferimento fondi e ha realizzato la nuova carta prepagata Flash People. I servizi proposti sono complementari fra loro e soddisfano al meglio le esigenze manifestate dalle varie tipologie di clienti: il money transfer con Western Union permette di inviare denaro velocemente in tutto il mondo e in particolare nei paesi con scarsa presenza di banche, mentre quello con carta anonima ricaricabile permette di effettuare rimesse in modo flessibile e a costi contenuti verso i paesi maggiormente bancarizzati.

Il Servizio Money Transfer Western Union opera grazie ad una rete composta da oltre 400.000 agenti autorizzati ed è disponibile attraverso la rete di ATM (oltre 7.100 sportelli automatici in Italia), sul canale di Internet Banking senza limiti di orario e mobile banking per i titolari di Sim Noverca. Dalla data di partenza del servizio sono state gestite oltre 3.000 rimesse e sottoscritti più di 7.600 contratti (sino al 31 gennaio 2012).

FASCE SOCIALI VULNERABILI

Continua il processo di integrazione e di inclusione finanziaria dei nuovi italiani non solo nel mercato del lavoro ma soprattutto a livello sociale contribuendo a migliorare le condizioni di civiltà e coesione tra i cittadini. Intesa Sanpaolo è attenta alle necessità di trasferimento fondi di questi clienti e ha realizzato servizi che permettono la trasparenza di tutte le operazioni e perseguono l'obiettivo di sottrarre le rimesse ai canali informali. Nel 2011 è anche proseguita la collaborazione con ABI e Cespi a un progetto promosso da World Bank per monitorare a livello mondiale i costi delle rimesse dei migranti. Il sito del progetto [☞](#) offre informazioni comparate sulle modalità e sui costi dell'invio delle rimesse.

Già dal 2005 Intesa Sanpaolo ha realizzato "Anticipazione sociale" per i lavoratori in cassa integrazione che iniziano a percepire l'indennità dall'INPS dopo 5/6 mesi dalla richiesta. Le aziende italiane nel 2011 hanno incrementato ulteriormente l'utilizzo di ore di cassa integrazione in deroga e straordinaria (502 milioni contro le 379 nel 2010). Per i lavoratori che non ricevono anticipazioni dalla loro azienda, offriamo un'apertura di credito in conto corrente disponibile in tranches mensili proporzionate all'importo dell'indennità spettante. La restituzione avviene al ricevimento degli arretrati da parte dell'INPS. Grazie agli accordi sottoscritti con gli Enti e le istituzioni locali in Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna e Toscana, il lavoratore non sostiene alcuni oneri (bolli e/o interessi) che sono indennizzati dai partner di progetto. Più di 7.300 famiglie hanno ottenuto sostegno per quasi 35 milioni di euro.

Con la consapevolezza che in Italia ci sono più di 1,4 milioni di imprese femminili (nel solo 2011 sono cresciute del 2,1%), Intesa Sanpaolo ha sviluppato una polizza assicurativa per la tutela dell'attività imprenditoriale o la libera professione. "Business Gemma" prevede un'ampia gamma di coperture assicurative e assistenziali pensate per supportare le donne durante la loro attività economica in caso di maternità, necessità di assistenza, aiuto nei momenti difficili, per la tutela legale e la salute.

I PROGETTI DI MICROCREDITO DELLE BANCHE ESTERE

Le Banche del Gruppo hanno realizzato importanti iniziative per favorire le famiglie, la nascita e lo sviluppo di micro-imprenditorialità e la protezione dei pensionati. Banca Intesa Zao ha finanziato lo sviluppo di micro-imprese erogando più di 85 milioni di euro a oltre 3.600 richiedenti.

Intesa Sanpaolo Bank Romania, Banca CR Firenze Romania e Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina hanno sviluppato un'offerta su misura per i pensionati con servizi di base a condizioni agevolate. Nell'area balcanica è proseguita la collaborazione con ALDA (Association of Local Democracy Agency) per la realizzazione di progetti in ambito sociale. L'egiziana AlexBank ha continuato a finanziare lo start-up di micro imprese con erogazioni per più di 23 milioni di euro.

LA QUALITÀ DELLA RELAZIONE



IL SERVIZIO CLIENTI
E I NUOVI CANALI DI COMUNICAZIONE

METTERE IN COMUNE LE COMPETENZE

Nel 2011 è iniziato il percorso in quattro tappe del progetto “Mettere in comune le competenze”. Intesa Sanpaolo e le Associazioni dei Consumatori collaborano per migliorare la conoscenza reciproca a vantaggio dei clienti/consumatori. La prima fase ha consentito uno scambio di saperi e di competenze a cui farà seguito il coinvolgimento diretto dei cittadini sul territorio per diffondere la cultura di base in materia bancaria e finanziaria. La prima iniziativa, “Formiamo l’Italia dei Consumatori” si è svolta attraverso un ciclo di otto seminari su temi economici e finanziari. Gli specialisti di Intesa Sanpaolo hanno “guidato” i quadri centrali delle Associazioni nel mondo economico bancario, dall’ABC del credito ai fondamenti del rischio e del rendimento, dal risparmio gestito ai derivati, per concludere con un approfondimento del quadro normativo. Il corso ha fornito strumenti e tecniche per la migliore comprensione delle dinamiche dei mercati finanziari, che possano essere adattate, replicate e moltiplicate sul territorio dai rappresentanti delle associazioni e dalla Banca ai clienti/consumatori.

Per approfondimenti e ulteriori iniziative di acculturazione finanziaria vedi il sito Internet .

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE DI ACCESSO AL CREDITO

Per ridurre i tempi di risposta al cliente, in un contesto di revisione complessiva del processo del credito, nel 2011 è stato avviato un processo semplificato per la concessione del credito che ha interessato inizialmente la clientela Small Business “Micro”, le ditte individuali, società di persone e piccole società di capitali che hanno esigenze finanziarie semplici e si aspettano dalla banca risposte puntuali e veloci.

È stata snellita la documentazione richiesta a supporto e semplificata la pratica elettronica di fido ottenendo una riduzione di più del 50% dei tempi di erogazione del credito. È stato anche introdotto un nuovo modello di rating: più semplice e veloce, grazie a un questionario composto di sole quattro domande ma comunque accurato e con un potere predittivo migliorato.

ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI

Con la consapevolezza che in Italia ci sono 320.000 persone non vedenti e oltre un milione con deficit visivo grave, abbiamo dotato tutti i 7.100 sportelli automatici in Italia di schermo con interfaccia ad alta visibilità. Si attiva prima di inserire la carta semplicemente premendo il tasto 5, riconoscibile da un segno in rilievo. I non vedenti vengono accompagnati passo passo nelle operazioni da svolgere da una guida sonora, che si ascolta collegando un normale paio di cuffie alla presa di cui sono dotati 5.400 sportelli automatici.

Accanto alla presenza costante e attenta delle persone che lavorano in tutti i punti operativi, la Banca mantiene aperti numerosi canali di ascolto e dialogo con i clienti. Il Servizio Clienti, una struttura composta da quasi 450 persone, è dedicato a rispondere con rapidità e competenza alle più diverse esigenze dei clienti nell’ambito dei prodotti e dei servizi offerti dalle Banche del Gruppo in Italia. Dal luglio 2011 è on-line “Intesa Sanpaolo Servizio Clienti”, la pagina Facebook del Gruppo Intesa Sanpaolo. È uno spazio per qualsiasi informazione o segnalazione sui prodotti e servizi, aperto a tutti coloro che con un semplice “post” possono pubblicare in bacheca i propri quesiti.

Anche alcune banche estere del Gruppo quali Banca Intesa Beograd e Privredna Banka Zagreb hanno introdotto nuovi canali di comunicazione e servizi di supporto attraverso i social network (Facebook, Twitter, ecc.).

SONO NATE LE FILIALI SUPERFLASH

Con l’obiettivo di offrire ai giovani uno spazio e un modello relazionale snello ed efficace nel quale muoversi sentendosi a proprio agio, sono nate le filiali Superflash che costituiscono anche punti di ritrovo, luoghi dove i giovani possono confrontarsi e dare avvio ai propri progetti investendo su se stessi e sul futuro. Svolgono un ruolo fondamentale, in questo nuovo modo di fare banca che vede “i giovani parlare ai giovani”, i colleghi under 35 che sono il punto di riferimento in filiale per la clientela giovane.

Nel 2011 sono già state aperte le filiali a Torino, Milano e Napoli.

IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ “SEIok”

SEIok è il sistema di gestione per la qualità nei processi che puntano a migliorare costantemente il servizio al cliente. Il “Sistema di Eccellenza Intesa Sanpaolo” è stato completamente sviluppato tra il 2010 e il 2011 con la messa a punto di indicatori di qualità del servizio erogato in filiale e da parte delle strutture centrali.

Il Sistema comprende una definizione normativa dei processi e degli standard sui servizi in filiale e nei servizi centrali a cui segue – tramite il monitoraggio di specifici indicatori – l’analisi della qualità del “servizio erogato”. Anche il “servizio percepito” viene analizzato attraverso indagini mirate di customer satisfaction. A questa attività si affianca l’ascolto dei clienti con l’analisi dei reclami e della loro gestione.

Per facilitare l’attività di monitoraggio è stato creato un vero e proprio “cruscotto della qualità” che consente di tenere sotto controllo l’andamento di tutte le voci che compongono l’indice di qualità.

Nel corso del 2011, l’andamento medio dei 36 indicatori di rilevazione delle performance sui livelli di servizio erogato nelle filiali ha registrato un miglioramento complessivo del 18% rispetto al 2010 che testimoniano lo sforzo fatto nel raggiungere gli obiettivi di “eccellenza” man mano definiti.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Conquistare la fiducia del cliente, conoscere i suoi bisogni, le sue aspettative e il suo grado di soddisfazione sono elementi fondamentali per la nostra attività.

L’indagine di Customer Satisfaction, svolta tramite la realizzazione di circa 275.000 interviste telefoniche a clienti che si sono recati in filiale in Italia, ha consentito di misurare la qualità percepita a livello di singola unità operativa e di raccogliere le motivazioni di soddisfazione/insoddisfazione che stanno alla base della valutazione data. Dall’analisi dei risultati del 2011 emerge come Intesa Sanpaolo abbia migliorato sensibilmente i buoni riscontri già rilevati nel 2010, rafforzando la consapevolezza della centralità della relazione filiale-cliente.

I risultati di queste rilevazioni sono stati inseriti nel sistema incentivante dei collaboratori che operano nelle filiali e concorrono, insieme ai risultati dell’analisi di qualità erogata, alla determinazione del 15% della componente variabile della retribuzione.

COLLABORATORI

CLIENTELA PRIVATA IN ITALIA

Anche nel 2011 rimane positivo, e in linea con il mercato, il giudizio dei clienti sul personale di filiale. In crescita rispetto al 2010 e superiore al mercato la soddisfazione per il layout e l’organizzazione dell’agenzia. Superiore al sistema anche la soddisfazione nei confronti dell’ATM. Rispetto al 2010 si evidenzia un miglioramento sia nell’area mutui (in linea con i competitor) sia nell’area del conto corrente, dove si sta riducendo il gap nei confronti del sistema bancario (pag. 85 ➡).

CLIENTELA SMALL BUSINESS IN ITALIA

Dall’indagine di benchmark emergono ambiti di miglioramento rispetto al mercato in diverse aree d’indagine, con l’esclusione della soddisfazione sul referente di filiale e sul conto corrente. Rispetto al 2010 l’indagine mostra altresì un miglioramento nelle aree dell’agenzia e degli incassi e pagamenti, mentre emerge un peggioramento nell’area dei finanziamenti (sia a breve, sia a medio e lungo termine) che è comune al sistema bancario nel suo complesso.


È aumentata infine la probabilità di consigliare i servizi di Intesa Sanpaolo, rispetto al 2010, colmando parzialmente il gap con il sistema, segno di una relazione con la banca in via di miglioramento (pag. 85 ➡).

CLIENTELA MEDIE E GRANDI IMPRESE

Attraverso le indagini di customer satisfaction e le continue sinergie tra le strutture di relazione e di prodotto, l'ascolto viene tradotto in azioni migliorative che esprimono benefici strutturali per il cliente e la banca. Nel 2011 sono state realizzate, con l'utilizzo di metriche e modelli statistici personalizzati, tre indagini di customer satisfaction rivolte a tutta la clientela utilizzatrice di specifiche tipologie di prodotto (circa 7.000 società). In ciascuna delle tre indagini l'indice di soddisfazione complessiva, calcolato attraverso un'opportuna ponderazione dei punteggi ottenuti, si è posizionato tra il 60% e il 75%. È emersa, inoltre, la disponibilità dei clienti a essere ricontattati per approfondimenti al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Nel corso dell'anno, Intesa Sanpaolo ha posto in essere le azioni migliorative e correttive scaturite dall'indagine del 2010 rivolta alla clientela delle medie imprese. Queste hanno portato al rafforzamento della capacità consulenziale della Banca con specifiche competenze sui settori commerciali, assistenza sempre più mirata alle fasi di vita più complesse delle aziende ed estensione del customer care per migliorare gli aspetti operativi dell'offerta ai clienti.

CLIENTI DELLE BANCHE ESTERE

È proseguito "Listening 100%", il progetto di customer satisfaction delle Banche estere del Gruppo che ha consentito di calcolare affidabili indici di soddisfazione della clientela ai diversi livelli organizzativi, dalla Banca nella sua totalità sino alla singola filiale, passando per le aree commerciali e le divisioni di mercato. Il sistema di monitoraggio è adottato da 9 delle 11 banche e ha totalizzato, complessivamente, circa 100.000 interviste telefoniche su campioni rappresentativi della clientela privata e delle PMI. I dati raccolti a febbraio 2012 su un campione rappresentativo di clienti privati evidenziano un generalizzato miglioramento della soddisfazione trasversale alle banche coinvolte nella rilevazione, sia pure con dimensioni e caratteristiche diverse da paese a paese; si conferma la leadership nella capacità di soddisfare i clienti di molti paesi dove operano le Banche estere del Gruppo (pag. 86 )

Nel corso dell'anno è stata lanciata anche la seconda fase del programma di formazione "Listening 100% Education Programme", che coinvolge 8 Banche estere del Gruppo ed una società prodotto. Il programma ha l'obiettivo di diffondere e rafforzare la cultura della soddisfazione dei clienti ai vari livelli organizzativi e nelle diverse funzioni aziendali, oltre che a promuovere piani di miglioramento. Il programma è strutturato in tre eventi "a cascata", uno principale, dedicato ai top/middle managers e agli area managers, un secondo rivolto ai responsabili di filiale ed un terzo riservato a tutti gli impiegati.

L'obiettivo è condividere e consolidare i risultati delle ricerche di mercato con la volontà di diffondere i casi di successo e di cogliere gli aspetti chiave della relazione tra la banca e il cliente, per poterla migliorare.

Si è infine conclusa la prima edizione di "Customer Satisfaction Award"; una competizione su scala internazionale sul tema del customer care che vede coinvolti gli studenti di alcune tra le maggiori università locali dei Paesi dove il nostro Gruppo è presente. Già realizzato in Egitto, il progetto è stato esteso in Bosnia, Albania, Slovenia, Serbia e Repubblica Slovacca. L'iniziativa è finalizzata al riconoscimento e alla premiazione di eccellenze progettuali sul tema del customer care.

COLLABORATORI

TARGET	OBIETTIVI	METODOLOGIA
Customer satisfaction di Filiale Clienti privati e small business di Intesa Sanpaolo in Italia Rilevazione: marzo-ottobre 2011	Valutare la soddisfazione sul servizio erogato dalle filiali e la propensione al passaparola dei clienti	274.926 interviste telefoniche a clienti privati e small business
Indagine di benchmark clienti privati e small business in Italia Rilevazione: giugno-luglio 2011	Valutare la soddisfazione nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ personale di filiale e referente ▪ ambiente interno della filiale ▪ prodotti e servizi ▪ relazioni con il mondo bancario ▪ passaparola 	9.800 interviste telefoniche a clienti privati: 1.842 di Intesa Sanpaolo 7.958 di altre banche o Bancoposta. 9.919 interviste telefoniche a clienti small business: 1.832 di Intesa Sanpaolo, 8.087 di altre banche
Clientela Italia della Divisione Corporate e delle sue Società Prodotto Rilevazione: giugno, luglio e settembre 2011	Comprendere la percezione del cliente sull'offerta consulenziale e specialistica. Per tipologia di prodotto e figure di contatto	Questionari on-line inviati a 1.400 clienti di servizi di Trade e Internazionalizzazione Questionari on-line inviati a 5.500 clienti di servizi di Leasint
Clienti privati e PMI all'estero Rilevazione trimestrale/annuale	Valutare la soddisfazione nei confronti di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ personale di filiale e referente ▪ organizzazione della filiale ▪ servizi ▪ assistenza post-vendita ▪ passaparola ▪ immagine della Banca 	Circa 98.000 interviste, 9 banche coinvolte di cui: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 92.500 per monitoraggio trimestrale sui clienti privati ▪ 5.500 per monitoraggio annuale su clienti PMI
Indagine di benchmark Bancarizzati privati e PMI all'estero Rilevazione annuale (1 per le PMI e 2 per i privati)	Valutare la soddisfazione (vedi rilevazione precedente) e la fidelizzazione del cliente nei confronti dei concorrenti	Circa 26.500 interviste telefoniche su campioni rappresentativi di clienti di altre banche (Privati e PMI)
Clienti privati all'estero. Rilevazione annuale	Valutare il grado di soddisfazione della clientela rispetto a: <ul style="list-style-type: none"> ▪ utilizzo e accessibilità di Internet ▪ eventuali cause di insoddisfazione sul servizio di Internet Banking 	Più di 2.500 rispondenti a un questionario on-line in meno di 2 mesi di osservazione. 5 banche coinvolte.

RECLAMI	Italia variazione % 2011/2010	Esteri variazione % 2011/2010
Reclami servizi d'investimento	-17%	23%
di cui titoli default	15%	-59%
di cui titoli strutturati	-39%	31%
Assegni ed effetti	-7%	5%
Bonifici Stipendi e Pensioni	-10%	4%
Carte	-3%	14%
Crediti	-1%	-1%
c/c e depositi	-9%	49%
Mutui e Crediti speciali	-38%	48%
Prodotti assicurativi	-5%	-31%
Remote banking	-33%	4%
Altro	9%	-5%
TOTALE	-9%	13%

Nel corso del 2011 si è confermata una diminuzione del 9% circa del numero di reclami pervenuti alle banche in Italia. Permane e si rafforza la focalizzazione del Servizio Assistenza Clienti e Reclami sull'ottimizzazione della gestione delle lettere di reclamo e delle informazioni necessarie per gestire l'istruttoria contenendo al massimo i tempi, anticipando e non solo rispettando i termini massimi previsti dalla normativa per il riscontro.

▪ Investimenti

Anche nel 2011 il numero complessivo dei reclami sui servizi d'investimento ha registrato una flessione, motivata dall'assenza di particolari problematiche e dal sostanziale esaurimento della problematica relativa ai titoli emessi dal gruppo Lehman Brothers;

▪ Conti correnti, finanziamenti, informative alla clientela e richieste di documentazione

Non emerge una particolare incidenza di questi reclami. Si sono sostanzialmente riproposte alcune delle casistiche già riscontrate negli anni precedenti quali la portabilità e rinegoziazione dei mutui, la cancellazione delle garanzie ipotecarie e in generale le operazioni di affidamento, anche con riferimento alla modifica del regime commissionale per il quale sono intervenute modifiche normative in corso d'anno;

▪ Carte di pagamento

I reclami della clientela relativi ai casi di disconoscimenti per operazioni effettuate con carte di pagamento si sono mantenuti in linea con le evidenze del 2010, anche per quanto concerne gli esborsi;

▪ Relazioni Istituzionali

I ricorsi sottoposti dalla Clientela alla valutazione dell'Ombudsman-Giurì Bancario sono stati 52, mentre quelli presentati all'Arbitro Bancario Finanziario sono stati 390.

Gli esposti pervenuti dagli Organismi di Vigilanza presso la Banca d'Italia per richieste di riscontro e/o aggiornamenti sono stati 728 mentre 4 richieste sono pervenute dalla Consob, e 7 dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E LA CONCILIAZIONE PERMANENTE

La procedura di conciliazione permanente, che riguarda i prodotti offerti ai clienti privati (conti correnti e connesse carte di pagamento, mutui e prestiti personali), ha consentito nel tempo di 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, operativo dal 2006, reso possibile dal dialogo e dal rapporto duraturo instaurato con le Associazioni dei Consumatori.

La procedura di conciliazione è semplice, gratuita e veloce e prevede tempi massimi di risoluzione dei casi di 60 giorni. Il cliente può decidere di aderire, senza alcun onere e con la consapevolezza di non compromettere in nessun modo eventuali strade diverse che volesse intraprendere anche successivamente, a tutela dei suoi interessi. Al 31 dicembre 2011 sono pervenute 260 domande.

IL SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO



Il 2011 ha evidenziato un contesto economico sociale difficile nel quale anche la capacità competitiva delle imprese è lentamente decaduta a livelli di guardia. È in tale scenario che assume particolare importanza la capacità e la propensione di Intesa Sanpaolo a comprendere meglio l'impresa e le sue necessità operative e strategiche. La Banca si propone come un partner nelle fasi di crescita e sviluppo, ma anche nelle fasi di difficoltà, vicina all'impresa e tempestiva nel comprendere e soprattutto soddisfare bisogni sempre più complessi e importanti.

Con quest'ottica, Intesa Sanpaolo ha dato continuità nella sua adesione ad iniziative istituzionali per la proroga dei debiti delle piccole imprese nei confronti del sistema creditizio, così come alle iniziative che ha sviluppato specificamente per i liberi professionisti, categoria esclusa dalle moratorie pubbliche. Qualche numero: nel luglio 2011 il debito prorogato per le PMI (avviso comune ABI e Ministero delle Finanze) era pari a più di 2.200 milioni di euro. Un ulteriore allungamento dei termini di finanziamento ha riguardato più di 1.100 imprese per un importo debito residuo di più di 565 milioni di euro.

Nuovi accordi di collaborazione con le Associazioni di Categoria – Confcommercio e Rete Imprese Italia – hanno messo a disposizione delle imprese stanziamenti complessivi per 8 miliardi di euro destinati a sostenere la ripresa, soddisfare le esigenze finanziarie di breve e medio lungo periodo e favorire l'avvio di programmi di ricapitalizzazione.

Determinante in questo quadro è il coinvolgimento dei Confidi, gli organismi di garanzia che operano sul territorio. Intesa Sanpaolo ha accordi di collaborazione con più di 300 sui circa 600 esistenti e per agevolare la loro operatività ha realizzato un Portale Confidi, cioè un'interfaccia web che consente ai Confidi convenzionati di monitorare l'andamento delle operazioni di finanziamento garantite.

IMPRESE: FARE RETE SENZA RINUNCIARE ALLA PROPRIA AUTONOMIA

Il rilancio della competitività delle imprese può avvalersi delle sinergie offerte da innovativi strumenti di aggregazione. Per questo abbiamo messo a punto un modello di servizio dedicato alla nascita di reti d'impresa. Gli specialisti di Mediocredito Italiano hanno realizzato centri di competenza focalizzati sui settori di maggior rilievo per l'economia italiana e sui temi dell'innovazione e dell'internazionalizzazione. Il Servizio Studi e Ricerche, in collaborazione con Mediocredito ha dato vita a un "Osservatorio sulle reti d'impresa" che mira a comprenderne le caratteristiche strutturali e le sue evoluzioni rafforzando il modello di offerta del Gruppo.

In questo ambito sono già nate le reti R.I.S.E. ed Energy4Life nel settore delle energie rinnovabili e Ribes nel comparto dei sistemi biomedicali.

IL NUOVO ACCORDO CON CONFINDUSTRIA

Intesa Sanpaolo e Confindustria Piccola Industria hanno proseguito nel 2011 la collaborazione avviata negli anni precedenti per fornire alle imprese strumenti per il superamento della crisi e l'aggancio della ripresa.

Con il nuovo accordo è stata condivisa una linea d'azione comune per il rilancio delle piccole e medie imprese industriali italiane ed è stato confermato il plafond di 10 miliardi di euro per interventi e investimenti legati a una molteplicità di ambiti che toccano i principali "temi caldi" per le aziende: crescita dimensionale, sviluppo del capitale umano, efficientamento energetico, internazionalizzazione, innovazione e ricerca, formazione di reti d'impresa e altre forme di alleanza.

Sono inoltre stati perfezionati e potenziati gli strumenti di dialogo tra la banca e il cliente. Tra gli altri, è disponibile un "Modello diagnostico di autovalutazione finanziaria" – strumento on-line a disposizione di tutti gli associati a Confindustria – che fornisce alle aziende il proprio profilo di rischio per identificare le migliori strategie di crescita.

FORMAZIONE E LAVORO

La valorizzazione dei propri collaboratori rappresenta un obiettivo strategico per le PMI che puntano alla crescita: il finanziamento "Formazione e Lavoro" è destinato agli investimenti nel campo della formazione, del welfare aziendale e dello sviluppo occupazionale.

Uno specifico accordo di cooperazione tra Intesa Sanpaolo e Fondimpresa, ente bilaterale tra Confindustria e sindacati dedicato alla Formazione, consente alle imprese associate di poter beneficiare di una anticipazione dei contributi versati all'INPS per i loro progetti di formazione.



Individuare e fornire training alle start up più promettenti e, grazie a eventi localizzati nei mercati più strategici, collegarle agli investitori e agli altri operatori dell'innovazione con l'obiettivo di sviluppare investimenti, partnership e accordi commerciali: questo è il nucleo centrale di Start-Up Initiative.

A due anni dal lancio questi i risultati: 19 gli eventi in Italia, Francia, Germania, Inghilterra e in USA. A fronte di circa 1.000 start-up coinvolte, 231 hanno preso parte ai percorsi formativi e 156 si sono confrontate con 2.200 investitori italiani e internazionali. Gli incontri hanno generato per le imprese start-up oltre 2.000 manifestazioni di interesse da parte di potenziali investitori, individuando ben 41 "casi di successo" nell'ambito delle aziende incontrate.

Nuove edizioni di Start-Up Initiative hanno inoltre visto estendere la proposta di investimento ad aziende in fase di crescita, consolidando il legame con il sistema dei venture capital e, per la prima volta, a gennaio 2011 si è svolta con il supporto di Banca Prossima la prima edizione di Start Up Initiative interamente dedicata a progetti a impatto sociale per promuovere l'inclusione delle fasce più deboli.

Start-Up Initiative è entrata nella pubblicazione del Gruppo di Ricerca del G20 sul tema "Sostenere la crescita e l'occupazione" come progetto altamente significativo per illustrare il dinamismo dello scenario delle start-up innovative italiane.

I FINANZIAMENTI DI NOVA+

ANNO	RICHIESTE	EROGAZIONI [€/000]
2010	72	179.294
2011	244	467.618


L'OFFERTA PER LE IMPRESE CHE VOGLIONO INNOVARE

Innovazione e Ricerca sono per Intesa Sanpaolo un driver fondamentale per il rilancio del tessuto produttivo in cui la Banca opera, per questo abbiamo sviluppato un modello di servizio che permette di coniugare la conoscenza dei territori alla competenza specialistica richiesta dai nostri clienti. Un pool di ingegneri di Mediocredito Italiano specializzati per settore merceologico supporta le decisioni di investimento delle aziende offrendo assistenza finanziaria e valutazioni tecnico-industriali e svolge un'attività di raccordo tra PMI e Atenei per favorire il dialogo tra gruppi di ricerca e imprenditori. Una linea specialistica di finanziamento, "Nova+", si articola in soluzioni differenziate per caratteristiche dell'investimento e, nel solo 2011, a fronte di più di 240 richieste di finanziamento sono stati erogati 467 milioni di euro (ad oggi sono stati erogati complessivamente quasi 900 milioni di euro).

Per favorire la ricerca e il percorso di crescita delle aziende italiane, è proseguita nel 2011 l'attività dei fondi "Atlante Venture" e "Atlante Venture Mezzogiorno" che investono nel capitale di rischio di imprese innovative con particolare attenzione a quelle attive in settori ad alta tecnologia. Per favorire la nascita di start-up di qualità è stato lanciato il fondo "Atlante Seed" dedicato a imprese che non hanno ancora compiutamente messo a punto una formula imprenditoriale e che necessitano di perfezionare la loro tecnologia. Le aziende neonate e con alto potenziale riescono così a trovare i capitali necessari per proseguire la loro attività fino a raggiungere una dimensione che le renda appetibili a investitori *venture capitalists* o *business angel*.

DIALOGO TRA MONDO FINANZIARIO, IMPRENDITORIALE E ACCADEMICO

Intesa Sanpaolo Eurodesk offre assistenza e consulenza alle imprese che intendono accedere ai finanziamenti dell'Unione europea in particolare in ambito ricerca, sviluppo e innovazione tecnologica. È anche partner di alcuni progetti di ricerca e innovazione finanziati dalla Commissione europea per i quali si occupa di business modelling facilitando il dialogo tra mondo finanziario, imprenditoriale e accademico.

Intesa Sanpaolo Eurodesk, attraverso desk specialistici, monitora le politiche comunitarie nei settori industriali strategici per la competitività europea quali l'agroalimentare, la sanità, le energie rinnovabili, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, curando i rapporti con gli stakeholder di settore (imprese, Università, Istituzioni europee). Il sito Internet  rende disponibile gratuitamente notizie, bandi ed eventi riguardanti politiche e finanziamenti europei.

Nel 2011 è nato un nuovo desk "Social Innovation & International Cooperation", in risposta al ruolo centrale svolto dall'inclusione e dall'innovazione sociale quali motori di crescita e di sviluppo nella nuova strategia comunitaria "Europa 2020". Il Desk monitora ed analizza i principali sviluppi politici e le opportunità di finanziamento europee negli ambiti dell'inclusione, dell'innovazione sociale e della cooperazione internazionale.

IL SOSTEGNO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

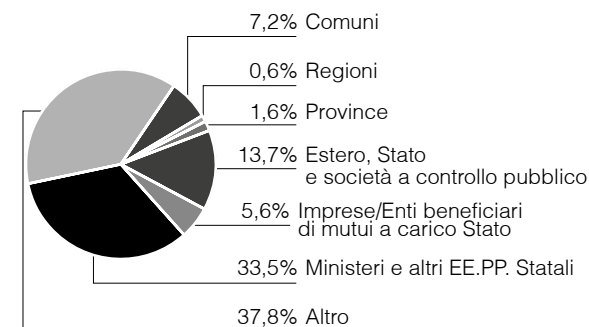
Le attività di sostegno degli attori pubblici e privati che collaborano alla realizzazione delle grandi infrastrutture e al miglioramento dei servizi di pubblica utilità sono proseguite nel 2011 grazie a Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo dedicata a questa tipologia di clientela. La banca si è impegnata a favorire la realizzazione delle grandi opere infrastrutturali di interesse nazionale. Oltre a questa tipologia di finanziamenti, sono di rilievo il contributo a progetti che soddisfano i bisogni delle fasce più deboli e, nella loro stessa realizzazione, contribuiscono a sostenere il mercato del lavoro e l'indotto generato dalle nuove costruzioni; in particolare: il finanziamento per la realizzazione di un centro residenziale per anziani in provincia di Padova e i finanziamenti concessi all'Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale della Provincia di Bergamo (ALER), all'Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa (ITEA) e all'Azienda Casa Emilia Romagna-Parma, finalizzati a progetti di social housing. Sempre attiva nel campo dell'istruzione, ha contribuito all'ammodernamento delle strutture dell'Università degli Studi di Bologna e sostenuto l'attività dell'Università Cattolica del Sacro Cuore attraverso l'acquisto pro soluto dei crediti.

Nel corso del 2011 per ovviare al ritardo dei pagamenti della Pubblica Amministrazione per servizi di fornitura, progettazioni e lavori pubblici e per garantire la necessaria liquidità alle imprese che devono far fronte a un contesto critico, BIIS ha adottato lo strumento dello smobilizzo pro soluto. Sono state sottoscritte in tutta Italia 85 convenzioni con vari Enti tra cui le Regioni Basilicata e Sardegna, i Comuni di Milano, Brescia, Modena, Pescara, Imperia, Nuoro e le Province di Torino, Alessandria, La Spezia, Milano, Varese, Treviso, Firenze e Potenza, per un importo complessivo di oltre 500 milioni di euro.

I finanziamenti complessivi stanziati da BIIS nel 2011 ammontano a più di 3 miliardi di euro, di cui, in Italia, 1.662 milioni destinati ad enti territoriali o pubblici e 996 milioni a settori di utilità sociale.

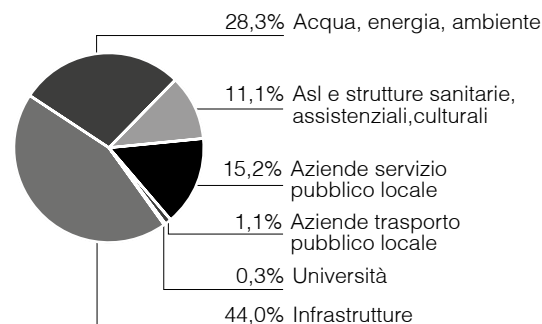
FINANZIAMENTI DIRETTI A
ENTI TERRITORIALI E/O PUBBLICI [%]

ITALIA 2011



FINANZIAMENTI A SETTORI DI UTILITÀ SOCIALE [%]

ITALIA 2011



INTERNAZIONALIZZAZIONE: LE VARIABILI SOCIALI E AMBIENTALI

Nell'ambito della ricerca sui paesi emergenti, mercati sempre più importanti anche per le imprese italiane che perseguono obiettivi di internazionalizzazione, Intesa Sanpaolo mette a disposizione delle imprese le Schede Paese — redatte dal Servizio Studi e Ricerche — che forniscono informazioni sull'economia, l'industria e il commercio, le banche e i mercati di oltre 30 paesi. Allo scopo di fornire una sintetica fotografia dell'ambiente sociale di ciascun paese esaminato, all'analisi delle tradizionali variabili macro-economiche sono affiancati con regolarità indicatori socio-politici, quali l'indice di percezione della corruzione, la speranza di vita, l'indice di qualità del sistema d'istruzione. In via sperimentale, le Schede dei paesi asiatici forniscono anche alcuni indicatori della qualità dell'ambiente e del consumo di energia, quali le emissioni pro-capite di CO₂, il livello di PM10 e il consumo pro-capite di energia elettrica, che verranno progressivamente inseriti nelle Schede di tutti i paesi.

CONTENZIOSO E SETTORI CONTROVERSI



Per una descrizione esaustiva delle vertenze civilistiche e fiscali rimandiamo al Bilancio consolidato 2011 ➔.

In questo capitolo illustriamo alcune delle questioni che hanno maggior valenza sociale, riferite ai rapporti con la generalità dei clienti.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha aperto alcuni procedimenti nei confronti della Banca. I più significativi riguardano:

- **Cancellazione semplificata delle ipoteche.**

Nel 2009 la Banca aveva ricevuto due sanzioni per 325.000 euro complessivi. Nel 2010 il TAR del Lazio ha accolto in parte il ricorso della Banca disponendo il rimborso della sanzione di 160.000 euro. Per la sanzione di 165.000 euro la Banca ha presentato ricorso al Consiglio di Stato che, con sentenza depositata nel mese di agosto del 2011, ha confermato la decisione del TAR stabilendo, definitivamente, la legittimità di tale sanzione.

- **Portabilità “passiva” del mutuo (trasferimento di mutui ad altri Istituti).**

Nel luglio 2010 l'Antitrust ha avviato un procedimento, concluso con una sanzione di 40.000 euro. L'Autorità, pur accogliendo le difese della Banca, ha ravvisato una pratica commerciale scorretta nel ritardo dei tempi di perfezionamento di una parte delle operazioni di portabilità. La Banca ha deciso di impugnare il provvedimento e, nel mese di aprile del 2011, ha presentato ricorso al TAR del Lazio.

- **Condizioni economiche di alcuni conti correnti.**

Nel 2011 l'Autorità ha avviato un procedimento nei confronti di Intesa Sanpaolo e di una banca del Gruppo – la Banca dell'Adriatico – in merito ad una presunta pratica commerciale scorretta: l'asserita mancanza di adeguate informazioni ai correntisti consumatori circa l'esistenza di una particolare condizione economica presente in alcuni tipi di conto corrente, il “costo unitario per operazione” (denominata anche “costo riga scrittura”). Il procedimento si è concluso nell'ottobre 2011. Tenendo conto delle argomentazioni presentate da Intesa Sanpaolo, l'AGCM ha riconosciuto che gli schemi contrattuali di conto corrente attualmente utilizzati contengono le informazioni necessarie; tuttavia ha ritenuto non corretto il comportamento tenuto in passato, sanzionando solo Intesa Sanpaolo (quale capogruppo) per l'importo di 120.000 euro.

- **Istruttoria dell'AGCM nei confronti di MasterCard, Intesa Sanpaolo e altre banche italiane.**

Il procedimento vuole stabilire se sia stato creato un cartello nelle carte di credito. La Banca il 31 dicembre 2010 ha presentato ricorso al TAR Lazio contro il Provvedimento dell'AGCM del 3 novembre 2010. Il successivo 11 luglio 2011 il TAR Lazio ha disposto l'annullamento della sanzione prevista. Il 25 novembre 2011 l'AGCM ha depositato un nuovo ricorso presso il Consiglio di Stato per l'integrale riforma della sentenza del TAR Lazio. La prossima sentenza del Consiglio di Stato potrebbe comportare:
la conferma della precedente sentenza del TAR Lazio;
la riforma della precedente sentenza del TAR Lazio, con la conseguente conferma e/o parziale ridefinizione della sanzione amministrativa;
il rinvio al TAR Lazio per l'esame del merito della questione.

- **Istruttoria AMO (Anti-Monopoly Office) nei confronti di VUB Banka e altre due banche slovacche.**

L'Autorità Antimonopolio slovacca ha sanzionato a giugno 2009 VUB Banka e altre due banche per un totale di circa 10 milioni di euro, 3,8 dei quali per la controllata VUB, per la presunta costituzione di un cartello. A seguito del ricorso di VUB, a dicembre 2010 la Corte di Bratislava ha annullato la sanzione. L'Autorità Antimonopolio slovacca ha presentato ricorso presso la Corte Suprema slovacca e si rimane in attesa della sentenza.

SETTORE DEGLI ARMAMENTI

Il tema controverso e complesso della produzione e del commercio delle armi è da tempo parte integrante delle strategie della Banca. Siamo consapevoli infatti delle nostre precise responsabilità in qualità di intermediario finanziario e di conseguenza abbiamo adottato fin dal 2007 una policy interna che prevede la sospensione di tutte le attività (finanziamenti e transazioni) relative a import ed export di armi e di sistemi d'arma anche se considerati legittimi dalla Legge 185/90. A fine 2011 è stato emanato un nuovo documento di regole interne che definisce più nel dettaglio le modalità operative per gestire l'erogazione di servizi finanziari a imprese coinvolte nella produzione e nel commercio di materiale di armamento. Nel documento vengono esplicitati alcuni ambiti particolarmente controversi dai quali il Gruppo Intesa Sanpaolo intende astenersi e in particolare quelle armi controverse e/o bandite da trattati internazionali come le armi nucleari, biologiche e chimiche, le bombe a grappolo e a frammentazione, le armi contenenti uranio impoverito e le mine antiuomo.

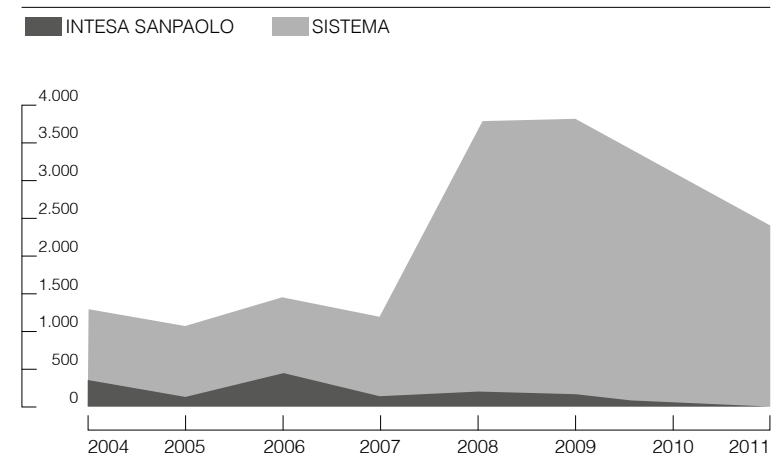
L'obiettivo generale della policy è di evitare la partecipazione delle banche e delle società del Gruppo ad attività che riguardino la produzione e il commercio di materiali di armamento, in coerenza con i valori e i principi espressi nel nostro Codice Etico. Tuttavia si considerano alcune eccezioni nell'applicazione concreta della policy per tenere in considerazione da un lato gli interessi di difesa nazionale anche nella prospettiva di una difesa integrata europea e dall'altro la continuità della relazione con i clienti. Si è quindi deciso di supportare i Programmi Intergovernativi in essere tra Paesi che rispettino i principi democratici, che aderiscano a trattati e codici internazionali sulla produzione e il commercio delle armi e che non siano ricompresi in report negativi di organizzazioni umanitarie e istituti di studio e controllo sulle armi; programmi intergovernativi in cui l'acquirente finale non sia un Paese terzo, non partecipante ai programmi stessi; nonché di autorizzare importazioni e attività domestica a favore di forze armate nazionali e relativi enti preposti. Si è deciso inoltre di andare incontro ai clienti nel caso in cui avessero avviato o concordato operazioni prima dell'emanazione ufficiale della policy. In questi casi e solo se risulta impossibile dirottare l'operatività su altra banca, potrà essere concessa l'autorizzazione a proseguire nell'operazione.

Nel corso degli ultimi anni le operazioni autorizzate sono progressivamente diminuite.

Nell'ultimo anno si è registrato un ulteriore calo, che ha consentito di azzerare sostanzialmente il totale relativo alle autorizzazioni rilasciate per esportazioni definitive. Per quanto riguarda i Programmi Intergovernativi, i dati del 2011 rivelano un'ulteriore riduzione con circa 95 milioni di euro intermediati (erano 180 nel 2010).

Nel corso del 2011 è stata consolidata l'attività di supporto e di controllo delle Banche della rete estera, volta a garantire la corretta applicazione della policy che regola i finanziamenti e le transazioni verso imprese operanti nel settore degli armamenti. I referenti presenti in ogni banca con l'incarico di monitorare l'applicazione della policy e di comunicare trimestralmente tutte le informazioni relative all'operatività effettuata in linea con i principi della policy, hanno regolarmente presentato i loro report.

IMPORTI AUTORIZZATI PER ESPORTAZIONI DEFINITIVE (LEGGE 185/90)
CONFRONTO INTESA SANPAOLO - SISTEMA BANCARIO [MILIONI DI EURO]



Fonte: relazioni annuali del Governo al Parlamento.

COLLABORATORI



Innovazione e costruzione del futuro hanno orientato le nostre iniziative per valorizzare le persone nel riconoscimento delle diversità come valore organizzativo. Affinché queste linee guida si attuassero nella concretezza delle nostre azioni, il coinvolgimento e l'ascolto delle persone hanno caratterizzato tutti gli ambiti di intervento, dalle difficili scelte di riduzione del costo del lavoro a quelle di riqualificazione, di formazione e di sviluppo, sino alla realizzazione di un sistema integrato di welfare aziendale.




In un contesto caratterizzato dalla riduzione delle attività produttive e dai cambiamenti della domanda, il Piano d'Impresa 2011-2013 ha individuato nella disciplina dei costi operativi, e in particolar modo del costo del lavoro, un obiettivo quanto mai vitale per garantire la solidità aziendale. Intesa Sanpaolo ha perseguito tale obiettivo con una costante attenzione al coinvolgimento delle Organizzazioni sindacali, intraprendendo scelte improntate alla minimizzazione dell'impatto sociale. Con un accordo sindacale, nel luglio 2011, sono state concordate uscite incentivate sino a 5.000 persone e una imponente azione di riconversione e riqualificazione dei colleghi destinati a potenziare le strutture commerciali della rete. Con lo stesso Accordo l'azienda, tra l'altro, si è impegnata a creare occupazione stabile effettuando nuove assunzioni già a partire dal 2013, laddove le uscite confermino l'andamento atteso.

Nel corso del 2011 sono state assunte più di 4.000 persone (942 in Italia e 3.071 all'estero). L'attività di selezione del personale ha prestato particolare attenzione alla ricerca di candidati appartenenti alle liste di collocamento per categorie tutelate, al monitoraggio dei curricula provenienti da incontri di orientamento e di quelli inseriti dagli interessati sul sito istituzionale. Infine, Intesa Sanpaolo, nelle prassi di assunzione del personale, effettua il reclutamento nei territori di operatività³.

LA VICINANZA AL MONDO DEI GIOVANI

La grande attenzione e vicinanza della Banca verso il mondo dei giovani è stata testimoniata nel 2011 sia attraverso una collaborazione costante con le principali Università e Business School italiane con testimonianze e partecipazioni alle lezioni di manager della Banca, sia attraverso processi interni di ascolto, come ad esempio nell'iniziativa "I Giovani di Intesa Sanpaolo si raccontano". In questa iniziativa i colleghi più vicini per età ai destinatari del progetto, ovvero giovani laureati in cerca di occupazione, hanno raccontato le loro storie di successo in Intesa Sanpaolo. I vincitori del concorso realizzato sulla Intranet aziendale hanno visto tradotta la loro esperienza in un fotoraconte che è stato impiegato per la realizzazione grafica degli stand e del materiale informativo distribuito durante le iniziative di reclutamento e di orientamento professionale. Tra le iniziative di partnership università/azienda, il master biennale di 1° livello Banking and Financial Services Management, realizzato in collaborazione con la Scuola di Amministrazione Aziendale dell'Università di Torino, ha offerto ai colleghi assunti con contratto di apprendistato professionalizzante l'opportunità di conseguire un titolo di studio a valore legale valorizzando il piano di formazione obbligatorio attraverso il meccanismo dei crediti formativi. Al Master hanno aderito 601 giovani e sono stati attivati 17 corsi ripartiti su 2 anni accademici.

La sezione "Lavora con noi"  del sito Internet è stata ulteriormente ampliata e arricchita di nuovi contenuti sulla cultura aziendale e sulle opportunità di borse di studio offerte a studenti e neolaureati meritevoli.

COMPOSIZIONE ED EVOLUZIONE DEL PERSONALE


Considerando il perimetro del Bilancio Sociale l'organico del Gruppo Intesa Sanpaolo è di circa 97.860 persone di cui quasi 67.700 in Italia e più di 30.160 all'estero.

La componente femminile in Italia raggiunge il 49% e all'estero è del 63%. L'età media si attesta a 44 anni in Italia e a 38 all'estero; la percentuale dei laureati a livello di Gruppo è pari al 41%. In Italia il personale che lavora part-time è dell'11,7%, quasi tre punti oltre il dato di sistema (8,8%)¹.

Il tasso di turnover di Gruppo, pari a -1,81%, registra una flessione in coerenza con gli interventi strutturali previsti nel Piano di Impresa.

TURNOVER [%]²

TASSO DI TURNOVER TOTALE	2011	2010	2009
Italia	- 1,8	0,9	- 2,9
Estero	- 1,8	- 4,8	- 9,8

Nel 2011 Intesa Sanpaolo si è confermata per il quarto anno consecutivo tra i posti di lavoro più ambiti per i neolaureati: questi sono i risultati della ricerca "Recent Graduate Survey" commissionata da Cesop Communications .

NOTE

1. ABI (2011), Rapporto sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria, Roma, Bancaria Editrice.
2. Rapporto tra turnover assoluto (assunzioni meno cessazioni) e il numero di dipendenti dell'anno precedente.
3. Presso le Banche e società prodotte estere, i C.E.O. sono tutti residenti localmente e la nazionalità di 7 su 13 è quella del territorio di operatività.



I progetti dedicati alla valorizzazione dei collaboratori si sono sviluppati a partire dalla definizione di un modello di riferimento per il governo dello sviluppo professionale. Il progetto “ON Air” che ne rappresenta la concretizzazione, si basa sulla motivazione individuale, la valorizzazione delle diversità e la creazione di “bacini di sviluppabilità”, cioè bacini di persone motivate e di talento che assicurino l’efficiente copertura dei fabbisogni del business. Nel 2011 il Modello è stato implementato attraverso un progetto pilota su tre aree della Divisione Banca dei Territori con il coinvolgimento di oltre 6.000 colleghi. Sono stati conseguiti significativi obiettivi in termini di valorizzazione della motivazione individuale attuata con la modalità dell’autocandidatura che consente alle persone di “mettersi in gioco” e con l’indirizzo negli snodi rilevanti di crescita professionale attraverso la costituzione dei bacini e l’attivazione di percorsi di carriera.

Anche i sistemi di valutazione del potenziale sono stati rivisti e strutturati sulla base di questo modello con un’articolazione su tre tipologie di Assessment Center rispondenti ai profili previsti dagli snodi professionali.

Grande importanza è stata attribuita all’ascolto mirato dei collaboratori, per una piena valorizzazione e orientamento delle professionalità, verificando le opportunità di sviluppo introducendo logiche di movimento sul territorio o tra business diversi. Per una sempre più attenta pianificazione delle risorse e in previsione dell’uscita di persone in posizione di responsabilità, sono stati definiti i parametri per la composizione di un bacino di candidature che potranno essere portate a ricoprire posizioni manageriali. Fra i criteri adottati, fondamentale è quello di assicurare la presenza di almeno il 50% di genere femminile tra i nominativi proposti.

LE COMUNITÀ PER LA VALORIZZAZIONE DEI TALENTI

I progetti di valorizzazione dei giovani e dei talenti continuano nella logica delle “comunità”, segmenti di popolazione aziendale da avviare a percorsi di crescita personalizzati.

La comunità “Emerging” è composta da 103 giovani laureati con contratto a tempo indeterminato, massimo 32enni, con elevate potenzialità. Questi colleghi, selezionati tra coloro che si sono autocandidati, partecipano a un percorso formativo di durata biennale che ha preso il via nel settembre 2010 con il Master in Banking & Business Administration in collaborazione con SDA Bocconi. Tra le altre iniziative di sviluppo personale e professionale “Action Learning FAI” con il quale i giovani hanno realizzato degli spazi web dedicati a beni da tutelare nell’ambito del sito del Fondo Ambiente Italiano.

Con l’obiettivo di costruire profili professionali multidisciplinari e rafforzare le competenze distintive dei giovani che lavorano nelle Divisioni di business, sono stati realizzati specifici progetti di tutoraggio e affiancamento che prevedono una rotazione presso strutture chiave e attività di staff ➡.

Talent è la seconda comunità della piattaforma di Talent Management del Gruppo, costituita con l’obiettivo di supportare la crescita professionale dei futuri manager in un’ottica internazionale. La comunità si compone di 96 colleghi, di cui 66 in Italia e 30 provenienti dalle Banche Estere del Gruppo, selezionati per merito e capacità. La presenza femminile nella Comunità è del 36%. Le iniziative rivolte alla Comunità Talent comprendono la partecipazione ad un Executive Program in Banking Management realizzato in collaborazione con SDA Bocconi e interamente in lingua inglese; programmi di rafforzamento delle capacità manageriali ed esperienza sul campo in progetti internazionali di rilevanza strategica. Le iniziative si svilupperanno e completeranno anche nel corso del 2012.

PERFORMER

Il sistema di valutazione delle prestazioni “Performer”, introdotto nel 2010, è stato pensato per valorizzare l'eccellenza della prestazione dovunque essa sia espressa, tenendo conto dei diversi gradi di complessità delle attività svolte dai collaboratori. Per aiutare i responsabili a essere più obiettivi nell'individuare performance eccellenti indipendentemente dal grado aziendale o dall'anzianità dei collaboratori, “Performer” ha introdotto il concetto di seniority professionale, ovvero comportamenti organizzativi attesi che prevedono livelli di intensità differenziati. In questo modo è possibile intercettare più facilmente il talento delle persone valorizzandone le diversità.

Nel corso del 2011 “Performer” è stato ulteriormente affinato per meglio rispondere alle specificità delle diverse realtà del Gruppo semplificando e snellendo i processi con adeguati supporti e strumenti tecnologici. In particolare, è stata rafforzata ed estesa la facoltà di effettuare la valutazione sia per i responsabili che per i collaboratori e il sistema Performer, adottato per tutti i collaboratori in Italia, è stato esteso anche ai circa 700 colleghi delle strutture estere della Divisione Corporate.

POLITICHE RETRIBUTIVE E SISTEMI INCENTIVANTI

Nel recepire le ultime disposizioni emanate dai regolatori, abbiamo ulteriormente affinato i sistemi incentivanti, rafforzandone l'allineamento rispetto ai rischi assunti, la connessione a obiettivi pluriennali e l'utilizzo di obiettivi qualitativi, comunque oggettivamente misurabili, attraverso la loro estensione a tutti i livelli dell'organizzazione.

Da sempre i nostri sistemi di incentivazione sono oggetto di comunicazione ai collaboratori, si basano sull'utilizzo di indicatori e regole che promuovono una performance sostenibile, prevedono soglie minime di risultato al di sotto delle quali non si erogano premi e applicano il principio di simmetria per cui l'entità degli incentivi è correlata ai risultati effettivamente conseguiti a livello di Gruppo, di Business Unit e individuali.

Nel 2011 è nato anche il progetto del nuovo sistema di valutazione e incentivi delle Banche estere del Gruppo. In corso d'anno sono stati disegnati i sistemi di valutazione delle performance e di incentivazione in linea con quanto previsto dalla policy della Capogruppo, nel rispetto delle specificità locali. Si è puntato alla diffusione e promozione di una cultura della performance basata sulla valutazione e sulla valorizzazione del merito.

Il progetto è nato da una fase preparatoria che ha visto una mappatura di dettaglio della situazione esistente (gli attuali sistemi hanno fatto sì che nel 2011 il 73,5% delle persone fosse valutata) per pianificare le necessarie azioni di adeguamento.

L'introduzione della nuova policy nelle Banche estere rappresenta l'inizio di un processo di armonizzazione che riguarderà processi e strumenti per la valutazione della prestazione ad ogni livello organizzativo che proseguirà nel 2012.

PROMOZIONI PER GENERE

		2011	2010	2009
Italia	Numero promozioni totali nell'anno	8.520	7.537	4.756
	di cui uomini	3.485	3.277	2.364
	di cui donne	5.035	4.260	2.392
	Percentuale di collaboratori promossi	13%	11%	7%
Estero	Numero promozioni totali nell'anno	3.722	3.890	2.519
	di cui uomini	2.071	2.290	1.281
	di cui donne	1.651	1.600	1.238
	Percentuale di collaboratori promossi	12%	13%	8%



Nato a fine 2007, a partire da una indagine conoscitiva approfondita che ha coinvolto più di 1.700 colleghe, il progetto Gemma ha lo scopo di valorizzare il talento aziendale, in particolare quello femminile, dando concretezza ai valori di inclusione e non discriminazione espressi nel Codice Etico.

Dal 2009 è viva la community on line Gemm@, uno strumento diretto e immediato di aggiornamento sulle azioni positive del progetto e un luogo virtuale di incontro e ascolto tra colleghe e colleghi sui temi di interesse comune. Ad oggi sono 14.200 gli iscritti e circa 3.000 contatti quotidiani.

INCONTRI DI VIAGGIO

Incontri di Viaggio è un'iniziativa che ha lo scopo di incontrare dal vivo i partecipanti alla community. Sono incontri sul territorio italiano ai quali partecipano ospiti autorevoli e conosciuti che intervengono sui temi cari al "blog" di Gemm@ condividendo la propria esperienza di vita e di lavoro. Nel 2011 gli incontri hanno fatto tappa a Firenze, Napoli, Roma, Vicenza e Palermo, alimentando il dibattito sull'utilità delle quote rosa per portare le donne ai vertici delle aziende, sulle sfide e i traguardi che le donne imprenditrici devono affrontare e raggiungere, su come si può essere donna e ricercatrice in ambito scientifico e, più in generale, su quali sono le chiavi per diventare donne di successo.

DIVERSITY MANAGEMENT: UN TEMA STRATEGICO

Le azioni di sostegno e valorizzazione delle diversità – di genere, abilità, cultura e generazionali – sono proseguite nel 2011 a partire dal Codice Etico del Gruppo, integrato con alcuni principi che rivelano una sempre maggior considerazione della diversità come ricchezza organizzativa da rispettare e potenziare.

La medesima attenzione si manifesta nella struttura dei processi gestionali. Il sistema di valutazione Performer, giunto al secondo ciclo di utilizzo, supporta la valorizzazione delle eccellenze anche nei ruoli meno complessi, tradizionalmente a forte presenza femminile. Inoltre, l'adozione del meccanismo di autocandidatura nella implementazione pilota del nuovo modello di sviluppo On Air e nei processi di selezione per l'accesso alla Comunità Talent (presenza femminile del 36%) ha consentito l'esprimersi della motivazione e del talento delle donne del Gruppo.

La Divisione Banca dei Territori ha condotto durante l'anno un progetto di definizione dei bacini di ricambio manageriale per attivare una gestione pianificata delle nomine e, soprattutto, preparare per tempo le persone a ricoprire ruoli di responsabilità. Questo progetto ha avuto un secondo obiettivo, cioè quello di attivare monitoraggi che consentano la valorizzazione del talento ovunque presente, seguendo logiche di diversity management, ovvero bilanciando adeguatamente genere, età ed esperienze professionali. Questo approccio ha consentito di far emergere il talento femminile nominando donne per il 35% dei nuovi incarichi dell'intera Divisione.

Un'altra fascia di popolazione sulla quale si è focalizzata l'attenzione è stata quella dei giovani. Con il progetto "Linea Verde" la Banca dei Territori ha sostenuto il loro coinvolgimento nelle attività della divisione, con la consapevolezza di quanto sia delicato il primo periodo di permanenza in azienda per la motivazione e l'orientamento della crescita professionale. Il progetto consiste nell'analisi e monitoraggio della loro evoluzione professionale, in particolar modo quelli assunti negli ultimi quattro anni, per sostenere e utilizzare al meglio le competenze di ciascuno.

Intesa Sanpaolo mantiene sempre attivo un monitoraggio verso i temi della non discriminazione. In Italia non sono emerse segnalazioni in merito mentre, tramite la casella postale del Codice Etico, sono pervenute nove segnalazioni dalle Banche estere di cui quattro sono state riscontrate fondate e hanno dato origine a un richiamo disciplinare scritto.

LA CRESCITA MANAGERIALE DELLE DONNE

Alle giovani manager è dedicata l'iniziativa di Mentorship, cioè la costruzione di relazioni significative in azienda con persone più esperte, per rinforzare la crescita professionale e personale. Il percorso dura 6 mesi e prevede la formazione sia dei Mentor – senior managers – sia delle

Mentee, per poi svilupparsi in incontri individuali. Per l'edizione 2012, il bacino di Mentee sarà aperto a livelli organizzativi più ampi.

A circa 30 donne Senior manager è stato dedicato il corso "Il ruolo dell'Amministratore non esecutivo", che approfondisce temi di diritto societario per preparare le donne a sedere nei Consigli di Amministrazione, secondo le recenti proposte normative sulla rappresentanza femminile.

Intesa Sanpaolo è anche socio fondatore di Valore D, associazione nata per sostenere la leadership femminile.


FORMAZIONE AL PLURALE

Alcuni progetti formativi trasversali sono dedicati al tema della gestione della molteplicità in azienda, sotto il profilo della convivenza di diverse culture, di diversità di genere, di diverse generazioni e di diverse abilità.

È attiva, inoltre, l'iniziativa Leadership Lab, dedicata ai manager e mirata a rafforzare la leadership di genere nella specifica declinazione al maschile e al femminile. Il laboratorio fornisce ai partecipanti l'occasione di comprendere le proprie abilità personali, imparando a valorizzare le opportunità e ad affrontare le minacce legate alle diversità di genere, aumentando la fiducia in se stessi e la consapevolezza del proprio peculiare potenziale. Nel periodo maggio – luglio 2011 hanno partecipato a Leadership Lab 150 Direttrici e Direttori di filiale e di Centro Imprese.

Alle giovani donne professional inserite in un percorso di sviluppo è dedicato Empowerment al Femminile: due giorni d'aula per maturare le competenze di leadership al femminile e superare le convinzioni limitanti.

RISPOSTE CONCRETE A ESIGENZE DIVERSE

Nella consapevolezza che la possibilità di conciliare i tempi di vita e di lavoro crea le condizioni per lo sviluppo del diversity aziendale, abilitando i diversi talenti a crescere verso posizioni di leadership, è stata istituita la struttura People Care con il compito di promuovere lo sviluppo delle iniziative volte ad accrescere l'equilibrio tra vita privata e vita professionale anche con riferimento a tematiche di diversity management. In tale alveo, oltre alle iniziative illustrate al paragrafo dedicato alla qualità della vita in azienda (pag. 46 ) sono state realizzate una serie di ricerche sui temi del diversity management in collaborazione con SDA Bocconi e l'Università Cattolica di Milano finalizzate a identificare risposte ai bisogni delle persone.

COMMISSIONI MISTE PARI OPPORTUNITÀ E ORGANISMI PARITETICI SULLA FORMAZIONE

L'attività di questi Organismi ha beneficiato degli spunti concreti emersi nell'ambito del brainshop in materia di diversità (di genere, di abilità, generazionale, culturale). Sono stati condivisi progetti formativi specifici per la valorizzazione del talento femminile e la diffusione della cultura del merito connessa al raggiungimento degli obiettivi e non solo al tempo e alla presenza in azienda, il bilanciamento tempi di vita e tempi di lavoro, la promozione del benessere in azienda e le iniziative per l'integrazione dei colleghi diversamente abili nel contesto lavorativo. I piani formativi sono stati indirizzati alla valorizzazione del capitale umano tramite l'orientamento, la promozione della persona, la ricerca della correttezza e della trasparenza nelle relazioni come fattore di crescita della comunità aziendale. Alcuni degli interventi formativi sono stati varati con ricorso anche a finanziamenti del Fondo Banche e Assicurazioni grazie agli accordi sottoscritti con le organizzazioni sindacali. Tra questi sono stati finanziati specifici interventi in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Gli organismi paritetici sono composti dai membri aziendali e da due esponenti per ciascuna sigla sindacale, in rappresentanza della totalità dei collaboratori in Italia.

WESION - PROGRAMMI DI FUTURO

Nella Divisione Corporate e Investment Banking si sono svolte, tra il 2010 e il 2011, dieci edizioni di questa iniziativa formativa residenziale che, attraverso testimonianze, seminari di sensibilizzazione “open mind” e laboratori di creatività, ha condiviso le linee strategiche delle strutture e generato idee per l'implementazione del Piano d'Impresa. I 1.500 partecipanti dei Wesion, hanno proposto più di mille idee, attraverso lo stimolo di sei driver strategici: eccellenza, semplicità, sinergia, rischio, essere noi e fare sistema. Lo screening delle idee più significative (circa 250) e in linea con il piano di impresa, si è tradotto progressivamente con lo studio di fattibilità di alcune idee mentre altre sono confluite in progetti già in essere o in fase di implementazione.



Si tratta di un nuovo canale di formazione audio podcast che completa la gamma multimediale dei canali a disposizione per la formazione a distanza (e-learning, social learning, WebTv). Tutti i colleghi possono ascoltare i programmi disponibili dalla postazione di lavoro, scaricarli sul pc e supporti mobili, inviarli alla casella e-mail personale per il download dalla rete Internet. Nelle prime settimane di lancio il nuovo canale ha avuto quasi 10.000 ascolti.

LA FORMAZIONE



DIFFONDERE CULTURA E ALIMENTARE L'INNOVAZIONE

La formazione di Intesa Sanpaolo è ispirata dalla volontà di diffondere cultura ed esperienza per accompagnare il futuro delle persone e alimentare l'ecosistema dell'innovazione a tutti i livelli. Un grande investimento di risorse è stato destinato a costruire e sviluppare conoscenza e competenze professionali e manageriali distintive per far crescere l'azienda.

È stata favorita la cultura dei valori per rafforzare l'identità aziendale collegando costantemente i principi del Codice Etico ai comportamenti operativi concreti. L'innovazione si è manifestata nella capacità di immaginare e realizzare nuovi canali, strumenti, metodi per apprendere, ma anche nell'offerta a tutte le funzioni aziendali di stimoli e iniziative che contribuiscono a sviluppare le spinte innovative.

Oltre 150 progetti formativi “su misura” hanno affiancato i 250 “titoli” dell'offerta formativa sempre disponibile per area tematica, investimenti in formazione per 36 milioni di euro. Questo impegno si è tradotto, per mezzo di tutti i canali (aula, e-learning, WebTv), in 1.300.000 giornate di formazione con il coinvolgimento di 85.350 collaboratori in Italia e all'estero. Sono dati rilevanti costantemente accompagnati dai risultati di efficacia, di coinvolgimento allargato e da un desiderio di ascolto costante. È proseguito, infatti, l'investimento nel monitoraggio dell'efficacia della formazione con una serie di attività nell'ultima parte dell'anno che porteranno, da una parte, all'uso sempre più capillare degli strumenti di valutazione dell'apprendimento a scopo di autocertificazione, e, dall'altra, alla possibilità di leggere in maniera aggregata e strutturata i feed-back dei partecipanti raccolti nei questionari di gradimento (oltre 140.000 nel 2011).

CONOSCENZA E VALORI PER ESSERE VICINI AI NOSTRI CLIENTI

Alle filiali sul territorio sono stati dedicati specifici progetti per coinvolgere le persone nel condividere i valori aziendali e diffondere conoscenze e competenze professionali per migliorare le performance e la soddisfazione dei clienti. In particolare sono state accompagnate le figure dei Direttori e degli Assistenti alla Clientela con il progetto “Insieme - Crescere attraverso il confronto”. Iniziativa che ha coinvolto circa 4.500 direttori di filiale e gli staff di area dando continuità al progetto “Fiducia” nato nel 2009. Attività on-line e in aula si sono alternate in un laboratorio di analisi e sperimentazione per mettere a punto nuove soluzioni qualitative e modelli di business più efficaci. Le community sono state gestite con redazioni dedicate proponendo percorsi di formazione e crescita professionale e hanno garantito un costante canale di ascolto verso le esigenze della rete oltre che uno spazio dedicato alla condivisione delle idee e delle pratiche migliori ➡.

CLIENTI

Grande impulso è stato dato alla partnership università/azienda quale scambio virtuoso e ingrediente fondamentale per fare innovazione. Oltre al già citato master di 1° livello Banking and Financial Services Management rivolto ai colleghi assunti con contratto di apprendistato professionalizzante (vedi “la vicinanza al mondo dei giovani” (pag. 39 [↗](#)), in collaborazione con le Università di Padova, di Torino e la Cattolica di Milano è proseguito il percorso di certificazione delle competenze tecnico-finanziarie per i bankers di Intesa Sanpaolo Private Banking rilasciata dall'Associazione Italiana Private Banking che garantisce il raggiungimento di un elevato livello di professionalità messo a disposizione della clientela.

È stata creata una struttura dedicata alle attività di riqualificazione professionale, un centro che accompagnerà il processo di cambiamento derivante dalla rivisitazione del modello distributivo previsto dal Piano d'Impresa. I colleghi interessati da un cambio di figura professionale saranno inseriti in un percorso formativo modulare, realizzato secondo le logiche del protocollo Learning Experience Design.

CLIENTI

I SAPERI DELLA RESPONSABILITÀ

Nel 2011 è stata impostata una vera e propria strategia formativa sui temi della CSR. All'interno del portale 'easymanager', strumento con cui la Formazione comunica con oltre 1700 manager del Gruppo è stato creato, tra gli altri, il filone tematico “Etica e Responsabilità” con corsi, dispense, stimoli e buone pratiche. Le iniziative “WEnterprise” e “HR Camp” hanno reso concreta la collaborazione tra terzo settore e azienda, unendo l'apprendimento manageriale di oltre 250 persone di estrazione informatica e di gestione delle risorse, alla trasmissione di valori e allo sviluppo del concetto di “responsabilità allargata” attraverso la collaborazione con Onlus sul territorio. È proseguita ulteriormente l'attività formativa nei confronti dei Referenti CSR con due giornate di incontri che hanno portato alla creazione di un “Manifesto dei Referenti CSR”. Infine, sono continuati i corsi a Milano, Roma, Londra e New York per l'applicazione degli Equator Principles (pag. 64 [↗](#)).

AMBIENTE

CULTURA E COESIONE

Nelle Banche estere del Gruppo si è svolta un'intensa attività formativa. Con Leadership Development Programme, oltre 500 manager sono stati formati su consapevolezza culturale, valorizzazione della diversità culturale, integrazione, senso di appartenenza, identità di valori e comportamenti comuni. Una modalità interattiva (Empathic Design Experience) ha caratterizzato la seconda fase dell'Education Programme (Listening 100%) per generare idee positive e sensibilizzare i colleghi sui temi della customer satisfaction (pag. 31 [↗](#)).

CLIENTI

Learning Experience Design (LED) è il nuovo protocollo di progettazione che verrà progressivamente applicato a tutte le iniziative formative. Consente il passaggio dalla capacità di realizzare singole iniziative didattiche, all'abilità di proporre esperienze di apprendimento che vadano oltre l'atto formativo tradizionalmente conosciuto. I punti chiave del protocollo LED sono: l'arricchimento dell'esperienza didattica, la cura del cliente interno e i servizi intorno all'atto formativo. LED promuove inoltre un nuovo uso degli spazi e un diverso utilizzo del linguaggio per lo sviluppo della socialità a distanza. LED ha ricevuto nel giugno del 2011 un riconoscimento ufficiale dal Politecnico di Milano, con l'attribuzione dell' HR Innovation Award ed è stato selezionato da ADI Design per il premio Compasso d'Oro 2013.



L'occupazione è una delle emergenze del nostro Paese. La si affronta non solo assumendo i giovani, ma creando le condizioni per produrre nuovi tipi di occupazione. Officine Formative (OFF) è il progetto con il quale Intesa Sanpaolo offre a studenti disoccupati e potenziali imprenditori un percorso di formazione a distanza che consente di apprendere gli elementi necessari per far trasformare un'idea grezza in una potenziale impresa. Al termine del percorso i candidati con le idee migliori possono accedere a un periodo di sviluppo e consolidamento del loro progetto presso il laboratorio di ricerca e innovazione del Servizio Formazione e dei partner dell'iniziativa. OFF si avvale di un portale web [↗](#) e di un profilo sui principali social network (oltre 70.000 le pagine visitate nei primi due mesi di lancio).

CLIENTI

COINVOLGIMENTO E ASCOLTO

Canali e strumenti innovativi hanno rafforzato un'informazione continua e trasparente per coinvolgere tutte le persone che lavorano nel Gruppo. La nuova Intranet, con i suoi 80 siti e oltre 200 applicazioni, rappresenta la mappa della conoscenza di Intesa Sanpaolo. La WebTv dei Territori, con 31 canali profilati, propone temi nazionali e locali utili per lavorare e per vivere in azienda. Il nuovo house organ online offre un panorama multimediale (testi, immagini e video) sulla realtà aziendale. Un vero e proprio sistema strutturato di ascolto interno ha rilevato le percezioni dei colleghi affiancando alle indagini di clima (2 all'anno per tutti i dipendenti in Italia e all'estero), gruppi di ascolto sul territorio (panel), i focus group e le survey su temi specifici. L'analisi di clima ha registrato una partecipazione superiore al 50% in Italia e del 48% all'estero. I panel e i focus group hanno coinvolto 5.700 persone.



gusti giusti
Mangia bene, vivi in forma.

EDUCAZIONE ALIMENTARE

Gusti Giusti è un progetto di educazione alimentare che, a partire dal pasto in mensa, richiama l'attenzione dei colleghi sui principi di un'alimentazione sana e gustosa. I nuovi menù hanno introdotto un maggior utilizzo di verdure fresche, cereali integrali, legumi, olio extravergine e spezie. Non solo nuovi sapori con minori condimenti, ma anche maggiore offerta di piatti vegetariani. Dopo la fase di sperimentazione, in collaborazione con Slow Food e il CTO Maria Adelaide di Torino, conclusa con successo nel 2010 presso le mense di Milano-Lorenteggio e di Moncalieri (Torino) nel 2011 il programma è proseguito e le linee guida elaborate sono state integralmente recepite nei capitolati di gara per la scelta dei nuovi gestori per trovare applicazione in tutte le mense aziendali.

FORNITORI

LA QUALITÀ DELLA VITA



LA QUALITÀ DELLA VITA

Sviluppare un sistema integrato di welfare e people care aziendale in grado di coniugare obiettivi di efficienza aziendale e di work life balance per migliorare la qualità della vita in azienda e il benessere al lavoro: questo è uno degli obiettivi che Intesa Sanpaolo si è posta nel più generale quadro del Piano d'Impresa. Il sistema di welfare aziendale si è sviluppato in modo integrato offrendo soluzioni tradizionali e innovative in risposta a specifiche sfere di bisogni e interessi dei collaboratori. Nell'aprile del 2011 questo approccio ha consentito a Intesa Sanpaolo di ottenere il più alto riconoscimento per la categoria "Miglior sistema integrato di conciliazione" nell'ambito del "Premio Famiglia Lavoro" indetto dalla Regione Lombardia e da ALTIS (Alta Scuola di Impresa e Società dell'Università Cattolica).

IL FONDO SANITARIO DI GRUPPO

Nel gennaio 2011 ha iniziato a operare il nuovo Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo Intesa Sanpaolo. L'accordo costitutivo sottoscritto con le Organizzazioni sindacali nel corso del 2010 aveva deliberato la confluenza delle Casse di Assistenza in un'unica entità che offre prestazioni sanitarie integrative al Servizio Sanitario Nazionale su tutti i trattamenti ospedalieri e specialistici ai dipendenti in servizio, familiari e pensionati di tutto il Gruppo. A un anno dalla sua attivazione, le prestazioni erogate a beneficio degli iscritti ammontano a circa 130 milioni di euro, aspetto che qualifica il Fondo ai vertici del settore nel panorama nazionale.

COMUNITÀ


LE INIZIATIVE DI CONCILIAZIONE

Il sistema People Care di Intesa Sanpaolo, promosso dalla Direzione Centrale Personale, integra il complesso delle azioni di welfare aziendale agendo sui principali elementi di miglior bilanciamento della vita privata e professionale dei collaboratori e delle loro famiglie, anche in ottica di diversity management. L'approccio alle tematiche è multidisciplinare e integrato, realizzando servizi ed iniziative per promuovere il "work life balance", la mobilità sostenibile e per accrescere il benessere delle persone e della comunità aziendale ➔.

Tra le azioni di conciliazione più significative realizzate si collocano quelle per la prima infanzia. L'esperienza positiva di Milano e Firenze ha portato alla realizzazione di due nuovi "nidi dei bambini", inaugurati nel settembre 2011 nelle città di Napoli e di Torino Moncalieri. Gli asili possiedono i requisiti richiesti dal manuale di qualità del Consorzio PAN, redatto da un Comitato Scientifico, che copre tutti gli aspetti della gestione educativa ed organizzativa dei servizi offerti. Regole architettoniche e standard pedagogici si coniugano a obiettivi in linea

COMUNITÀ

con i principi di sostenibilità ambientale privilegiando materiali certificati FSC (Forest Stewardship Council) e PFEC (Certificazione della Gestione Forestale). A integrazione dell'offerta, ad oggi la Convenzione Asili Nido Pan conta circa 120 strutture aderenti, per un totale di 362 posti; altri 70 posti sono stati messi a disposizione da asili delle reti fondatrici del Consorzio Pan che si sono impegnati a consorziarsi.

Il sostegno alla genitorialità è stato un importante ambito di attività sviluppato nel corso del 2011 che ha riguardato anche l'organizzazione delle vacanze estive per i ragazzi con il progetto "People Junior Campus" e l'acquisto di libri scolastici, prima proposta di "People Smart Shopping". Altri ambiti di intervento hanno riguardato, tra gli altri, il tema della mobilità sostenibile (pag. 57 .

AMBIENTE

L'INDAGINE SUI BISOGNI DI ASSISTENZA E CURE DOMICILIARI

Più di 3.000 colleghi hanno risposto al questionario realizzato in collaborazione con la Fondazione ISTUD per la rilevazione dei fabbisogni in tema di assistenza e di cure domiciliari per i propri familiari. Più del 90% dei rispondenti ha giudicato molto utili le cure domiciliari; superiori all'85% sono le risposte relativamente alla possibilità di accedere ad un albo badanti qualificato e alla possibilità di avvalersi di un servizio multicanale per il disbrigo delle pratiche amministrative previdenziali e fiscali. Infine, il 73% considera la flessibilità oraria lo strumento di conciliazione più desiderato. Tenuto anche conto del processo strutturato di ascolto promosso dall'Unità CSR e dell'esito del questionario è stato avviato un progetto per la creazione di un servizio multicanale di orientamento e informazione rivolto al personale dipendente con responsabilità di cura di familiari non autosufficienti in collaborazione con un partner del settore non profit.


COMUNITÀ

FLESSIBILITÀ E PART-TIME

Intesa Sanpaolo ha definito con specifici accordi sindacali delle forme di flessibilità che vanno oltre le previsioni di legge. In particolare permessi retribuiti per i padri in occasione della nascita di figli, per frequentare i corsi di preparazione al parto e in caso di trasloco. Per la gestione della malattia dei figli di età tra i 3 e gli 8 anni sono previsti 5 giorni non retribuiti, aggiuntivi rispetto ai 5 riconosciuti dalla legge. Annualmente possono essere richiesti fino a 5 giorni non retribuiti per motivi di carattere personale o familiare ed è stata definita una aspettativa aggiuntiva non retribuita di 3 mesi post-maternità entro il 3° anno di vita del bambino.

Le forme di part-time sono le più diversificate e vanno da quello orizzontale, verticale e misto con diverse tipologie di orario da un minimo di 15 a 32,5 ore settimanali. La valutazione delle richieste considera prioritarie le esigenze di cura familiare e di assistenza a disabili.

Sono infine previsti periodi sabbatici della durata massima di un anno per motivi di studio, familiari, personali e per lo svolgimento di attività di volontariato.

Anche sui temi della flessibilità sono state realizzate delle indagini per valutare la realizzazione di nuove iniziative (pag. 43 .

COMUNITÀ



"People Junior Campus - Vacanze per crescere" è un catalogo on-line di soluzioni "all inclusive" per i soggiorni estivi e invernali dei figli dei colleghi, in età tra i 6 e i 17 anni, ideato per favorire la crescita e l'apprendimento dei ragazzi. I posti disponibili sono distribuiti sul territorio nazionale in campus in città, centri sportivi, luoghi di avventura e studio e campus all'estero. Grazie anche al sostegno diretto della Banca, per l'estate 2011 sono state proposte soluzioni a tariffe agevolate e posti in prelazione, fino a esaurimento, settimane in strutture esclusive, integrazioni assicurative gratuite e travel kit in omaggio. Il questionario per la rilevazione del gradimento ha registrato una redemption dell'85%, un giudizio di soddisfazione che si attesta su un punteggio medio di 6,7 (scala da 1 a 7) e un elevato apprezzamento al rapporto qualità-prezzo e orari dei campus.

FORNITORI

Il sostegno alle famiglie si articola anche nella possibilità di effettuare esperienze interculturali all'estero con soggiorni annuali e semestrali attraverso l'assegnazione di borse di studio destinate ai figli dei dipendenti del Gruppo (Borse di studio Intercultura).



"People Smart Shopping" è il servizio che ha permesso l'acquisto on-line dei libri scolastici adottati da tutte le sezioni delle scuole italiane e i prodotti accessori quali ad esempio vocabolari, atlanti, diari ecc., a condizioni esclusive e con consegna a domicilio su tutto il territorio nazionale.

Dopo il primo utilizzo i libri acquistati possono continuare a "vivere" e ad essere utili per altri colleghi attraverso un servizio di rivendita dell'usato. Il questionario di gradimento ha registrato una redemption del 56% con un giudizio medio di soddisfazione di 5,2 (scala da 1 a 7).

SOSTEGNO POST RAPINA

È proseguita l'attività di sostegno post rapina con il supporto degli specialisti dell'Università di Milano. Più di 800 colleghi hanno usufruito dei colloqui e delle eventuali visite mediche. Gli interventi, eseguiti con il volontario e preventivo consenso degli interessati, sono stati condotti dal medico del lavoro e nei casi ritenuti più critici (per la dinamica dell'evento) anche dallo psicologo.

INIZIATIVE NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIVERSAMENTE ABILE

Per favorire l'inclusione dei colleghi diversamente abili sono state sviluppate numerose iniziative. La terza edizione della "Guida per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro" è stata tradotta – con il contributo dell'Istituto dei Ciechi di Milano – in linguaggio braille.

Per la gestione dei casi di emergenza aziendale, è stato realizzato un corso per gli "incaricati alla gestione del personale diversamente abile". Sono circa 1.100 i collaboratori designati a tale ruolo.

Un ulteriore corso di formazione è stato dedicato ai progettisti e tecnici aziendali per la conoscenza, il superamento delle barriere architettoniche e la corretta progettazione dei luoghi di lavoro, con particolare attenzione alla fruibilità da parte dei dipendenti disabili e l'accessibilità da parte della clientela.

CLIENTI

LA SALUTE E LA SICUREZZA



LA GESTIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE E LA SICUREZZA

La valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori nei luoghi di lavoro è la missione del Servizio Prevenzione e Protezione che ha realizzato un sistema di gestione per l'attuazione di una politica di salute e sicurezza nel rispetto dei requisiti definiti dai più importanti standard (UNI EN ISO 9001 – UNI – INAIL ISPESL).

L'attività di gestione dei rischi si articola in diverse fasi che consentono la loro identificazione; l'individuazione delle procedure di prevenzione e di protezione; la definizione di un piano degli interventi con l'identificazione delle strutture aziendali responsabili per la sua attuazione cui segue la realizzazione vera e propria degli interventi pianificati.

Per ciascuna Banca e Società del Gruppo in Italia viene redatto un "Documento di Valutazione dei Rischi" che è stato aggiornato con l'introduzione di uno specifico allegato nel quale vengono descritte le modalità con le quali Intesa Sanpaolo – ispirandosi alle Linee Guida UNI-INAIL – ha implementato il proprio Sistema di Gestione. Già dallo scorso anno il Documento di Valutazione dei Rischi recepisce i risultati della "valutazione del rischio stress lavoro-correlato".

Il Documento di Valutazione dei Rischi è oggetto di costante informativa nei confronti delle organizzazioni sindacali nell'ambito dell'Osservatorio sullo sviluppo sostenibile e sicurezza (pag. 43 [↗](#)).

Il percorso metodologico adottato prevede due macro fasi: una valutazione preliminare ed una eventuale valutazione approfondita. L'applicazione del metodo è stata effettuata da un apposito gruppo di lavoro multidisciplinare che ha programmato, coordinato e applicato l'intero processo valutativo previsto.

Nel corso del 2011 è proseguita l'attività di monitoraggio relativa alle condizioni di benessere e sicurezza percepite negli ambienti di lavoro anche attraverso un questionario informatizzato predisposto con la consulenza dell'Università di Milano.

Le segnalazioni relative alla qualità dell'aria, al microclima, all'illuminazione, all'acustica, al comfort ed al gradimento dell'ambiente lavorativo, sono state elaborate dal Dipartimento di Medicina del Lavoro dell'Università di Milano per il completamento di una specifica indagine finalizzata all'individuazione di eventuali interventi migliorativi in merito agli standard di progettazione e manutenzione impiantistica aziendale.

Anche l'attività di sorveglianza sanitaria finalizzata al monitoraggio delle condizioni di salute del personale è continuata in linea con la pianificazione predisposta a cura dei medici competenti che hanno elaborato, con la consulenza della Medicina del lavoro dell'Università di Milano, la periodica relazione epidemiologica.

Le attività effettuate dall'Unità Tutela Aziendale hanno riguardato più di 1.500 "sopralluoghi" negli ambienti di lavoro finalizzati alla valutazione dei rischi per la salute e sicurezza; circa 5.000 visite di "sorveglianza sanitaria"; sono inoltre stati effettuati, nel rispetto della pianificazione annuale, i monitoraggi strumentali relativi all'amianto e radon, e ove ritenuto necessario relativi all'indoor air quality. A tal proposito è in fase di completamento uno specifico progetto con la collaborazione dell'Università di Milano Medicina del Lavoro e con l'Università dell'Insubria.

CONTRASTO E PREVENZIONE DELLE RAPINE

È stato ulteriormente rafforzato l'impegno nella prevenzione delle rapine agli sportelli disponendo interventi di contrasto o mitigazione innovativi e sempre più indirizzati alla mitigazione dei rischi corsi dalla clientela e dal personale presente in filiale.

Importanti investimenti sono stati sostenuti dalla Banca negli ultimi anni nella ricerca e predisposizione di nuove tecnologie, strumenti ed assetti organizzativi tali da soddisfare il bisogno di sicurezza delle persone nelle nostre filiali; bisogno che è mutato nel tempo a seguito dell'evoluzione delle modalità di realizzazione delle rapine e che ha portato la Banca a dotarsi di soluzioni innovative e all'avanguardia tra cui, a titolo esemplificativo, la soluzione di sorveglianza remota.

L'attività di prevenzione ha posto al centro i bisogni di sicurezza delle persone, adottando un approccio complessivo ed organico al fine di garantire un sistema di protezione modulare nel tempo e in grado di adattarsi rapidamente al mutare dei contesti e degli scenari di rischio. La sicurezza quindi non più come semplice prodotto ma come processo che si articola in specifiche fasi di analisi del rischio, di progettazione e gestione delle correlate soluzioni (tecnologiche, organizzative e normative) e di monitoraggio della loro efficacia.

La strategia di contrasto assunta dalla Banca prevede la riduzione dell'appetibilità, il presidio degli ingressi con il controllo video a distanza dei locali e la formazione continua del personale di filiale per adeguare i comportamenti alle regole definite. È infatti attraverso i comportamenti degli operatori allo sportello che la sicurezza pianificata diventa sicurezza effettiva e può avere una positiva ricaduta anche sul senso di sicurezza percepito dalla nostra clientela.

CLIENTI

LA FORMAZIONE SULLA SALUTE E SICUREZZA A PORTATA DI TUTTI

È stato realizzato sull'Intranet aziendale, nello spazio "miaformazione", un cruscotto per l'intera offerta formativa aziendale in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro che include il corso e-learning "tutti al sicuro". Oltre a supporti e oggetti formativi dedicati alla cultura della prevenzione, si possono trovare schede descrittive dei corsi di formazione e dei programmi della WebTv; materiali didattici; supporti info-formativi.

È stato introdotto nel cruscotto "In-forma al pc: pillole formative sullo stretching alla scrivania" con utili suggerimenti per tenersi in forma e svolgere brevi e utili esercizi di prevenzione per la propria salute fisica. Circa cinquanta pillole saranno individuate con la collaborazione dei Medici Competenti Coordinatori del Gruppo Intesa Sanpaolo e gradualmente messe a disposizione.

IL SISTEMA DI SORVEGLIANZA REMOTA DELLE FILIALI

Intesa Sanpaolo ha adottato un innovativo sistema di sorveglianza remota delle filiali che prevede un continuo controllo video da parte di un operatore della centrale operativa. Il sistema si basa su telecamere che consentono una visione dettagliata degli ambienti in filiale e permettono di visualizzare ogni possibile comportamento non conforme di persone sospette e l'attivazione in tempi ridotti delle procedure per la gestione della situazione evitando i rischi per le persone presenti nei locali della Banca. Molto apprezzato dalla clientela e dai colleghi per le garanzie di controllo costante esercitato, il sistema è riconoscibile dalla presenza in zona di ingresso e nel salone di alcuni monitor che visualizzano l'operatore dalla centrale operativa fornendo così un sistema efficace di prevenzione delle rapine. A fine 2011 questo sistema era già presente in centinaia di filiali, numero che si prevede di incrementare ulteriormente nel corso del 2012.

CLIENTI

AZIONISTI



Nel 2011 l'obiettivo della crescita sostenibile ha continuato a costituire il cuore della nostra strategia in uno scenario macroeconomico ancora instabile per il protrarsi della crisi. Le scelte strategiche di Intesa Sanpaolo hanno trovato conferma nel Piano d'Impresa 2011-2013/2015 che si pone l'obiettivo prioritario di garantire una redditività sostenibile nel medio periodo, sviluppando l'attività fondata sulla relazione di lungo periodo con la clientela, calibrando controllo dei costi e investimenti, presidiando la qualità del credito e rafforzando la liquidità e la patrimonializzazione.

IL RENDIMENTO DEL TITOLO INTESA SANPAOLO

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo nel 2011 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario: una crescita fino alla metà di febbraio, quando è stato raggiunto il punto di massimo, e una successiva tendenza al ribasso durata fino a quasi la metà di settembre, quando è stato raggiunto il punto di minimo, cui ha poi fatto seguito una ripresa, con il titolo che a fine anno è risultato in calo del 33,7% rispetto a inizio anno.

La quotazione dell'azione di risparmio Intesa Sanpaolo ha registrato alla fine del 2011 un calo del 42,9% rispetto a inizio anno. Lo sconto rispetto all'azione ordinaria si è ampliato, raggiungendo il 25% rispetto al 13% di inizio anno.


Alla fine del 2011, la capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è scesa a 20,9 miliardi di euro rispetto ai 26,3 miliardi di inizio anno.

I DIVIDENDI

Il Consiglio di Gestione proporrà all'Assemblea degli Azionisti la distribuzione a valere sulla Riserva Straordinaria di un importo unitario di 0,05 euro alle azioni ordinarie e alle azioni di risparmio, per un totale di circa 822 milioni di euro. A ciò corrisponde un rendimento calcolato sul prezzo medio del titolo nel 2011 di 3,02% per le azioni ordinarie e 3,57% per le azioni di risparmio.

LE RELAZIONI CON GLI AZIONISTI E CON LA COMUNITÀ FINANZIARIA

Nel corso del 2011, in un contesto economico ancora molto difficile, la comunicazione con la comunità finanziaria ha continuato a focalizzarsi sulla redditività sostenibile. Siamo convinti che la capacità della Banca di generare una crescita continua della redditività dipenda anche dall'elevata liquidità, dal basso leverage, dall'elevata solidità patrimoniale e dal basso profilo di rischio. Il Gruppo rappresenta un sicuro riferimento per i risparmiatori e un partner affidabile per le imprese proprio sulla base di quegli indicatori, tra i migliori nel settore a livello internazionale. La comunicazione finanziaria si è incentrata sugli obiettivi del Piano d'Impresa 2011-2013/2015, presentato il 6 aprile 2011, e ha avuto come obiettivo prioritario quello di fare percepire la capacità del Gruppo di generare una solida creazione di valore per tutti gli stakeholder.

Per garantire la parità di accesso, anche nel 2011 le informazioni sono state rese disponibili 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 chi li richiede. La sezione Investor Relations del sito Internet  propone contenuti articolati e aggiornamenti tematici per rendere sempre disponibile agli stakeholder un'informazione ampia e sistematica.

Al fine di contribuire alla creazione di valore sostenibile nel tempo si sono svolti regolari e frequenti incontri con la comunità finanziaria che hanno consolidato rapporti duraturi e fiduciosi.

CREDIT RATING

I rating attribuiti a Intesa Sanpaolo, per quanto vincolati dal rating attribuito al Paese, continuano a riflettere la buona redditività, l'adeguata qualità dell'attivo, i solidi coefficienti patrimoniali e il buon profilo di liquidità.

MOODY'S

Debito a lungo termine	A2 *
Debito a breve termine	P-1 *
Financial strength	C+ *
Outlook	Rating lungo termine sotto osservazione

FITCH

Debito a lungo termine	A-
Debito a breve termine	F2
Viability	a-
Support	2
Outlook	Negativo

STANDARD & POOR'S

Debito a lungo termine	BBB+
Debito a breve termine	A-2
Outlook	Negativo

*Rating sotto osservazione per una possibile riduzione

APPARTENENZA A INDICI ETICI

Gli indici etici si caratterizzano per i criteri di selezione dei titoli che ne fanno parte: oltre alla performance finanziaria vengono valutati i comportamenti improntati alla responsabilità sociale delle imprese (sostenibilità ambientale, diritti dei lavoratori nell'azienda, nella catena dei fornitori e dei distributori, rispetto dei diritti umani, rapporto con i diversi portatori d'interessi, politiche anticorruzione). Intesa Sanpaolo è presente dal 2007 negli indici FTSE4Good, ASPI Eurozone e nel Ethibel Investment Register. Nel 2011 Intesa Sanpaolo è entrata nel Dow Jones Sustainability Index.

FORNITORI



Relazioni trasparenti lungo tutto il processo d'acquisto e diffusione della cultura della responsabilità sociale e ambientale: queste sono state le linee di indirizzo che abbiamo seguito conducendo un governo delle spese amministrative ispirato alla sobrietà e al senso del risparmio. Gli sviluppi tecnologici sono stati essi stessi orientati a garantire equità negoziale, comunicazione trasparente e qualità nella gestione delle relazioni con i nostri fornitori.

LA TRASPARENZA NEI PROCESSI DI ACQUISTO E NELLA SELEZIONE DEI FORNITORI

Il programma di sostenibilità lungo la catena degli approvvigionamenti di Intesa Sanpaolo è stato orientato, anche nel 2011, verso scelte fondate sui principi di trasparenza e di equità. Principi che hanno contribuito a consolidare il rapporto con i nostri fornitori.

Trasparenza è stata una delle parole chiave che hanno caratterizzato lo sviluppo del Portale Fornitori, nato nel 2010 e che oggi sta andando a regime nella sua veste rinnovata. Il Portale prevede un sistema di negoziazioni in rete: a coloro che si candidano è richiesta la registrazione on-line dove possono seguire, qualora invitati a una gara, tutte le fasi del processo in maniera trasparente.

Anche gli sviluppi previsti per il nuovo processo di gestione delle fatture sono stati realizzati nel corso dell'anno garantendo un miglior presidio delle attività, una maggiore tracciabilità dei documenti e un maggior rispetto dei tempi di pagamento previsti. Ha preso avvio nel contempo anche il canale della fatturazione elettronica, che ha generato vantaggi in termini di velocità di trasmissione tra la Banca e i suoi fornitori.

PROMUOVERE LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE E AMBIENTALE

Intesa Sanpaolo indirizza e stimola i propri fornitori verso pratiche sostenibili con il rinnovo progressivo del catalogo merceologico che prevede l'introduzione di prodotti verdi in sostituzione di quelli esistenti. Nel corso del 2011, con l'obiettivo di conoscere meglio i fornitori e le loro politiche di sostenibilità è stato rinnovato l'accesso al Portale Fornitori, sia per i fornitori abituali sia per quelli che si propongono per la prima volta. Nella fase di registrazione on-line è presente un questionario che richiede informazioni inerenti anche alle pratiche di responsabilità sociale e ambientale. Le risposte dei candidati, che devono anche prendere visione del Modello di organizzazione, gestione e controllo (decreto legislativo 231/2001), del Codice Interno di Comportamento di Gruppo e del Codice Etico, otterranno, dopo la messa a regime del sistema, un punteggio che concorrerà alla formazione del Rating di Responsabilità sociale; progetto in fase di implementazione.

Dei 1.600 fornitori iscritti al Portale, oltre 400 hanno completato la registrazione. Di questi il 14% dichiara di pubblicare un bilancio sociale e ambientale, il 7% dispone di certificazione SA 8000, il 26% di un codice etico o di politiche che descrivono l'impegno sociale, il 21% possiede certificazioni ambientali e il 15% ha una politica ambientale.

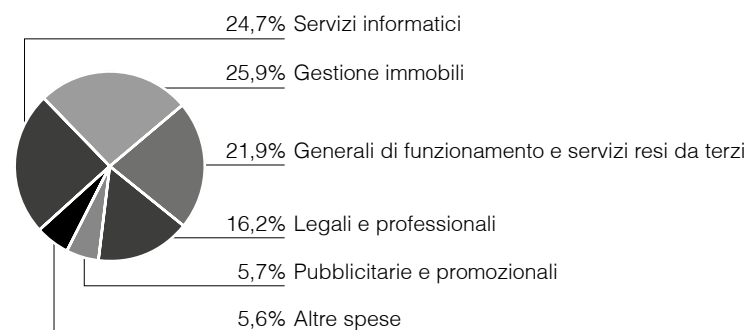
Nel corso del 2011 è continuata con regolarità la verifica delle procedure di gestione degli appalti al fine di prevenire e identificare eventuali situazioni o comportamenti critici.

La policy sugli acquisti delle Banche estere del Gruppo, realizzata con l'obiettivo di diffondere un modello di gestione degli acquisti basato su criteri di qualità e responsabilità sociale, è stato portato a termine presso tutte le partecipate estere. La fase di verifica dell'operatività della policy ha coinvolto Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Bank Romania, Pravex-Bank, Bank of Alexandria, CiB Bank e Privredna Banka Zagreb.

AMBIENTE

Nel 2011 le spese complessive sostenute da Intesa Sanpaolo per gli acquisti sono state 2,9 miliardi di euro, così ripartite:

RIPARTIZIONE SPESE AMMINISTRATIVE 2011 PER CATEGORIA [%]



IL PORTALE FORNITORI

Avviata nel 2010, l'iniziativa ha visto un forte impulso nel corso del 2011. Il Portale Fornitori, grazie alla sua struttura modulare, permette di avere una visione globale dell'intero processo di acquisto, dalla nascita del fabbisogno fino alla conclusione del rapporto contrattuale e al pagamento della prestazione. Il Portale include, oltre all'Albo Fornitori, un modulo dedicato agli acquisti on-line, uno alla comunicazione con i fornitori e un altro destinato all'archiviazione documentale. Nel 2012 sarà attivato anche il modulo che gestirà le comunicazioni contabili; ciò consentirà ai fornitori di visualizzare i dati relativi a ordini, fatture e pagamenti. Grazie alle sue caratteristiche innovative, il Portale qualifica i fornitori sulla base di parametri tecnico-economico-finanziari uniti a quelli di responsabilità ambientale e sociale.



AMBIENTE

Affrontiamo il cambiamento climatico con un approccio olistico: per l'impegno sull'impatto diretto abbiamo ottenuto prestigiosi riconoscimenti come risultato della nostra politica ambientale. La gestione dell'impatto indiretto avviene sia tramite l'offerta di prodotti di credito su energie rinnovabili e risparmio energetico sia con la partecipazione internazionale ai lavori di UNEP FI, per cui abbiamo firmato la prima ricerca al mondo sulla materialità finanziaria del cambiamento climatico.



Il presidio degli impatti ambientali generati dalle attività della Banca è assicurato dal nucleo di sostenibilità ambientale dell'Unità CSR, coordinato dall'Energy Manager del Gruppo, con i compiti di monitoraggio, analisi e indirizzo per la definizione di azioni di miglioramento tra le quali, sulla base di un'analisi costi/benefici, l'utilizzo di nuove tecnologie così come previsto dalla policy ambientale ed energetica aggiornata nel 2011.

Nel 2011 è continuato il Piano di Azione per la Sostenibilità Ambientale (Sustainable Energy Action Plan), che persegue la riduzione dell'impronta ecologica attraverso un miglioramento degli aspetti energetico/ambientali. I maggiori risultati sono stati ottenuti nella riduzione dei consumi energetici, dei rifiuti, della carta e nell'utilizzo di carta ecologica. Il Piano avviato proseguirà sino al 2013. Inoltre, Intesa Sanpaolo ha partecipato attivamente a vari gruppi di lavoro di Abilab dedicati a costruire benchmarking di settore e a favorire l'applicazione delle nuove tecnologie a favore dell'efficienza energetica.

Gli aspetti legati alla mobilità sono presidiati dal Mobility Manager che coordina le iniziative e le migliori soluzioni ai bisogni di spostamenti aziendali e personali.

IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE E DELL'ENERGIA (SGAE)

Nel 2011 il Gruppo Intesa Sanpaolo, ha consolidato in circa 180 siti il Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia, certificato UNI EN ISO 14001 e UNI CEI EN 16001, predisponendosi al progressivo ampliamento del perimetro e al passaggio alla nuova certificazione energetica UNI CEI EN ISO 50001 che meglio indirizza le imprese a conoscere, misurare e gestire i differenti consumi energetici per tipo di utilizzatore.

Gli aspetti più significativi considerati dalla nostra politica ambientale – consumi energetici, emissioni inquinanti, carta, rifiuti, sostanze nocive, acqua e manutenzioni – vengono gestiti con procedure integrate di eccellenza. Il miglioramento progressivo delle performance si ottiene attraverso la definizione di obiettivi qualitativi e quantitativi da raggiungere, anche con l'applicazione delle migliori soluzioni disponibili sul mercato.

Le filiali e i palazzi certificati rappresentano un campione significativo distribuito a livello geografico, attraverso il quale vengono monitorate e misurate con procedure specifiche e periodici audit, le performance ottenute e la loro corrispondenza alle attese. In particolare, nei siti SGAE è stato attivato, a seguito di un approfondito censimento degli impianti, l'accensione/spengimento programmato via web degli impianti tecnologici e l'invio di segnalazioni nel caso i consumi superino i profili predefiniti per le diverse tipologie di filiale.

Gli interventi di progressivo miglioramento realizzati sono anche accompagnati da un percorso formativo specialistico per i referenti dei siti certificati.

COLLABORATORI

“UNA SOCIETÀ A 770 WATT”

Intesa Sanpaolo sta progressivamente riducendo l'indice procapite annuo relativo ai consumi elettrici, in Italia si è passati dagli 820 watt per addetto del 2009 ai 770 watt nel 2011.

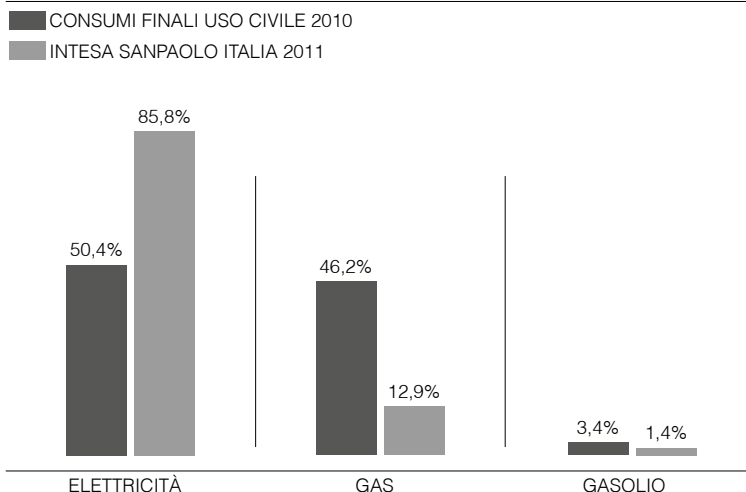
IL NUOVO CENTRO DIREZIONALE DI TORINO

Criteri di sostenibilità ambientale e di efficienza energetica, relativi all'intero ciclo di vita dell'edificio, sono stati adottati per la progettazione esecutiva del “Nuovo Centro Direzionale di Torino”. Grazie alle caratteristiche costruttive e di gestione il progetto esecutivo dell'edificio ha ricevuto un punteggio di 3,5 secondo il protocollo Sustainable Building Council (scala da -1 a 5, dove 3 individua “migliore pratica costruttiva corrente”).

Il complesso processo di cantierizzazione e di realizzazione dell'opera è oggetto di un Sistema di Gestione Ambientale. Il General Contractor ha ottenuto la relativa certificazione nell'ottobre 2011 secondo la norma internazionale UNI EN ISO 14001:2004 ed è attesa la Registrazione secondo la norma europea EMAS III.

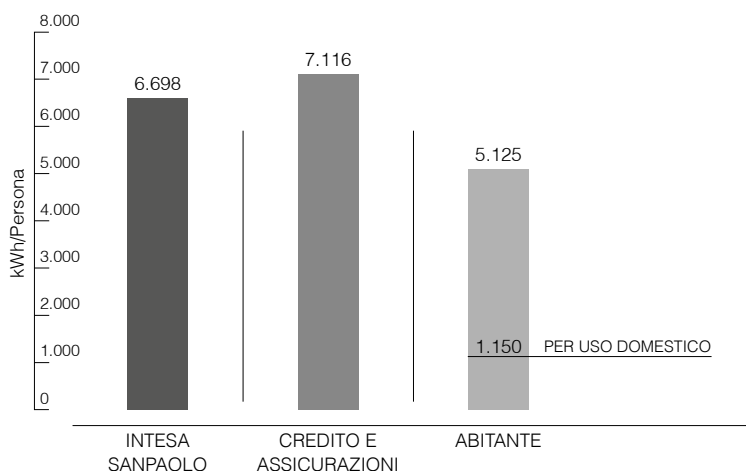
Per promuovere la diffusione delle conoscenze tecniche e scientifiche sviluppate nel corso della realizzazione della torre, i professionisti direttamente impegnati nelle attività saranno docenti nel Master di II Livello per laureati in ingegneria e Architettura del Politecnico di Torino “Progettazione e costruzione di edifici di grande altezza”. Il Master, presentato a febbraio 2012 presso la Sede del Castello del Valentino, vede la fattiva partecipazione e collaborazione di Intesa Sanpaolo.

INCIDENZA CONSUMI ENERGETICI PER FONTE IN ITALIA [%]



Fonte: Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per l'Energia (2009). *Bilancio Energetico Nazionale 2010*. Consumi finali uso civile 2010 - Italia (elaborazione da).

CONSUMI ELETTRICI PRO CAPITE IN ITALIA [kWh/Persona]



Fonte: Consumi Elettrici Terna 2009-2010 - Italia.

NOTE

1. Renewable Energy Certificate System.

Il Gruppo ha consolidato l'utilizzo di energia elettrica da fonte rinnovabile in tutti i siti che lo consentono. In Italia tale tipo di fornitura, generata principalmente da impianti idroelettrici a cui si accompagnano alcune forniture certificate con RECS¹, ha superato il 94% dei consumi elettrici, (oltre 185.000 tonnellate di CO₂ annue evitate), a cui si accompagna una limitata autoproduzione da cogenerazione.

L'autoproduzione di energia di tipo fotovoltaico è difficilmente realizzabile a causa di vincoli tecnici e architettonici dei siti immobiliari di Intesa Sanpaolo, pertanto sono in fase di realizzazione pochi siti significativi con impianti fotovoltaici innovativi o di dimensioni significative. Tra questi l'impianto a inseguimento solare ad alta resa, realizzato presso una filiale di Torino e caratterizzato da un sistema di raffreddamento liquido delle celle fotovoltaiche che, nel 2011, ha prodotto energia rinnovabile in linea con l'andamento climatico annuale e con l'alta resa prevista (circa 1.300 kWh/kWp all'anno). Clienti e visitatori possono constatarne l'efficienza attraverso un display LCD posto all'interno dell'agenzia. Inoltre un impianto da 9 kWp realizzato a Marghera, in una Filiale del tipo "Energia quasi 0", è stato connesso alla rete a fine 2011 e ulteriori impianti saranno realizzati nel corso del corrente anno.

Anche fuori d'Italia sono state avviate iniziative per l'utilizzo di energia rinnovabile: in Slovenia gli impianti fotovoltaici di Banka Koper, nelle filiali di Koper e Sežana, hanno prodotto nel 2011 circa 50.000 kWh mentre in Ungheria la banca CIB ha puntato sull'energia solare per produrre il 62% dell'acqua calda sanitaria consumata.

L'ENERGIA E L'EFFICIENZA ENERGETICA

Anche nel 2011 si conferma un'ulteriore riduzione dei consumi energetici ottenuta grazie ad una migliore gestione ma anche ad azioni di incremento dell'efficienza energetica per gli usi energetici significativi: illuminazione, climatizzazione e macchine d'ufficio. Sono proseguite nel corso dell'anno analisi di approfondimento dei consumi, effettuate con misurazioni sul campo e assistite da rilevazioni via web anche delle temperature. Tali rilevazioni e l'affinamento dei target unitari hanno consentito di attuare azioni di miglioramento più efficaci in quanto strettamente connesse con le criticità di ogni singolo punto operativo.

Tutte le iniziative di risparmio energetico attuate, prevalentemente di tipo gestionale e facenti parte del Piano di Azione per la Sostenibilità Ambientale, hanno consentito di ridurre in Italia i consumi energetici totali del 5,5% rispetto al 2010, corrispondenti a circa 8.700 tep, di cui il 6,9% relativi ai consumi elettrici e il 2,1% per i consumi termici. In particolare, nei consumi elettrici, il risparmio ottenuto nel 2011 è stato di quasi di 46 GWh rispetto al consumo annuo del 2008, mentre per quanto riguarda i consumi termici, parte del il risparmio è attribuibile al crescente utilizzo dei sistemi a pompa di calore e agli efficientamenti gestionali, oltre che alla minore rigidità del periodo invernale. Grande attenzione è stata dedicata alle nuove filiali e a quelle oggetto di interventi di ristrutturazione in cui si è fatto largo uso di vetrate isolanti, caldaie a condensazione, gruppi frigoriferi e pompe di calore a elevata resa.

Tra le iniziative di contenimento dei consumi energetici attivate dalle Banche estere si segnalano

numerosi interventi per la riduzione dei consumi energetici legati all'illuminazione artificiale: CIB ha sostituito in alcune sedi le vecchie sorgenti luminose con altre più efficienti e ha installato dei sistemi di spegnimento automatico degli apparecchi illuminanti mentre VUB Banka ha sostituito in alcune delle proprie sedi le lampade tradizionali con sorgenti a LED. Infine Pravex Bank e Banca Koper hanno realizzato delle Filiali a basso impatto ambientale.

Nel 2011 è stata adottata una policy interna relativa all'acquisto di macchine d'ufficio che definisce i criteri ambientali minimi e le procedure operative per la valutazione, nella fase di acquisizione, degli impatti ambientali generati – direttamente o indirettamente – dalle macchine d'ufficio. Grazie alla sostituzione progressiva di circa 35.000 macchine con altre energeticamente più efficienti, nel 2011 si è ottenuto un risparmio elettrico dell'1% rispetto al 2010 (risparmio elettrico cumulato del 3,1% rispetto al dato base di riferimento del 2008). Tale risparmio si aggiunge ai risultati ottenuti dalla procedura da tempo adottata per lo spegnimento da remoto di quasi tutti i PC delle filiali nelle ore notturne e festive (stimabili in almeno 5 GWh/anno a cui corrispondono 2.000 tonnellate di emissione di CO₂ evitate).

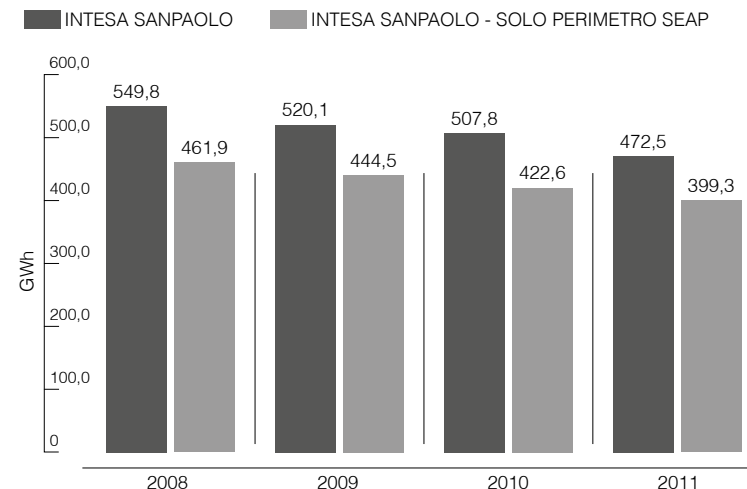
Nel 2011 è proseguita l'attività di sostituzione delle insegne luminose, in particolare nelle filiali della Regione Sicilia dove sono state sostituite circa 570 insegne, tutte di tipo a Led. In tale contesto circa 500 siti in Italia sono qualificati nell'ambito del Programma Europeo "Greenlight" che riconosce il Gruppo Intesa Sanpaolo tra le aziende con le migliori performance a livello europeo. Per quanto riguarda le Banche estere, anche la banca croata Privedna ha avviato il processo di certificazione Greenlight mentre l'ucraina Pravex nel 2011 ha acquistato 900 PC "green" che le consentiranno un risparmio energetico del 30%.

LA MOBILITÀ

Anche nel 2011 Intesa Sanpaolo ha confermato il suo impegno verso il tema della mobilità sostenibile, ricercando e proponendo soluzioni per le esigenze degli spostamenti delle persone. Nel corso dell'anno la definizione delle strategie e delle linee guida in materia di Mobility Management ha assunto una nuova rilevanza in quanto la funzione è entrata a far parte dell'Ufficio People Care della Direzione Centrale Personale (pag. 38) che promuove lo sviluppo delle iniziative volte ad accrescere il benessere delle persone e della comunità aziendale con l'obiettivo di migliorare l'equilibrio tra vita privata e vita professionale. Il Mobility Manager è supportato oggi da 5 Referenti Territoriali con l'intento di estendere il presidio in tutte le principali sedi della Banca a livello nazionale, per rilevare e interpretare la domanda di mobilità espressa sul territorio diffondendo cultura ed iniziative promosse dal Gruppo.

Con l'obiettivo di ridurre ulteriormente l'impatto ambientale, periodicamente viene effettuata l'analisi della mobilità che permette un costante controllo e un conseguente intervento sulle emissioni di CO₂ per tipologia di vettore (treni, aerei, auto della flotta aziendale e auto personali per missione). Prosegue la realizzazione di soluzioni pratiche a supporto della mobilità dei dipendenti come ad esempio il progetto "Bicinbanca", il sistema navette e la sottoscrizione di abbonamenti al trasporto pubblico attraverso il portale dedicato "Mobility Office" disponibile nella Intranet aziendale. Inoltre continua la progressiva estensione dell'uso dei sistemi di comunicazione a distanza con videocon-

CONSUMI ELETTRICI INTESA SANPAOLO IN ITALIA



PARCO DI MONTE SAN GIORGIO

Nel giugno 2010 Intesa Sanpaolo ha siglato un accordo con la Provincia di Torino e il Comune di Piosasco per ripristinare il vivaio situato nel parco provinciale di Monte San Giorgio. L'iniziativa ha come principale obiettivo la creazione di uno spazio verde che possa accogliere in modo progressivo piante autoctone ad alto fusto.

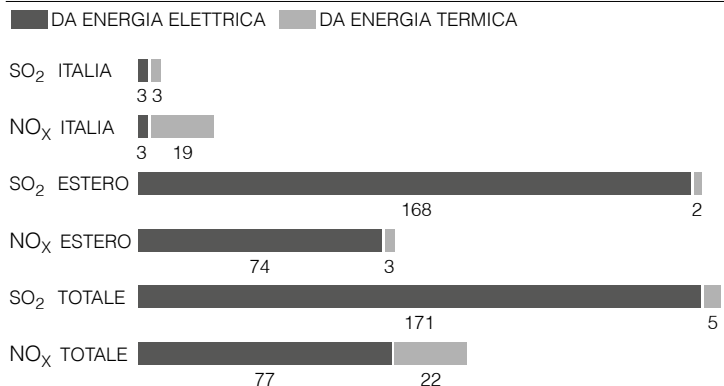
Lo spazio verde produce ogni anno oltre 3.500 piante, tante quante sono in media i nuovi nati nelle famiglie dei collaboratori del Gruppo, da destinare ad azioni di rimboschimento su tutto il territorio nazionale.

Nel giugno 2011 ha avuto luogo l'inaugurazione del vivaio e a fine anno è stata firmata la nuova Convenzione per procedere nelle attività di ristrutturazione delle strutture site all'interno del parco.

L'area offrirà un luogo d'incontro formativo e di aggregazione per i colleghi e le loro famiglie.

COLLABORATORI

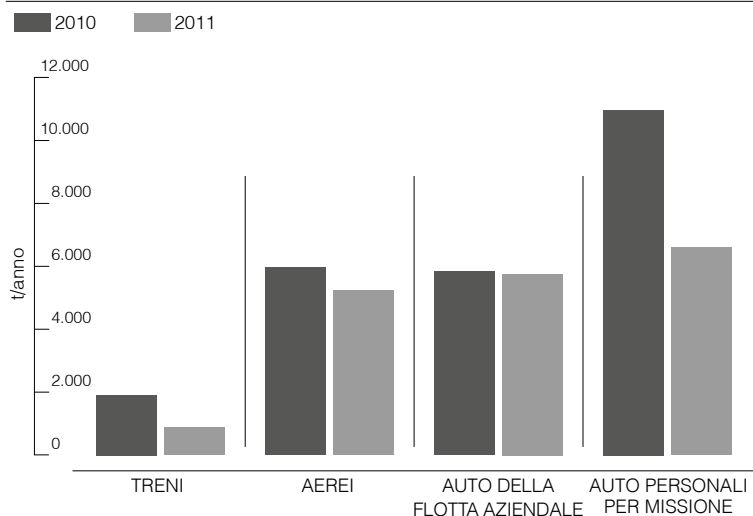
EMISSIONI DI NO_x SO₂ [t/anno] 2011



FATTORI DI CONVERSIONE PER IL CALCOLO EMISSIONI	ITALIA	ESTERO
g NO _x / kWh	0,210	0,676
g NO _x / m ³ Gas	0,914	0,603
g NO _x / l Gasolio	0,214	0,070
g SO ₂ / kWh	0,191	1,536
g SO ₂ / m ³ Gas	0,143	0,404
g SO ₂ / l Gasolio	0,033	0,036

Il dettaglio dei singoli paesi esteri è disponibile sul sito Internet del Gruppo Intesa Sanpaolo [↗](#).

EMISSIONI CO₂ DERIVANTI DALLA MOBILITÀ AZIENDALE 2010/2011



ferenze e “Lync”, un nuovo software che consente di effettuare chat, telefonate e videochiamate direttamente dal proprio computer e di gestire riunioni con più interlocutori. Prosegue anche l’attuazione dei “Piani Spostamento Casa – Lavoro”, che al di là dell’obbligo normativo, rappresentano una grande opportunità di miglioramento organizzativo e gestionale per tutte le attività di mobilità dei colleghi. Dal 2009, con il progetto “Mettete dei fiori nei vostri motori” il Gruppo infatti ha avviato un percorso strutturato di analisi delle esigenze di mobilità del personale individuando iniziative in grado di rispondere a tali esigenze. A tal fine, nel 2011 sono stati aggiornati e consegnati alle Amministrazioni comunali i Piani Spostamento Casa e Lavoro, che evidenziano i risultati raggiunti delle iniziative definite nel precedente Piano e le azioni “12 for 2012” che saranno promosse nel corso del 2012.

Con riferimento alle azioni di mobilità avviate dalle Banche estere, il bike sharing aziendale è attivo in Slovenia, Romania, Ungheria, Albania e presso Intesa Sanpaolo Card così come un servizio di car pooling nella croata PBZ e in Intesa Sanpaolo Card.

COLLABORATORI

LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI ATMOSFERICHE

Anche nel 2011 si evidenzia, per i consumi elettrici e termici, una riduzione di emissioni del 6,1% di CO₂. Tale riduzione è dovuta per circa il 2,5% all’aggiornamento dei fattori di trasformazione conseguenti all’evoluzione dei sistemi produttivi energetici che prendono in considerazione, oltre ai gas responsabili dell’effetto serra in modo diretto ricondotti in CO₂ equivalente (GWP), anche i gas più significativi coinvolti in maniera indiretta: anidride solforosa (SO₂) e ossidi di azoto (NO_x).

EMISSIONI CO₂ [TONNELLATE]

	2011				2010				DIFFERENZA 2011-2010
	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO	TOTALE	ENERGIA ELETTRICA	GAS METANO	GASOLIO	TOTALE	
Italia	6.076	40.930	5.283	52.289	11.859	40.372	6.650	58.881	-6.592
Estero	44.693	8.272	1.074	54.039	45.452	7.412	1.514	54.378	-339
Totale	50.769	49.202	6.357	106.328	57.311	47.784	8.164	113.259	-6.930

Dal 2010 l’intero perimetro Italia, mediante una proiezione dei dati, è stato lo scenario di riferimento del monitoraggio delle emissioni di CO₂ derivanti dalla mobilità aziendale. La riduzione che si è evidenziata nel 2011 è pari a circa il 25% derivante principalmente dall’adozione di nuovi fattori di conversione in linea con i migliori parametri standard di settore e internazionali. Si registra comunque un buon andamento in riduzione dell’utilizzo delle auto ad uso personale. Il monitoraggio a livello centrale delle multiconferenze conferma un trend in crescita del 24%.

Per il complesso delle attività del Gruppo Intesa Sanpaolo le azioni avviate per la riduzione delle emissioni hanno contribuito a ridurre dello 0,7% le emissioni dirette (Scope 1: riscaldamento auto-

nomo e flotta aziendale) del 10,2% le emissioni indirette (Scope 2: riscaldamento condominiale ed energia elettrica) e del 32,7% le emissioni relative allo Scope 3 (mobilità e altre emissioni indirette). La riduzione delle emissioni Scope 2 è dovuta a una continua diminuzione dell'utilizzo di energia elettrica tradizionale in Italia: va peraltro segnalato che, grazie all'elevato utilizzo di energia elettrica da fonte rinnovabile, l'incidenza dell'energia elettrica tradizionale risulta essere minima rispetto al totale degli utilizzi elettrici del Gruppo.

L'ACQUA

La stima dei dati, basata sulla spesa sostenuta nel corso dell'esercizio, evidenzia una riduzione dei consumi rispetto al 2010 in Italia e un consumo per addetto di circa 30 m³. Al fine di verificare l'affidabilità del dato, è stata rinnovata un'analisi mirata dei dati consumi reali di acqua su un'area metropolitana campione da cui è emerso un consumo effettivo ad addetto pari a circa 25 m³ (35 m³ nel 2010). Grazie a questa analisi è quindi possibile affermare che si registra un trend decrescente nei consumi del Gruppo. Risulta invece costante il dato relativo alle Banche estere dove il consumo per addetto è stato pari a 22 m³.

LA CARTA

Nel 2011 è stata emanata una nuova policy aziendale in materia di sostenibilità per gli acquisti e l'utilizzo di carta e materiali derivati ➔ anche grazie alla quale in Italia l'utilizzo di carta riciclata certificata (quasi il 50% dei consumi) e l'utilizzo della carta ecologica certificata FSC¹ e ECF/TCF² hanno permesso di raggiungere complessivamente una quota del 74% del consumo totale di carta. Progressivamente si registra anche un miglioramento nell'utilizzo di carta ecologica da parte delle controllate estere.

La sensibilizzazione dei colleghi sul tema, nonché un uso più consapevole e responsabile della carta hanno permesso una riduzione globale dei consumi del 12%. In tale contesto in particolare l'installazione delle postazioni Internet a disposizione della clientela in ogni filiale per la visualizzazione dei "Fogli informativi" ha permesso di ridurre il consumo di oltre 170 tonnellate.

Anche sul fronte dei servizi esternalizzati si registra un contenimento dei consumi di carta per le comunicazioni alla clientela dovuta all'estensione delle iniziative di "Rendicontazione on line", alla dematerializzazione dei documenti cartacei e all'ottimizzazione dei tabulati per uso interno che hanno consentito al Gruppo di evitare il consumo di circa 860 tonnellate di carta.

L'insieme delle iniziative di riduzione dei consumi cartacei hanno permesso di ridurre di quasi 2.500 tonnellate le emissioni di CO₂. Anche le Banche estere hanno avviato azioni di riduzione nell'uso della carta: in particolare si segnala l'utilizzo in alcune Filiali di Banca Koper della firma digitale.

POLICY SUGLI EVENTI SOSTENIBILI

A marzo 2011 sono state emanate le nuove Regole del Gruppo in materia di sostenibilità per l'organizzazione di eventi di comunicazione e per attività di formazione ➔.

Questa normativa dichiara i principi e le regole per migliorare la sostenibilità ambientale degli eventi di comunicazione interna ed esterna, dei corsi di formazione e dei relativi eventi. Fondamentali criteri di sostenibilità ambientale, da aggiornare nel tempo in un'ottica di miglioramento progressivo, vanno tenuti in considerazione in tutte le fasi di organizzazione di un evento: preparazione e promozione; allestimento e svolgimento, in particolare riguardo alle modalità di trasporto, alle caratteristiche delle strutture per il pernottamento, al catering e agli allestimenti; la fase di congedo e disallestimento.

Tra i principali criteri ricordiamo:

- inviare inviti e documentazione in formato elettronico;
- realizzare le eventuali stampe con carta ecologica e/o riciclata certificata e nella modalità fronte/retro;
- privilegiare le sedi che favoriscano l'accesso con trasporti pubblici o mezzi di trasporto collettivo;
- privilegiare l'utilizzo di allestimenti, di supporti e gadget riutilizzabili o realizzati con materie prime certificate, riciclate o riciclabili;
- optare per catering che utilizzino stoviglie e bicchieri lavabili e scelgano prodotti locali e di stagione ottenuti e forniti nell'ambito di filiere corte;
- prevedere l'utilizzo di acqua del rubinetto filtrata e/o gasata in loco.

NOTE

1. FSC (Forest Stewardship Council): indica che una parte della cellulosa utilizzata per la produzione della carta proviene da foreste certificate.

2. ECF/TCF: ECF (Elementary Chlorine Free): indica che la cellulosa utilizzata per la produzione della carta è sbianchita senza l'utilizzo di biossido di cloro. TCF (Totally Chlorine Free): indica che la carta è prodotta con cellulosa sbianchita senza l'utilizzo di cloro in nessuna forma.

RECUPERO DEI TAPPI DI PLASTICA

Nel 2011 Intesa Sanpaolo ha attivato nei principali palazzi di Torino e Milano la raccolta dei tappi di plastica, con l'obiettivo di sostenere alcuni progetti di solidarietà. I tappi raccolti nel 2011, stimati in circa 2.600 kg, sono stati ritirati dal Centro per la Mondialità e lo Sviluppo Reciproco – sezione di Torino, dall'Avis di Santo Stefano Ticino e dall'Associazione per le Malattie del Sangue di Milano che hanno investito il ricavato dalla loro vendita in progetti di solidarietà. Al fine di coinvolgere i colleghi nell'iniziativa sono stati posizionati dei contenitori per la raccolta ai piani e nelle principali portinerie dei Palazzi. Intesa Sanpaolo ha aderito con entusiasmo all'iniziativa in quanto ritiene che questa azione abbia grande valore ecologico e di salvaguardia ambientale, oltre che sociale.

COMUNITÀ

SPESE E INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE [MIGLIAIA DI EURO]

		2011	2010	2009
Italia	Gestione Rifiuti Speciali	1.814	1.945	1.905
	Formazione	191	109	13
	Manutenzione, SGAE e Certificazione	36.268	47.482	46.591
Estero	Gestione Rifiuti Speciali	408	424	258
	Formazione	127	98	114
	Manutenzione, SGAE e Certificazione	18.609	10.729	6.509

I RIFIUTI

Nel 2011 si registra una generalizzata diminuzione dei quantitativi di rifiuti prodotti (-17%) riferibile sia al progressivo miglioramento dell'utilizzo della raccolta differenziata comunale sia alla quasi totale eliminazione in Italia degli smaltimenti di cartucce e toner. Intesa Sanpaolo ha infatti attivato sin dal 2009 un Servizio "full service", che prevede il recupero degli stessi da parte della società esterna manuttrice di fotocopiatrici e stampanti ed un successivo eventuale riutilizzo: nel 2011 il servizio ha ritirato circa 179 tonnellate di toner e cartucce.

Per quel che concerne i rifiuti pericolosi invece si registra in Italia un leggero aumento rispetto al 2010 solo per la categoria macchine d'ufficio, principalmente imputabile allo smaltimento dei monitor a tubo catodico (sostituiti con altri LCD energeticamente più performanti) della Cassa di Risparmio di Firenze e delle Casse del Centro, la cui gestione è entrata recentemente a far parte del perimetro direttamente controllato dalla Capogruppo.

Anche nel perimetro estero è rilevabile un cospicuo aumento dei rifiuti pericolosi principalmente imputabile alla sostituzione delle macchine d'ufficio e dei monitor a tubo catodico con apparecchiature energeticamente più performanti. Sul fronte dei rifiuti riciclabili in alcune banche sono state avviate azioni di sensibilizzazione dei dipendenti nonché la vendita di carta e PET il cui ricavato è stato destinato ad azioni umanitarie.

LE SPESE E GLI INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE

Nel 2011 si è registrata una diminuzione delle spese correnti di manutenzione impianti in Italia dovuta sia a una riduzione del 3% del perimetro sia a una migliore gestione ordinaria degli impianti e una significativa riduzione degli interventi straordinari su chiamata. Sono invece in leggero aumento le spese relative alla certificazione dei sistemi di gestione, legate al perimetro SGAE. Nelle Banche estere l'aumento delle spese è invece correlato alla progressiva applicazione delle procedure di migliore tutela ambientale. Relativamente al rispetto delle normative ambientali non sono emerse particolari segnalazioni su danni causati all'ambiente, né sanzioni significative relative a tali eventi.

I RICONOSCIMENTI 2011

La concretezza delle azioni di contenimento dell'impronta ecologica hanno permesso a Intesa Sanpaolo di ottenere, anche nel 2011, prestigiosi riconoscimenti ➡. A livello nazionale, tra gli altri, il Premio Aifin nel settore "Iniziative a tutela e sostegno dell'ambiente" nonché il Green Globe Banking Award che riguarda la realizzazione di prodotti, attività ed investimenti ecoefficienti, per la tutela e la valorizzazione del "capitale naturale" dei territori in cui operano le banche.



Intesa Sanpaolo ha ben presente che la responsabilità verso l'ambiente non si ferma agli impatti generati direttamente ma si estende fino a comprendere gli impatti potenzialmente generati dalla propria attività di intermediazione con i clienti e dalla scelta dei propri fornitori.

In particolare il Gruppo mette a disposizione dei clienti privati, imprese ed enti pubblici prodotti di finanziamento specifici nell'ambito dell'efficienza energetica e dell'energia rinnovabile; partecipa attivamente, attraverso finanziamenti finalizzati e finanzia di progetto, alla costruzione di impianti di produzione di energia rinnovabile e nel contempo valuta con la massima attenzione gli impatti ambientali dei grandi progetti infrastrutturali e industriali nei quali è coinvolto; si impegna in investimenti strategici in primarie realtà italiane nel settore delle energie rinnovabili.

Queste azioni rientrano nell'accordo di collaborazione con il Ministero dell'Ambiente – rinnovato nel 2011 – per rendere sempre più concreta la cooperazione in materia di risparmio energetico e la promozione delle energie rinnovabili.

I PRODOTTI E SERVIZI DI FINANZIAMENTO VERDI

Nel 2011 è continuata l'offerta per i privati e le imprese di un'ampia gamma di finanziamenti e servizi di consulenza a supporto degli investimenti nel settore dell'energia da fonti rinnovabili, dell'efficienza energetica e dell'ambiente, in aumento, rispetto al 2010, di circa il 34%. Nonostante la variazione del quadro normativo relativo al Quarto Conto Energia, durante il 2011 il comparto del fotovoltaico ha continuato ad essere quello maggiormente finanziato con il sostegno alla progettazione, realizzazione e installazione di impianti di produzione di energia elettrica.

Per quanto riguarda i prestiti personali ai privati, destinati a finanziare sia l'installazione di pannelli fotovoltaici sia l'acquisto di autoveicoli ecologici, con "Prestito Ecologico" nel 2011 sono stati erogati circa 10.000 prestiti per un ammontare di circa 180 milioni di euro.

Intesa Sanpaolo svolge un ruolo sempre attivo anche verso il sistema produttivo nel settore delle energie rinnovabili e del risparmio energetico. Con riferimento al segmento delle piccole imprese e professionisti sono stati erogati circa 600 prestiti per un importo complessivo di circa 103 milioni di euro.

Nel 2011 sono stati erogati finanziamenti a medio e lungo termine a favore delle imprese per circa 1.224 milioni di euro a sostegno di progetti relativi all'utilizzo di pannelli fotovoltaici, impianti di biomassa, impianti idroelettrici e interventi di efficienza energetica. Per sostenere al meglio gli imprenditori in questo settore, il Desk Energy di Mediocredito Italiano prosegue nel confronto con gli enti istituzionali e continua a operare con le imprese fornendo un servizio completo che comprende sia gli aspetti creditizi sia la consulenza sui nuovi indirizzi tecnologici. Nel 2011 il Desk Energy ha esaminato 457 progetti (+ 38% rispetto al 2010), di cui la maggior parte nel settore del fotovoltaico.

A fine 2011 è nato, dall'esperienza del Gruppo Intesa Sanpaolo sul tema, IMPRES@MBIENTE il portale dedicato alle imprese clienti del Gruppo Intesa Sanpaolo che operano nell'ambito della sostenibilità ambientale e delle energie rinnovabili.

Il portale è un utile strumento per tutti gli stakeholder della Banca che attraverso IMPRES@MBIENTE possono reperire informazioni sulla sostenibilità ambientale.

Il portale è una vetrina specializzata in cui le aziende che si occupano di energie alternative, tecnologie per l'ambiente, tutela dell'ambiente e sicurezza sul lavoro trovano uno spazio espositivo per presentare i propri prodotti e servizi. Si pone l'obiettivo di creare sinergie tra la Banca, le imprese che offrono e quelle che richiedono prodotti e servizi legati alla sostenibilità.


Nel panorama bancario italiano è la prima iniziativa nata per migliorare la visibilità dell'offerta commerciale delle imprese che operano in ambito di sostenibilità ambientale e per incrementare gli investimenti in questo settore.

La Banca con il nuovo portale IMPRES@MBIENTE conferma il suo impegno nel sostenere scelte sociali e ambientali sostenibili.

FINANZIAMENTI A FAVORE DELL'AMBIENTE

Nel corso del 2011, sul totale dei finanziamenti erogati a livello di Gruppo, l'1,02% ha riguardato finanziamenti nel settore delle energie rinnovabili, dell'agricoltura e della tutela dell'ambiente. La quota corrisponde a circa 3,6 miliardi di euro in Italia a cui vanno sommati circa 131 milioni di euro dell'estero.

INTESA SANPAOLO CONTRO L'AMIANTO

Intesa Sanpaolo, da tempo impegnata a favore dell'ambiente anche con prodotti specifici, ha commissionato a Legambiente un "Dossier Amianto 2011" , per verificare la presenza di amianto sul territorio italiano e le implicazioni economiche legate al suo smaltimento. La ricerca, disponibile sul sito Internet di Gruppo, rileva che la consistenza fibrosa dell'amianto conferisce al materiale delle proprietà rischiose per la salute, causa di gravi patologie a carico prevalentemente dell'apparato respiratorio e che, al momento, esistono ancora 32 milioni di tonnellate di amianto sparse sul territorio nazionale.

Intesa Sanpaolo ha quindi provveduto a sottoscrivere un Protocollo Operativo di cooperazione con Legambiente che regolarizza il sostegno finanziario della Banca nell'ambito del progetto "Provincia Eternit Free" promosso da Legambiente e AzzeroCO₂ finalizzato alla sostituzione e allo smaltimento dell'eternit con impianti fotovoltaici.


Al fine di meglio rispondere alle esigenze delle imprese in tal senso, nel corso del 2011, sono stati lanciati due nuovi finanziamenti "Sostenibilità Business" e "Sostenibilità a Breve Termine" dedicati ad investimenti finalizzati allo sviluppo sostenibile del territorio e alla tutela dell'ambiente, inclusa la rimozione dell'amianto.

Mediocredito Italiano ha anche messo a punto, in collaborazione con RINA spa, il prodotto "Green Ship" volto a finanziare le dotazioni delle navi per migliorarne l'impatto ambientale.

Un rilevante numero di finanziamenti di impianti per la produzione di energia rinnovabile sono stati erogati da Leasint, la società del Gruppo Intesa Sanpaolo dedicata alle operazioni di leasing. Nel 2011 con il prodotto "Leasenergy" sono stati stipulati 386 contratti per un controvalore di circa 1,38 miliardi di euro. Nella sua attività a sostegno dell'ambiente, Leasint ha nel complesso contribuito alla realizzazione di circa 1000 impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili per oltre 1,5 Gigawatt.

Il Gruppo si avvale inoltre del contributo di Agriventure, società dedicata al settore agricolo, agroalimentare e agroenergetico, che svolge attività di consulenza alle imprese lungo tutta la filiera agricola. L'attività di Agriventure è intrinsecamente legata ai temi della protezione ambientale, poiché le aziende di questo settore sono le principali responsabili del mantenimento dei delicati equilibri ambientali del territorio, tanto che sovente i finanziamenti della banca possono integrare contributi comunitari finalizzati alla valorizzazione del territorio rurale.

Da non dimenticare inoltre il supporto al Terzo settore di Banca Prossima che, differenziandosi dalla sola figura di partner finanziario, assume nel suo operato anche quella di energy manager effettuando una verifica progettuale a conferma della validità dell'offerta proposta dall'installatore. Questo approccio ha portato spesso a una rivisitazione dell'offerta progettuale, permettendo ai clienti della Banca la realizzazione di impianti più consoni alle effettive necessità o a una riduzione dei costi prospettati in prima istanza.

Nel 2011 "Start-up Initiative" (pag. 34 ) ha incrementato la propria presenza nel settore del Cleantech con nuovi roadshow internazionali a Londra e Parigi e con l'edizione milanese della Cleantech Growth Arena. Inoltre la selezione delle neo imprese candidate a Start-up Initiative Cleantech di settembre 2011 ha visto la partecipazione di un elevato numero di start-up straniere, in particolare europee. Va inoltre segnalato che, a supporto delle energie rinnovabili nel Mediterraneo, a febbraio 2011 Intesa Sanpaolo ha aderito come associate partner a "Desertec Industrial Initiative", la partnership tra alcune delle principali realtà industriali e finanziarie europee e dell'area Middle East e Nord Africa (MENA).

Il settore delle energie rinnovabili coinvolge attivamente anche Banca IMI e BIIS impegnate in operazioni di project finance in Italia e all'estero nei comparti del fotovoltaico, dell'eolico e dell'idroelettrico.

Anche le Banche estere del Gruppo sono molto attive nell'offerta di prodotti verdi. Banka Koper nel 2011 ha erogato finanziamenti per l'installazione di pannelli solari fotovoltaici per circa 8 milioni di euro ha stipulato un accordo di cooperazione con Slovenian Eco Fund in base al quale la Banca eroga a famiglie e imprese finanziamenti ambientali per conto del fondo. Inoltre ha finanziato per circa 2 milioni di Euro il settore delle agroenergie. La slovacca VUB offre supporto alle energie rinnovabili sia attraverso co-finanziamenti per lo sviluppo delle energie rinnovabili in cooperazione con European Investment Bank (EIB) e EBRD per, sia con finanziamenti per interventi di ristrutturazione, ricostruzione e miglioramento dell'efficienza energetica di appartamenti ad uso residenziale. L'ungherese CIB partecipa al programma nazionale per la promozione di progetti su tematiche ambientali (Széchenyi Plan) anticipando il finanziamento erogato successivamente dai fondi nazionali del progetto stesso. Da ottobre 2011 Intesa Sanpaolo Romania offre finanziamenti per investimenti nell'ambito dell'agri-

coltura, inclusi gli investimenti per la produzione di energia dall'utilizzo di fonti rinnovabili, per circa 20 milioni di euro. La croata PBZ offre finanziamenti ai privati che intendono acquistare o costruire edifici residenziali in classe A+, A o B e per coloro che intendono avviare azioni di efficienza energetica in edifici già esistenti. Infine l'ucraina PRAVEX offre un prestito personale per l'acquisto di autovetture ecologiche a condizioni particolarmente vantaggiose.

Infine a partire da gennaio 2011 l'Unità CSR ha avviato un'attività di mappatura sulla presenza, nelle varie componenti del Gruppo, di prodotti e servizi per la clientela con finalità ambientale. L'intento è quello di creare e mantenere aggiornata una fotografia complessiva delle interazioni tra le varie strutture, di evidenziare le eventuali criticità e i possibili sviluppi futuri. In seguito a questa attività si sono costituiti: un tavolo di lavoro interno, cosiddetto Tavolo Verde, volto a migliorare lo scambio di conoscenze e informazioni tra le diverse strutture interne che si occupano del tema ambientale e attivare sinergie e azioni congiunte e un Tavolo CO₂ volto ad approfondire il tema del Carbon Market.

INVESTIRE NELLE ENERGIE RINNOVABILI

Particolarmente interessante nel campo ambientale è l'attività di Equiter, società del Gruppo Intesa Sanpaolo che investe parte del proprio capitale in aziende e progetti orientati allo crescita eco sostenibile del Paese. Equiter partecipa a due joint venture, Enerpoint Energy e Gica, rispettivamente dedicate alla diffusione delle energie rinnovabili ed alla lotta al cambiamento climatico.


Equiter, inoltre, è azionista di Enerpoint Spa, una delle maggiori aziende italiane attive nel downstream dell'industria fotovoltaica (distribuzione, vendita e installazione di impianti). Dalla sua nascita nel 2001 ad oggi Enerpoint ha venduto circa 260 MW di pannelli fotovoltaici ed installato, attraverso la sua rete di installatori, più di 20.000 impianti, di cui 40 MW di grandi sistemi fotovoltaici, ricoprendo una quota significativa del mercato nazionale. La produzione di energia elettrica degli impianti sinora realizzati dalla società ha evitato l'immissione in atmosfera di oltre 290.000 tonnellate di CO₂.

Equiter partecipa anche al fondo "Ambienta I", un fondo di private equity italiano che investe 217 milioni di euro in aziende non quotate attive nei settori delle energie rinnovabili, dell'efficienza energetica, del trattamento dei rifiuti e delle acque reflue e nella lotta all'inquinamento.

In ultimo Equiter mantiene anche per il 2011 il rapporto di affiliazione all'Associazione Produttori di Energia da Fonti Rinnovabili (APER), soggetto di riferimento e di supporto per gli operatori del settore nonché efficace strumento di diffusione di una cultura della sostenibilità ambientale.

Sul tema dell'investimento in start up non va dimenticato che il Fondo Atlante Ventures Mezzogiorno, del Gruppo Intesa Sanpaolo, ha acquistato il 25% di Samares, società fondata nel 2008 e impegnata nello sviluppo di soluzioni innovative software e hardware per il mercato del monitoraggio dei consumi energetici e dell'energia rinnovabile. Infine, la nostra società partecipata "Novamont", leader mondiale nel mercato delle plastiche biodegradabili, ha dato avvio a una joint venture con una società del Gruppo ENI per realizzare un complesso di chimica verde a Porto Torres che prevede una catena di produzione integrata a monte con le materie prime vegetali e la realizzazione di un centro di ricerca incentrato sulla chimica verde, con salvaguardia e incremento dei livelli occupazionali.

PARTNERSHIP PER L'INNOVAZIONE

Attraverso Intesa Sanpaolo Eurodesk (vedi capitolo Clienti ) , abbiamo aderito a Energy Efficient Buildings European Initiative. E2B EI è un'associazione lanciata dalla Commissione Europea, costituita da enti pubblici e privati per promuovere lo sviluppo di nuove tecnologie nel campo dell'efficienza energetica degli edifici.

Intesa Sanpaolo Eurodesk è inoltre attualmente partner di cinque grandi progetti di ricerca transnazionali cofinanziati dalla Commissione Europea nel settore delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica.

Nel dicembre 2011 ha preso ufficialmente avvio il progetto di ricerca 'Valuable EneRgY for a Smart School' (VERYSCHOOL), coordinato dall'Agenzia per l'Energia e lo Sviluppo Sostenibile (AESS) di Modena e finanziato dalla Commissione europea nell'ambito del Programma Quadro Competitività e Innovazione. Il progetto sarà implementato da un consorzio di tredici partner internazionali tra cui Intesa Sanpaolo Eurodesk. L'obiettivo sarà di sviluppare soluzioni informatiche ad hoc per la gestione dei consumi energetici delle scuole. Attraverso VERYSCHOOL, i partner progettuali studieranno l'integrazione di diverse tecnologie esistenti (quali illuminazione a LED, contatori intelligenti, software di simulazione dei consumi energetici, ecc.) al fine di adattare alle esigenze degli edifici scolastici europei.

PROGETTI PER CATEGORIA E SETTORE

	A	B	C	n.d.*	TOTALE
Petrolio e gas		3			3
Petrochimico		2			2
Energia eolica		5	4	1	10
Energia fotovoltaica	1	7	5	1	14
Energia da biomasse		1			1
Energia		5			5
Infrastrutture		4	3		7
Manifattura		1			1
Totale**	1	28	12	2	43

* Progetti rifiutati in fase preliminare e quindi non ancora classificati.

** Di cui 27 chiusi, 5 approvati dalla funzione crediti, 1 in fase di screening e 10 rifiutati.

“DEAL OF THE YEAR 2011”: DESERT SUNLIGHT

Sponsorizzato dalla General Electric e dalla utility della Florida NextEra, Desert Sunlight è uno dei più grandi progetti fotovoltaici al mondo che prevede la realizzazione e gestione di un impianto con una capacità nominale di 550 megawatt che soddisferà il fabbisogno energetico di circa 160.000 famiglie e genererà una riduzione di emissioni di CO₂ pari a circa 300.000 tonnellate all'anno. L'impianto, la cui costruzione è iniziata nel settembre del 2011, è ubicato in California su aree gestite dal Federal Bureau of Land Management e sarà in piena operatività nel 2015. La costruzione è stata affidata al gruppo First Solar, società leader a livello mondiale nel settore della produzione di pannelli fotovoltaici a “film sottile”.

Il progetto ha visto la partecipazione di diversi istituti finanziari internazionali, tra cui Intesa Sanpaolo, e gode della garanzia del dipartimento americano dell'energia per l'80% del valore del finanziamento.

Desert Sunlight ha ottenuto il riconoscimento di “North American solar deal of the year” per il 2011 da parte della rivista specializzata Project Finance Magazine.

LA FINANZA DI PROGETTO E L'ADESIONE AGLI EQUATOR PRINCIPLES

Intesa Sanpaolo adotta gli Equator Principles, un insieme di standard internazionali emanati nel 2003 da un gruppo di banche internazionali che, basati sui criteri di tutela delle risorse naturali, della salute e dei diritti umani, delle proprietà culturali e della biodiversità della Banca Mondiale, consentono di identificare e gestire i rischi potenziali derivanti dai progetti che finanzia. I Principi si applicano al finanziamento di progetti con un costo capitale pari o superiore ai 10 milioni di dollari USA e prevedono la classificazione di questi secondo tre livelli di rischio (A il rischio più alto, C quello più basso) basati sulle caratteristiche socio-ambientali del Paese, del settore industriale (classificazioni della Banca Mondiale e dell'OCSE) e delle caratteristiche proprie del progetto. Il processo di valutazione adottato dalla Banca prevede che la funzione creditizia deliberi il finanziamento oltre che sulla base di considerazioni finanziarie, anche su quelle sociali e ambientali.

La Banca ha dato un forte impulso al processo di implementazione dei Principi con Guide Operative specifiche emanate nel giugno 2010. Tali guide prevedono che i progetti a più alto rischio vengano valutati da parte di un consulente indipendente che ne identifichi i principali impatti sociali e ambientali e le relative misure di mitigazione. E' anche previsto un monitoraggio dei progetti durante il loro intero ciclo di vita con una periodicità stabilita sulla base del grado di rischio e inclusa negli adempimenti contrattuali. Il cliente è tenuto a presentare rapporti sistematici che dimostrino l'implementazione delle attività di mitigazione richieste dalla Banca che possono essere verificate anche con visite in loco.

Parte del processo prevede il coinvolgimento delle comunità locali per comprendere i possibili impatti sociali e valutare ulteriori misure di mitigazione. Gli Equator Principles prevedono una relazione continua con gli stakeholder nella fase di progettazione e lungo tutta l'operatività del progetto. Nel caso di “Desert Sunlight”, ad esempio, il processo di consultazione e di partecipazione pubblica ha portato a una migliore gestione degli impatti identificati e ha contribuito a consolidare la capacità della Banca e del cliente a una più appropriata individuazione degli ambiti di monitoraggio.

Le attività del 2011 hanno riguardato prevalentemente la condivisione e l'utilizzo della normativa interna con sessioni di formazione operativa dedicate a tutti gli specialisti di project finance. La quasi totalità delle sedi della Banca in cui si eseguono operazioni di finanza di progetto è stata coinvolta nel programma di formazione specialistica: Banca IMI a Milano e a Londra, Banca Infrastrutture Innovazione e Sviluppo a Milano e a Roma, la sede estera di New York e quella di Hong Kong, effettuata nei primi mesi del 2012. È stato anche avviato un percorso di coinvolgimento delle Banche estere del Gruppo attive nella finanza di progetto. A Bratislava, nella sede di VUB Banka, è stato realizzato un primo workshop sull'applicazione degli Equator Principles nei processi aziendali.

Intesa Sanpaolo prende parte attivamente al dibattito internazionale sollecitato dall'Associazione EPFI (Equator Principles Financial Institutions) partecipando a gruppi di lavoro tematici, conference call con le altre banche aderenti, ma anche confronti con gli stakeholder di riferimento, prevalentemente l'IFC, le Organizzazioni non governative e le associazioni imprenditoriali di settore.

COLLABORATORI



Nel 2011 si è consolidato il progetto “Ambientiamo”, percorso formativo che si è evoluto nel tempo diventando oggi una vera e propria piattaforma permanente di formazione dedicata all’ambiente. I colleghi di Intesa Sanpaolo hanno a disposizione una serie di contenuti veicolati in ottica crossmediale, ossia integrando tutti gli strumenti a distanza disponibili: video, e-learning, web tv, radio e magazine aziendali, edu-card, mail. È stato rinnovato anche lo spazio di social networking “Ecopost”, dove i colleghi pubblicano link, esperienze e idee per diffondere buone prassi e in tutto il Gruppo.

Intesa Sanpaolo ha aderito alla giornata del Risparmio energetico “M’illumino di meno” - Special edition per i 150 anni dall’unità d’Italia. Sugli schermi degli sportelli bancomat è comparso un messaggio che invitava gli utenti a spegnere le luci di casa o a limitarne l’uso.

L’occasione è inoltre stata propizia per inaugurare la prima filiale di Intesa Sanpaolo alimentata con un impianto fotovoltaico innovativo. Inoltre nelle sedi della formazione aziendale i collaboratori sono stati sensibilizzati con alcune iniziative significative: rinunciare all’ascensore, illuminare una lampadina tricolore simbolica grazie all’uso di una cyclette, astenersi dall’utilizzo di supporti informatici nei corsi di formazione e limitare l’uso delle luci. La Banca ungherese CIB e Banca Intesa ZAO hanno partecipato al “Earth Hour – Ora della Terra” promosso dal WWF. In occasione della “Giornata Mondiale dell’Ambiente” del 5 giugno sono state inaugurate varie iniziative atte a sensibilizzare clienti e collaboratori in Italia e in molte Banche estere. Tra le varie iniziative realizzate si segnala l’organizzazione di una competizione ciclistica tra i dipendenti di Intesa Sanpaolo Bank Albania e la piantumazione, da parte del top management di Pravex, di 60 alberi in uno dei parchi cittadini. Inoltre in Italia sono state avviate convenzioni a favore dei collaboratori per l’acquisto di prodotti eco-compatibili. Sul tema dei rifiuti, Intesa Sanpaolo Romania ha aderito all’iniziativa “Let’s do it in Romania” durante il quale alcuni impiegati in varie località del paese hanno contribuito a “pulire” varie parti del Paese.

Intesa Sanpaolo ha aderito alla “Settimana Europea delle Energie Rinnovabili” organizzando tre convegni sul tema del risparmio energetico e del sostegno ai Comuni aderenti al Patto dei Sindaci. In attuazione dell’Accordo con il Ministero dell’Ambiente è stato realizzato un ciclo di convegni per sensibilizzare e finanziare i Comuni italiani nella realizzazione dei Piani di Azione per l’Energia Sostenibile.

Infine, il sito Intranet sulla Sostenibilità Ambientale è stato completamente rivisto e arricchito di nuovi contenuti: un concorso fotografico interno sull’Ambiente ha permesso di migliorare le pagine anche con fotografie inviate dai colleghi.

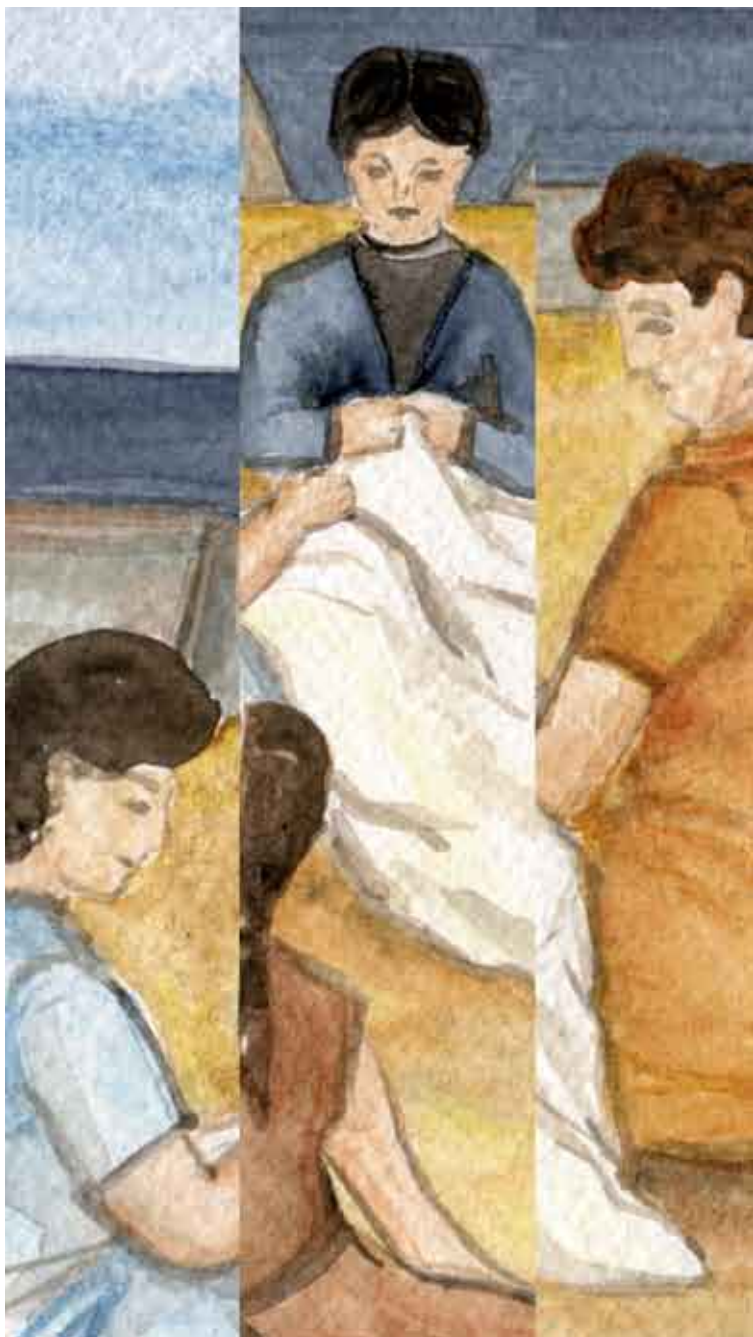
COLLABORATORI

Sul tema degli studi in materia di energia rinnovabile Studi e Ricerche per il Mezzogiorno (SRM), il centro che effettua attività di studio e ricerca applicata su temi economici riferiti al Mezzogiorno, ha pubblicato nel 2011 una ricerca sul tema delle energie rinnovabili (in particolare solare, eolico e biomasse) presentando i risultati del lavoro a eventi e seminari di carattere nazionale e internazionale. Un capitolo della ricerca inoltre ha trovato spazio anche nel Rapporto annuale sull’economia del Mezzogiorno dello Svimez. Il tema dell’energia, costantemente monitorato, è uno degli assi portanti dell’Osservatorio Permanente sulle Relazioni Economiche tra l’Italia e il Mediterraneo, il nuovo portale web varato nel 2011 da SRM. Le rinnovabili sono state trattate altresì nel primo rapporto annuale di SRM su “Le relazioni economiche tra l’Italia e il Mediterraneo” presentato a Napoli in un convegno internazionale. Tutti i lavori di SRM sono disponibili sulla pagina Internet dedicata [↗](#).

Inoltre nel 2011 Intesa Sanpaolo ha realizzato, in collaborazione con il Ministero dell’Ambiente e Simest, la pubblicazione “Fare energia con l’impresa. Guida agli strumenti per investire nelle energie rinnovabili” [↗](#) che si pone l’obiettivo di rappresentare un quadro riassuntivo per l’imprenditore che intende orientarsi verso fonti energetiche rinnovabili in Italia e nei Paesi del Mediterraneo.

Infine, a dimostrazione della rilevanza che Intesa Sanpaolo riconosce ai temi ambientali, viene pubblicato annualmente un “Quaderno ambientale” [↗](#) ricco di informazioni e approfondimenti.

COMUNITÀ



I progetti che abbiamo realizzato in prima persona così come in collaborazione con gli attori del territorio nascono dalla volontà di giocare un ruolo per la crescita sociale e culturale della comunità di cui siamo parte.

L'obiettivo è quello di essere vicini alle persone e ai loro progetti con la nostra capacità di creare alleanze e aprire percorsi di accesso innovativi dove questi erano chiusi. Per questo abbiamo lavorato con il Terzo settore, con fondazioni e Onlus, con enti e associazioni del mondo della cultura per essere parte attiva dello sviluppo sociale.

IL MICROCREDITO E LA LOTTA ALL'USURA



Le iniziative di microcredito realizzate dalle Banche del territorio in partnership con Fondazioni azioniste e Onlus locali introducono nuove prospettive per le persone che hanno difficoltà ad accedere al prestito bancario a causa dell'inadeguatezza o della mancanza di garanzie reali. Gli interventi realizzati sinora, in Italia e all'estero (pag. 28 ➔), hanno permesso di erogare 115,5 milioni di euro contribuendo a creare opportunità imprenditoriali e occupazionali nonché ad aiutare le persone in difficoltà a superare momenti di crisi. In molte iniziative avviate, si è rivelata particolarmente preziosa la collaborazione con Vo.B.I.S. (Volontari Bancari per le Iniziative Sociali), associazione nazionale senza scopo di lucro di ex bancari che mettono le loro competenze al servizio dei cittadini e delle organizzazioni non profit.

La Cassa di Risparmio del Veneto ha continuato a supportare i progetti attivati negli scorsi anni:

- il "Microcredito Sociale Caritas", per la concessione del credito a soggetti privati, in collaborazione con la Fondazione Cariparo e le Diocesi di Padova, Rovigo e Chioggia e grazie alla garanzia del fondo rischi appositamente costituito dai partner dell'iniziativa;
- il "Microcredito Antiusura", che si avvale della collaborazione della Fondazione Beato Tovini di Verona, unico gestore nel Veneto dei fondi antiusura destinati dallo Stato a sostegno dei privati.

Sono stati complessivamente concessi 92 finanziamenti per un totale di circa 362.000 euro.

A queste iniziative si è aggiunto il "Microcredito d'impresa", grazie a un accordo sottoscritto nel mese di novembre dalla Cassa con la Fondazione Cariparo, le Camere di Commercio e le Province di Padova e Rovigo e l'Associazione Vo.B.I.S. Il progetto prevede anche l'offerta di servizi gratuiti di formazione e consulenza.

La Cassa di Risparmio di Venezia ha proseguito i programmi avviati da alcuni anni: il "Microcredito Sociale S. Matteo", in collaborazione con Caritas, e il progetto "Terre in Valigia" che complessivamente hanno finanziato per più di 165.000 euro 87 richieste.

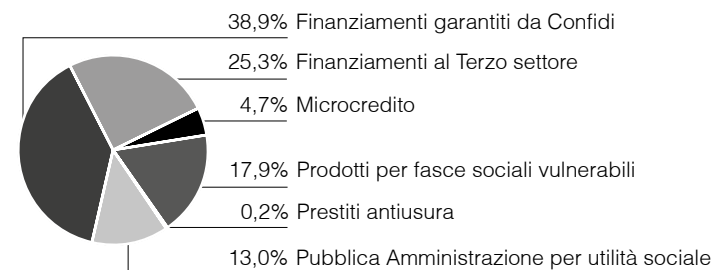
Il "Progetto di microcredito sociale e culturale", attivato dalla Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia con la Fondazione Cassa di Risparmio di Gorizia e la Caritas si sviluppa nel territorio della Diocesi di Gorizia ed è gestito dalla Caritas Diocesana. La maggior parte dei finanziamenti è stata richiesta per il pagamento di utenze in arretrato, acquisti di autovetture, pagamento di canoni di affitto e spese mediche.

In Toscana, la Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia, insieme a Fondazione CR Pistoia e Pescia, Fondazione Unraggiordiluce Onlus e Arciconfraternita della Misericordia di Pistoia, ha continuato il progetto di finanziamento rivolto ai privati, alle cooperative sociali e alla piccola imprenditoria femminile erogando 113.000 euro. Nell'ambito di un progetto finanziato dalla Comunità Europea,

CLIENTI

CLIENTI COLLABORATORI AZIONISTI FORNITORI AMBIENTE COMUNITÀ

INIZIATIVE AD ALTO IMPATTO SOCIALE 2011 [%]



In Italia il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale è pari a 2,3 miliardi di euro (0,72% sul totale crediti).

LA COLLABORAZIONE CON LA FONDAZIONE LOMBARDA ANTIUSURA

Intesa Sanpaolo è partner della Fondazione Lombarda Antiusura che opera in difesa delle persone o delle piccole imprese che versano in gravi situazioni finanziarie oppure sono a rischio di usura. Dal 1997 la Fondazione, costituita su iniziativa di Cariplo Spa in collaborazione con Fondazione Cariplo e Caritas Ambrosiana fornisce a titolo gratuito le garanzie necessarie per la copertura del credito concesso. La selezione delle richieste viene svolta grazie al contributo di esperti, dipendenti o pensionati del Gruppo, che operano come centro di ascolto e di accompagnamento nell'individuazione dei bisogni finanziari per risolvere situazioni di criticità. Grazie all'intervento della Fondazione – in garanzia o a copertura degli interessi – dall'inizio dell'attività sono stati 434 i soggetti che hanno potuto accedere ai finanziamenti di Intesa Sanpaolo pari a circa 7,3 milioni di euro. La Fondazione è partner della Banca anche nel progetto Anticipazione Sociale (vedi capitolo Clienti pag. 28 ➔).

COLLABORATORI

IL PRESTITO DELLA SPERANZA

Intesa Sanpaolo ha aderito al “Prestito della Speranza”, progetto di microcredito avviato nel 2009 dalla Conferenza Episcopale Italiana (CEI) in collaborazione con l’Associazione Bancaria Italiana (ABI) per il sostegno alle famiglie in difficoltà. La CEI ha messo a disposizione un fondo di garanzia di 30 milioni di euro a copertura dei finanziamenti erogati dalle banche.

Il progetto è stato rilanciato grazie a un nuovo accordo quadro tra ABI e CEI che ha modificato le condizioni di accesso al microcredito sociale, allargando così la platea dei possibili beneficiari. È stata anche introdotta una nuova forma di prestito per avviare o sostenere attività imprenditoriali, il microcredito d’impresa.

Relativamente al microcredito sociale, nel 2011 sono state inoltrate 1.280 richieste a Intesa Sanpaolo, che si conferma il maggiore partner bancario dell’iniziativa. La Banca nel 2011 ha finanziato 461 richieste per un totale di 2,9 milioni di euro. Dall’inizio del progetto 594 famiglie hanno ottenuto credito per 3,5 milioni di euro.

Nell’ambito del microcredito d’impresa, Intesa Sanpaolo ha attivato uno specifico prodotto per la clientela small business che offre finanziamenti fino a un massimo di 25.000 euro per sostenere nuove attività o imprese già esistenti e colpite dalle difficoltà economiche dell’attuale congiuntura. Nel 2011 sono state 160 le richieste, di cui 19 accolte, con un erogato pari a 343.000 euro.

Nell’ambito del progetto, l’associazione Vo.B.I.S. svolge l’attività di accompagnamento e tutoraggio dei richiedenti.

l’iniziativa è stata selezionata, assieme ad altri tre casi in Belgio, Francia e Gran Bretagna per il progetto CAPIC “Cooperation for affordable personal inclusive credit” con l’obiettivo di promuovere la cooperazione a livello europeo sui temi del microcredito sociale, identificare le buone pratiche dei soggetti coinvolti e disseminare le conoscenze in altri 5 paesi europei, attraverso la realizzazione di un video e l’elaborazione di un modulo formativo.

Nel 2011 tre nuove iniziative sono state attivate da Intesa Sanpaolo:

- in collaborazione con la Fondazione Lombarda Antiusura Onlus, il “Microcredito per il lavoro”, progetto di finanziamento rivolto alle imprese individuali e familiari, italiane e straniere ubicate nella Regione Lombardia. I finanziamenti sono assistiti dalla garanzia di un fondo costituito dalla Fondazione che risponde nella misura del 90% del credito concesso;
- il “Finanziamento Microcredito Milano Business”, avviato nel mese di ottobre con la Fondazione Welfare Ambrosiano, per favorire l’accesso al credito alle persone in situazioni di temporanea vulnerabilità, che abitualmente svolgono o intendono avviare un’attività lavorativa nel Comune di Milano. Il Fondo di garanzia risponde per l’80% del credito ed è gestito da Banca Prossima. La Fondazione, inoltre, si avvale della collaborazione dei volontari Vo.B.I.S. per la valutazione delle richieste di finanziamento;
- il “Finanziamento a valere sul Fondo Regionale di garanzia per il Microcredito – Regione Piemonte assistito da garanzia FINPIEMONTE”, rivolto alle piccole imprese di nuova costituzione e ai lavoratori autonomi, che hanno sede operativa in Piemonte, per la fase di avvio dell’attività. I finanziamenti sono assistiti da garanzia dell’80% del capitale erogato rilasciata dalla finanziaria regionale.

Tra le altre iniziative in contrasto al fenomeno dell’usura ricordiamo:

- la partnership tra il Banco di Napoli e 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 a un’azione di informazione e accompagnamento al credito nei confronti dei soggetti richiedenti (persone fisiche e piccole imprese);
- il progetto per privati e piccole imprese di Banca CR Firenze, in collaborazione con la Fondazione Toscana per la Prevenzione dell’Usura, che prevede l’assunzione da parte della Fondazione di una quota di rischio del 50% grazie a un apposito fondo di garanzia. Le operazioni erogate nel 2011 sono state 15 per un importo di 191.000 euro.


BANCA PROSSIMA

Banca Prossima è la Banca del Gruppo Intesa Sanpaolo che ha la missione di servire il mondo non profit laico e religioso grazie ad un modello di servizio specifico e a prodotti dedicati al Terzo settore. Come centro d'eccellenza del Gruppo per la valutazione di questo tipo di clientela, le è stata attribuita la titolarità del rating per tutti i clienti non profit. Il Modello di valutazione delle imprese sociali, sviluppato da Banca Prossima, è stato quindi esteso a tutte le banche del Gruppo in Italia che hanno clienti appartenenti a questo segmento. Dopo quattro anni dall'inizio delle proprie attività, vanta circa 17.000 clienti e oltre 4,2 miliardi di euro tra raccolta e impieghi, con un'ottima qualità del credito.

Nel corso del 2011 Compagnia di San Paolo, Fondazione Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo e Fondazione Cariplo, sono entrate nella compagine azionaria della Banca al fianco di Intesa Sanpaolo, sinora azionista unico.


Il personale è il primo punto di forza della Banca. I collaboratori affiancano alla competenza professionale anche esperienze maturate nelle organizzazioni non profit e sono costantemente formati per essere in grado di suggerire tempestive risposte alle esigenze del Terzo settore.

Nel corso del 2011 la Banca ha proseguito nell'offerta di prodotti e servizi specifici:

- "Prossima Stipendi", soluzione finanziaria per ovviare ai ritardi nei pagamenti alle imprese sociali da parte della Pubblica Amministrazione e garantire il regolare pagamento degli stipendi e la continuità delle imprese stesse;
- "Anticipazione 5x1.000", offerta di soluzioni finanziarie per rendere disponibili, prima dell'effettivo pagamento da parte dell'Agenzia delle Entrate, le somme che i contribuenti hanno destinato alle organizzazioni non profit;
- "Terzo set-ORE", iniziativa volta a promuovere la cultura del volontariato, sensibilizzando i giovani al tema della cittadinanza attiva. È una bacheca virtuale presente nell'area "Impegno Sociale" del sito Superflash , in cui le organizzazioni non profit, clienti di Banca Prossima, possono farsi conoscere e rivolgersi ai giovani per la ricerca di volontari.

È stata costituita infine la Fondazione per l'Innovazione del Terzo settore – FITS!, che svolgerà attività di consulenza e assistenza per progetti non profit in ogni settore; promozione di sinergie con soggetti for profit per la costituzione di soggetti giuridici quali società, consorzi e raggruppamenti; iniziative di comunicazione per valorizzare l'esperienza di Banca Prossima.

COLLABORATORI

Terzo Valore  è un portale di fundraising ideato da Banca Prossima che consente di donare o prestare denaro in modo diretto senza l'utilizzo di intermediari. Grazie al portale tutti possono diventare "banchieri sociali", contribuendo allo sviluppo dei progetti non profit selezionati dalla Banca, con due modalità inedite nel panorama italiano:

- Prestobene, il primo prestito fatto direttamente da un privato o da un'organizzazione non profit, con la possibilità di scegliere il tasso di interesse tra zero e il tasso massimo indicato dal richiedente;
- Donobene, una modalità di donazione che rimette in moto il contributo versato: la prima organizzazione non profit che ne beneficia si impegna a trasferirlo ad altre dopo averlo utilizzato, attivando un circolo virtuoso. Con una sola donazione si sostengono più progetti di una "cordata solidale" tra organizzazioni non profit.

Terzo Valore premia anche la trasparenza e gli importi prestati o donati vengono rendicontati sul portale. Nonostante l'iniziativa sia attiva solo da marzo, sono stati pubblicati già 14 progetti per un valore di oltre un milione di euro. I prestatori sono stati circa 60, tra privati e imprese, per un totale prestiti erogati di circa 500.000 euro. I dipendenti di Banca Prossima sono coinvolti nel ricercare progetti da finanziare. Alcuni hanno autonomamente creato un gruppo su Facebook "Amici di Terzo Valore" che, ad oggi, conta circa 80 iscritti. Le organizzazioni non profit hanno dimostrato un grande interesse per l'iniziativa, che consente un legame sempre più forte con i propri sostenitori e la possibilità di accedere a finanziamenti a tassi molto favorevoli.

Costruire nuovi impianti sportivi, ristrutturare o adeguare quelli esistenti, promuovere la pratica sportiva in tutta Italia: questi sono gli obiettivi che hanno dato vita al Consorzio Spin - SPort INsieme ➔ nuovo soggetto senza fine di lucro nato dalla collaborazione tra Intesa Sanpaolo, Banca Prossima e sette tra i principali Enti di Promozione sportiva a livello nazionale: ACSI, AICS, CSI, ENDAS, LIBERTAS, UISP, USACLI, che rappresentano il 70% del movimento dello sport di base, con circa 3,7 milioni di praticanti.

Il censimento CONI 2010 evidenzia una crescita della domanda di sport, ma l'insieme dell'impiantistica sportiva in Italia risulta inadeguata, sia come quantità e qualità degli spazi dedicati, sia come investimenti destinati al settore.

SPIN si rivolge alle società o associazioni che gestiscono gli impianti e spesso non sono in grado di offrire soluzioni organizzative professionali e strumenti di gestione qualificati. Il consorzio, con l'ausilio degli enti di promozione aderenti, esprime un proprio parere sulla coerenza dei costi di investimento, sulla sostenibilità economica del progetto e sulla capacità del promotore di raggiungere gli obiettivi. L'assessment di SPIN qualifica le istanze di accesso al credito per il finanziamento dei progetti sportivi.

Nel 2011 il Consorzio ha esaminato 76 progetti per un valore complessivo di 43 milioni di euro. Gli investimenti sono rivolti prevalentemente a progetti di riqualificazione, ristrutturazione e messa a norma degli impianti sportivi.

Nonostante la crisi economica, il Terzo settore in Italia è in espansione e, grazie allo stretto legame con il territorio, riesce a sopperire alle difficoltà sempre maggiori che gli enti pubblici devono affrontare per offrire servizi adeguati ai cittadini. Intesa Sanpaolo ha ormai da anni sviluppato una forte relazione con le organizzazioni del Terzo settore sviluppando numerosi progetti a sostegno delle comunità in cui opera.

Il primo progetto realizzato, nel 2004, è stato il Consorzio PAN Progetto Asili Nido ➔, costituito con le maggiori reti nazionali di imprenditoria sociale (CGM, DROM – Legacoop, FISM, Con-Opera) per rispondere all'esigenza di servizi per l'infanzia qualificati e per favorire il ritorno al lavoro delle donne dopo la maternità. PAN si propone di agevolare la creazione di nuovi asili nido e strutture per l'infanzia assistendo le imprese sociali nelle fasi di progettazione e gestione operativa. Fornisce sostegno finanziario nella fase di start-up e garantisce alle famiglie standard di qualità elevati con possibilità di fruire di un finanziamento agevolato per il pagamento delle rette.

I numeri dopo 7 anni di lavoro: 428 asili a marchio PAN, 12.500 bambini, più di 3.000 addetti di cui il 90% giovani donne altamente scolari.

Sono stati erogati oltre 6,4 milioni di euro di finanziamenti per la fase di start-up e per l'acquisto di arredi, quasi interamente rimborsati.

Con modalità analoghe a quelle del Consorzio PAN, l'impegno della Banca si è allargato anche ad altri settori in ambito sociale: handicap e welfare di comunità, dando vita a progetti quali

- "AL.FA – Un'altra famiglia dopo di noi" per favorire la nascita di case famiglia per persone con disabilità e offrire soluzioni assicurative per le loro famiglie. Nel corso dell'anno è proseguita l'offerta di una polizza vita il cui beneficiario è la persona con disabilità. A fine 2011 sono state stipulate 280 polizze per premi complessivi di 11,4 milioni di euro.
- "Welfare Lecco" per costituire un Confidi sociale, il primo in Italia.

Anche le Banche estere del Gruppo hanno attivato numerose iniziative a supporto delle organizzazioni non profit che agiscono sul territorio. Specifici progetti a sostegno di Ong sono stati avviati dall'egiziana Alexbank. L'ungherese CIB presenta, all'interno della sua offerta commerciale, due prodotti studiati per le Ong - Non-Profit Classic e Non-Profit Plus Account - profilati a seconda della frequenza delle transazioni bancarie effettuate, per consentire condizioni migliori sia come canone mensile che come tassi di interesse. Un'iniziativa analoga è stata attivata da Intesa Sanpaolo Bank Albania: a fronte di un'analisi condotta per identificare gli specifici bisogni del Terzo settore, sono state concesse condizioni più favorevoli in termini di commissioni alle organizzazioni. In Serbia, Banca Intesa Beograd ha siglato un accordo con Euclid, network internazionale del Terzo settore, al fine di sostenere l'attività delle organizzazioni non profit nel paese e raccogliere dati e informazioni sulle loro necessità in termini di prodotti/servizi finanziari, per creare un modello di servizio ad hoc.

LE ELARGIZIONI LIBERALI



Le elargizioni liberali a valere sul Fondo di Beneficenza, erogate sulla base del Piano annuale approvato dal Consiglio di Sorveglianza, hanno cercato di soddisfare le esigenze del territorio non coperte dall'azione delle "grandi" Fondazioni, con una particolare attenzione soprattutto alle organizzazioni di piccola e media dimensione e privilegiando il riflesso sociale dei progetti.

Di particolare rilievo è stata l'implementazione delle "liberalità territoriali" che consentono alle filiali di Intesa Sanpaolo e alle banche della Divisione Banca dei Territori, che non dispongono di un proprio fondo di beneficenza, di contare su un nuovo strumento per integrare il tradizionale ruolo di "banca del territorio" con un significativo impegno filantropico, sociale e culturale, rafforzando le sinergie con le istituzioni pubbliche e le realtà non profit che esprimono attenzione alle comunità locali.

A livello centrale, l'attività del Fondo è proseguita con la consueta ripartizione per ambiti di riferimento. In ambito sociale, gli interventi sono stati prevalentemente rivolti alla ricerca scientifica in campo sanitario; alla partecipazione alla sfida contro l'esclusione sociale; al sostegno della famiglia; allo sviluppo di iniziative per anziani e disabili in condizioni di fragilità; all'inclusione sociale.

In campo culturale, sono stati sostenuti progetti formativi caratterizzati da criteri di eccellenza internazionale per dare sempre nuovo lustro al teatro di tradizione, all'opera lirica, al balletto e alla musica nonché per la diffusione della cultura artistica, musicale e delle esperienze teatrali sia verso soggetti svantaggiati, sia nelle scuole e nei confronti di ragazzi con insufficiente disponibilità economica.

In campo religioso, le risorse sono state destinate a iniziative di solidarietà e di carità.

Tra le iniziative sostenute ricordiamo il supporto ai progetti educativi relativi al 150° anniversario dell'Unità d'Italia, il sostegno alla Fondazione Piazza dei Mestieri di Torino, il contributo alla Fondazione Opera Immacolata Concezione di Padova e il progetto di supporto dell'Hospice Casa Vidas volto ad assicurare assistenza qualificata a pazienti terminali.

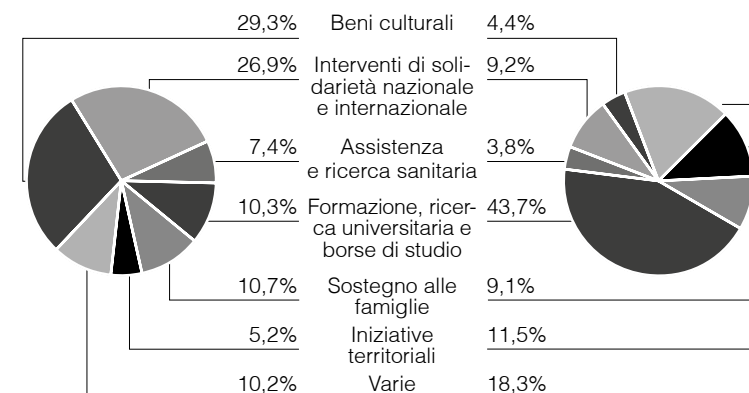
A livello internazionale, la Banca continua a sostenere il pluriennale Project Malawi e interventi a favore dei Paesi poveri per progetti che privilegiano il diritto alla salute, la disponibilità dei beni primari, l'educazione e l'autosostentamento. Tra gli interventi che le Banche del Gruppo sia in Italia sia all'estero hanno attivato ➡, ricordiamo Perform a miracle – and save a child's life!, della croata PBZ per aiutare i bambini denutriti della Repubblica Democratica del Congo.

Nel 2011 sono stati erogati complessivamente circa 19,9 milioni di euro, di cui 13,5 da parte di Società del gruppo operanti in Italia e 6,4 dalle Banche estere.

RIPARTIZIONE EROGAZIONI LIBERALI [%]

ITALIA 2011

ESTERO 2011



FONDAZIONE PIAZZA DEI MESTIERI – TORINO

La Fondazione, che Intesa Sanpaolo sostiene con un piano di interventi per il periodo 2010-2013, intende far fronte alla dispersione scolastica e al disagio giovanile attraverso percorsi formativi personalizzati e l'accompagnamento nell'inserimento lavorativo (l'85/90% degli allievi trova un lavoro coerente con gli studi effettuati). L'istituzione di borse di studio garantisce un sostegno ai giovani coinvolti e crea le condizioni per un modello di relazione con i formatori più moderno, tipicamente sviluppato nei campus universitari.

FONDAZIONE OPERA IMMACOLATA CONCEZIONE – PADOVA

Intesa Sanpaolo sostiene con un piano di interventi per il periodo 2010-2012 una iniziativa diretta a favorire l'integrazione fra giovani disabili e anziani non autosufficienti per creare una comunità basata sull'aiuto reciproco. Oltre ad alloggi attrezzati per i giovani disabili nella Casa della Sussidiarietà, il progetto prevede la loro formazione perché diventino accompagnatori degli anziani non autosufficienti.



LA TERZA FASE DEL PROGETTO

Alla fine del 2011 è stato avviato il terzo triennio di attività. La terza fase, in cui sono nuovamente coinvolte le quattro associazioni già operative nelle due precedenti triennali, prevede un ulteriore rafforzamento delle attività avviate dal 2005, volto a far sì che la comunità e le autorità locali del Malawi vengano coinvolte più intensamente e facciano proprio questo progetto in un'ottica di totale sostenibilità.

LA PREVENZIONE DELL'AIDS

L'intervento sanitario della Comunità di Sant'Egidio si basa sull'applicazione del protocollo DREAM (Drug Resource Enhancement against Aids and Malnutrition). Tale protocollo è oggi pienamente integrato con il sistema sanitario nazionale del Malawi e, visti i positivi risultati ottenuti, da luglio 2011 il Ministero della Sanità malawiano ha deciso di adottarlo sia per la profilassi madre/bambino sia per il controllo dello stato di avanzamento della malattia tramite le analisi di laboratorio. I tecnici DREAM sono stati coinvolti nell'elaborazione del piano strategico quinquennale del Governo per l'uso dei laboratori di biologia molecolare. La Comunità di Sant'Egidio partecipa attivamente alle attività di formazione professionale in ambito HIV/AIDS a nome del Ministero e i laboratori di biologia molecolare di Project Malawi vengono utilizzati per i tirocini del National Medical College. Il laboratorio di Blantyre, costruito e attrezzato da Project Malawi, è l'unico in tutto il paese a effettuare i test sulla resistenza virale. A fine 2011, nei centri DREAM di Project Malawi veniva curato un paziente per AIDS ogni 20 a livello nazionale e il tasso di mortalità era la metà di quello del paese.

INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE



PROJECT MALAWI 

Project Malawi è un'iniziativa umanitaria avviata nel 2005 da Intesa Sanpaolo e Fondazione Cariplo per combattere l'AIDS partendo dalla prevenzione della trasmissione madre-figlio e per contribuire allo sviluppo complessivo del Malawi, uno dei paesi più poveri al mondo.

L'approccio integrato prevede il coinvolgimento di quattro partner in diversi ambiti: sanitario (Comunità di Sant'Egidio con il protocollo DREAM), assistenza agli orfani e ai bambini vulnerabili (Save the Children), educazione e prevenzione (scout del Malawi MAGGA – SAM) e sviluppo locale e microfinanza (CISP). Nel corso del 2011 si è conclusa la seconda fase progettuale.

Tutte le associazioni partner hanno raggiunto e, in alcuni casi, superato gli obiettivi prefissati nel 2008. In ambito sanitario sono stati resi operativi 4 laboratori e 9 centri clinici, a cui sono connesse 11 maternità. 17.600 pazienti hanno iniziato la terapia antiretrovirale, oltre 5.000 donne in gravidanza sieropositive sono state sottoposte al programma di prevenzione verticale e più di 4.300 i bambini sono nati sani grazie all'utilizzo della tri-terapia. Sono state effettuate circa 420.000 visite mediche e 200.000 analisi di laboratorio.

È proseguita l'attività di formazione all'utilizzo del protocollo DREAM da parte degli operatori sanitari locali saliti a quasi 800. Ogni mese sono state distribuite circa 40 tonnellate di derrate alimentari ai pazienti e alle loro famiglie. Oltre 100 centri diurni di accoglienza gestiti da membri delle comunità locali hanno ospitato ogni anno circa 4.000 bambini orfani e vulnerabili tra 3 e 6 anni, mentre educatori volontari formati hanno realizzato incontri di supporto ed attività di prevenzione e ricreative per circa 3.200 bambini tra 7 e 13 anni. Adulti e bambini malati cronici hanno beneficiato dell'assistenza domiciliare di 510 volontari delle comunità coinvolte.

A supporto dell'imprenditoria sono stati creati 3 uffici di rappresentanza e altrettanti centri di informazione e servizio; siglati accordi con istituti di microfinanza locale per prestiti individuali e di gruppo; organizzati corsi di formazione e di aggiornamento per circa 930 piccoli e medi imprenditori (370 di essi sono stati assistiti nella presentazione di piani di progetto a istituzioni di microfinanza: tasso di restituzione del 95%). Sono state avviate 96 attività generatrici di reddito, con circa 2.500 famiglie coinvolte e sono 93 i gruppi di risparmio e credito informali istituiti in area rurale, con oltre 2.000 beneficiari diretti. 175 unità scoutistiche si sono attivate nelle scuole, interagendo con quasi 30.000 giovani in attività di sensibilizzazione sui rischi di trasmissione dell'HIV/AIDS e di educazione sessuale. Circa 2.500 giovani hanno usufruito gratuitamente del servizio di consulenza e test HIV presso il centro scout di Blantyre. Alla fine del 2011 è stata avviata la terza fase del progetto.

LE SPONSORIZZAZIONI



ESPERIENZA ITALIA

Intesa Sanpaolo ha partecipato alla realizzazione del progetto Esperienza Italia, grande operazione culturale per celebrare il 150° Anniversario dell'Unità d'Italia a Torino e in Piemonte.

La manifestazione ha radunato a Torino oltre due milioni di visitatori in 9 mesi. Esperienza Italia è stato un grande contenitore culturale di esposizioni tematiche, convegni, spettacoli ed eventi sportivi dedicati alla storia e al futuro del Paese e ha avuto come punto di forza 5 grandi mostre espositive. L'impegno della Banca si è rivolto in particolare a "Fare gli Italiani", grande mostra sulla storia dell'identità italiana che, visto il successo registrato, con oltre 450.000 visitatori, verrà replicata nel 2012.

Nell'ambito della partnership per Esperienza Italia, la Banca ha collaborato attivamente agli eventi con il progetto "Le Radici della Crescita", esposizione interattiva e multimediale della Mappa storica, progetto dell'Archivio Storico della Banca, che comunica in modo immediato ed efficace la storia di Intesa Sanpaolo e dei 250 istituti che ne costituiscono l'albero genealogico. L'iniziativa, che parte da un importante lavoro di digitalizzazione del patrimonio archivistico, presenta uno spaccato della vita economica, sociale, culturale e politica dei territori in cui il Gruppo è radicato.

Intesa Sanpaolo opera da sempre con l'obiettivo promuovere la crescita sociale e culturale, oltre che economica, favorire la coesione e produrre valore e benessere per la collettività nei territori dove è presente.

L'impegno della Banca 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. La scelta di intervenire in una pluralità di ambiti è finalizzata al perseguimento di diversi obiettivi:

- collaborare attivamente con enti e associazioni che operano nel panorama economico italiano per la definizione di progetti innovativi, che rispondono alle esigenze dei settori d'impresa;
- promuovere la diffusione della cultura come patrimonio comune con il sostegno di iniziative volte a favorire la fruizione ad un pubblico sempre più ampio (collaborazioni con il Teatro alla Scala di Milano, MITO, il Comitato Italia 150, la Mostra del Cinema di Torino, Teatri e Festival musicali);
- sostenere la ricerca per favorire nuove opportunità di sviluppo economico e sociale e assicurare supporto allo studio a giovani meritevoli (accordo con l'Università Bocconi, LUISS, Scuola Superiore Sant'Anna, Alma Mater, master e borse di studio);
- contribuire alla diffusione della conoscenza e della cultura economico/finanziaria in particolare delle nuove generazioni (progetto Cultura finanziaria a scuola, Educazione finanziaria di Patti Chiari, Festival dell'Economia);
- diffondere i valori dello sport, favorire lo sviluppo della pratica sportiva fra i giovani e promuovere l'immagine dello sport italiano a livello internazionale;
- instaurare legami profondi con il territorio, promuovere e partecipare ad iniziative di profilo etico e sociale nell'ambito della CSR (Biennale Democrazia, Colletta alimentare).

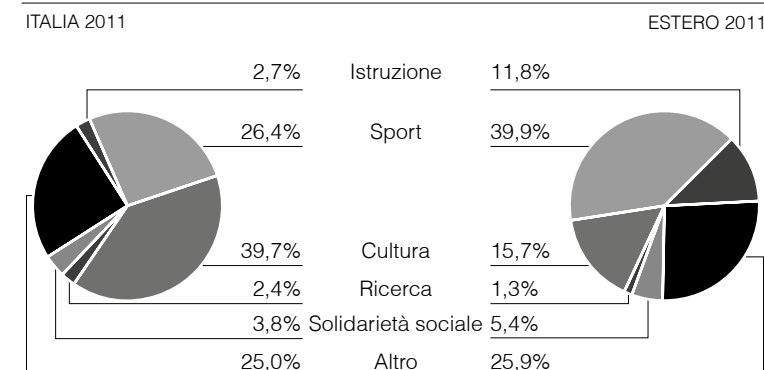
Queste iniziative rappresentano un'espressione concreta di partecipazione attiva del Gruppo alla vita del paese, e un'opportunità per creare e consolidare relazioni costruttive con le diverse comunità e nei territori in cui la Banca opera.

Significativa è la collaborazione, nell'ambito del progetto "I luoghi del cuore", con il Fondo Ambiente Italiano al fine di sensibilizzare i cittadini sull'importanza del patrimonio artistico, monumentale e naturalistico e sulla sua tutela. Il progetto è stato esteso anche all'estero e ha coinvolto Banca Intesa Beograd in Serbia e VUB Banka in Slovacchia.

Numerose sono state le iniziative delle Banche del Gruppo, in Italia e all'estero, tese a valorizzare gli aspetti di eccellenza di ciascun territorio ➡.

Complessivamente nel 2011 le sponsorizzazioni sono state pari a 39 milioni di euro, di cui 35,2 delle Società italiane e 3,8 delle Banche estere.

AMBITI DI INTERVENTO DELLE SPONSORIZZAZIONI [%]





Piazza Scala, Milano

La sede espositiva milanese, inaugurata il 3 novembre scorso, è stata ricavata all'interno di un complesso architettonico situato nel cuore di Milano, composto da palazzi sette-ottocenteschi di grande rilevanza architettonica: Palazzo Anguissola Antona Traversi e Palazzo Brentani. Attraverso la trasformazione di ambienti adibiti a uffici e a sale di rappresentanza in spazi espositivi, gli edifici storici sono diventati una sede museale che già nei primi due mesi di apertura ha visto oltre 51.000 visitatori. Vi è esposto un gruppo di 135 opere del XIX secolo della Fondazione Cariplo, partner del progetto, unitamente a 62 testimonianze artistiche, appartenenti alla collezione dell'Ottocento di Intesa Sanpaolo.

L'itinerario espositivo si snoda dal Neoclassicismo, documentato dai bassorilievi di Canova, fino al preludio del Futurismo, con quattro capolavori di Umberto Boccioni: grande protagonista è la pittura dell'Ottocento lombardo. Entro il 2012, le Gallerie milanesi si arricchiranno di un'ulteriore sezione che esporrà un nucleo di opere del Novecento, di proprietà di Intesa Sanpaolo, nel palazzo primonovecentesco affacciato su Piazza Scala.

Palazzo Zevallos, Napoli

È la "casa" del capolavoro del Caravaggio, il Martirio di Sant'Orsola, e di importanti vedute sette e ottocentesche della città e del territorio campano di Gaspar van Wittel e Anton Sminck Van Pitloo. Più di 24.000 i visitatori nel 2011.

Palazzo Leoni Montanari, Vicenza

Aperte nel 1999, le Gallerie ospitano una collezione di icone russe e di pittura veneta del Settecento e propongono ogni anno un ricco programma di iniziative per coinvolgere un pubblico più vasto: musica, danza, laboratori teatrali, conferenze, laboratori didattici per i più giovani. Oltre 37.000 i visitatori nel corso dell'anno.

Il Progetto Cultura, attraverso un piano triennale di interventi elaborato da un comitato scientifico, si pone due obiettivi: la condivisione con la collettività del proprio patrimonio storico, artistico, architettonico e archivistico e una mirata programmazione di proposte culturali e scientifiche innovative.

IL PATRIMONIO D'ARTE DI INTESA SANPAOLO E LA PUBBLICA FRUIZIONE ➔

La tutela e la valorizzazione del patrimonio artistico di proprietà, in cui non mancano veri e propri capolavori, è una delle principali linee guida di Progetto Cultura. L'impegno in questo ambito si è articolato in numerosi interventi, tra i quali ricordiamo il progetto di catalogazione scientifica delle opere del Novecento e una sistematica attività di restauro di numerose opere, tra cui dieci grandi tele (XVI-XVII secolo) presso il Centro Conservazione e Restauro "La Venaria Reale". È proseguito Arte in Banca, ciclo di mini-mostre di opere d'arte contemporanea nelle vetrine delle filiali del Gruppo, che ha visto protagonisti Mario Schifano ed Enrico Baj. In autunno infine, con l'inaugurazione del nuovo polo museale, le Gallerie di Piazza Scala, che si aggiunge a quelli di Vicenza e Napoli, si è concretizzato uno degli obiettivi più importanti: la condivisione con la collettività dei propri tesori d'arte.

Numerose sono state le partecipazioni a esposizioni temporanee italiane e internazionali, tra le quali spicca la presenza del Martirio di Sant'Orsola di Caravaggio al Museo Puškin di Mosca. Un particolare significato ha assunto a Gorizia la mostra "Dal Paesaggio al territorio": circa 70 opere della raccolta del XX secolo della Banca, sintetica ed emblematica anteprima della prossima apertura della sezione dedicata al Novecento presso le Gallerie di Piazza Scala.

Grazie a Invito a Palazzo, tradizionale appuntamento promosso da ABI e dedicato al 150° anniversario dell'Unità d'Italia, sono state aperte al pubblico le più belle sedi del Gruppo, tra cui a Milano la Ca' de Sass, accessibile per la prima volta ai visitatori.

Intesa Sanpaolo è altresì impegnata nella tutela dei beni culturali del Paese. L'edizione 2011 di Restituzioni ha visto il restauro di 88 opere, tra cui capolavori come il fregio in terracotta invetriata voluto da Lorenzo il Magnifico per la Villa Medicea di Poggio a Caiano, o il San Michele Arcangelo, statua in argento e argento dorato della Cappella del Tesoro di San Gennaro di Napoli. A questi interventi va aggiunto il restauro del complesso monastico di San Masseo in Assisi.

LE INIZIATIVE EDITORIALI E MUSICALI ➔

Divulgazione, tutela e pubblica fruizione: ecco gli obiettivi che hanno caratterizzato i progetti promossi nel 2011. Oltre alle collane Vox Imago e Musei e Gallerie di Milano, è proseguita la pubblicazione delle mini guide sulle sedi storiche, con il volume su Palazzo Turinetti a Torino. Tra i progetti editoriali direttamente coordinati, ricordiamo l'edizione arabo-inglese del tomo conclusivo di catalogazione dei manoscritti arabi conservati presso la Biblioteca Ambrosiana e

la pubblicazione “Il palazzo del Banco di Napoli”.

In una prospettiva di condivisione e diffusione del patrimonio documentale e librario si inserisce la collaborazione con associazioni ed enti di alto profilo culturale, tra cui la Biblioteca Pinacoteca Ambrosiana, la Casa del Manzoni, la Fondazione Valla, la Fondazione Feltrinelli, l’Associazione Bancaria Italiana, l’Associazione Amico Libro.


Significativi interventi sono stati realizzati per la divulgazione della conoscenza musicale antica, classica e contemporanea attraverso l’affiancamento ad alcune fra le più antiche e importanti organizzazioni musicali, come l’Associazione Alessandro Scarlatti, il Festival Pianistico Internazionale di Brescia e Bergamo, la Società del Quartetto di Milano e Milano Musica – Associazione per la Musica Contemporanea.

IL PATRIMONIO DOCUMENTARIO

Allargare la pubblica fruizione dei documenti storici è un obiettivo costantemente perseguito dall’Archivio storico. Dopo anni di chiusura, è stato riaperto al pubblico il patrimonio archivistico IMI a Roma-Acilia, patrimonio unico nel suo genere per l’enorme ricchezza delle informazioni sulla storia dell’industria e della politica economica italiana.

La divulgazione rivolta al largo pubblico si è arricchita di due nuovi canali: le “Monografie” e la collana dei “Quaderni fotografici” dell’Archivio storico, la cui prima uscita ripercorre la storia del cantiere del Palazzo delle Colonne di Via Verdi a Milano.

LE RELAZIONI CON I MEDIA

L’obiettivo principale è comunicare le iniziative di importanza strategica e operativa del Gruppo a tutti gli stakeholder, garantendo la massima trasparenza. Le informazioni vengono rese disponibili attraverso la sezione dedicata del sito Internet  ed è possibile iscriversi a una mailing list per ricevere in posta elettronica e/o sul cellulare comunicati stampa e informazioni sui principali eventi societari. Si può inoltre richiedere l’invio di documentazione al proprio domicilio.

Intesa Sanpaolo aderisce all’UPA (Utenti Pubblicità Associati) e al “Codice di Autodisciplina Pubblicitaria”, promosso dall’Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP) per assicurare una pubblicità trasparente, veritiera e corretta. La stretta collaborazione con queste Associazioni, attraverso un continuo confronto, garantisce il recepimento immediato degli aggiornamenti o delle modifiche alle regole a cui abbiamo aderito. Per quanto concerne la pubblicità relativa a prodotti di investimento, tutti i testi sono sottoposti alla Direzione Legale e Contenzioso e alla Direzione Compliance e comunicati, quando necessario, alla Consob perché ne valuti la conformità normativa e l’aderenza ai principi di veridicità e trasparenza.

L’edizione 2011 della collana multimediale Vox Imago è stata dedicata all’approfondimento dell’opera lirica Pagliacci di Ruggero Leoncavallo, nella continuità di una collaborazione avviata nel 2004 con il Teatro alla Scala, Mondadori Electa, Musicom.it, Rai Trade, Philip Gossett e Ipotesi Cinema. Per diffondere la conoscenza della musica e del melodramma attraverso l’esecuzione di artisti di fama internazionale e lo studio storico e filologico dell’opera di grandi compositori, le due tradizionali versioni in cofanetto e digipack hanno accompagnato l’augurio natalizio ai clienti e a tutti i colleghi del Gruppo in Italia e all’estero. Molte le novità introdotte: veste grafica rinnovata, nuova edizione inglese, individuazione di un carattere tipografico chiaro e leggibile, che diventerà elemento distintivo per le iniziative culturali istituzionali del Gruppo. Al progetto è stato dedicato un evento pubblico con la proiezione di filmati e l’accompagnamento al piano del noto musicologo Gossett.

MUSEI E GALLERIE DI MILANO

Caratterizzata da finalità scientifiche e di salvaguardia, la collana Musei e Gallerie di Milano si è arricchita del catalogo dedicato alle opere del Museo Diocesano. Nell’arco di 39 anni il progetto ha dato vita alla pubblicazione di 69 volumi e costituisce uno strumento basilare per la conoscenza, lo studio e la valorizzazione del patrimonio artistico cittadino. La schedatura scientifica delle opere annovera il contributo di diverse centinaia di specialisti, tra cui molti giovani, che hanno preso in esame decine di migliaia di beni di varia natura. Con un impegno critico di assoluto rigore sono rese note caratteristiche, misure, tecnica, provenienza, cambi di proprietà, vicende attributive, fortuna critica attraverso le esposizioni e le pubblicazioni, bibliografia sistematica e indici organici.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2011-2013

CLIENTI



BANCA CHE ADOTTA L'INNOVAZIONE A TUTTI I LIVELLI

- Sviluppare una gamma di offerta innovativa per promuovere l'inclusione finanziaria delle fasce sociali più deboli.
- Sostenere il tessuto produttivo con iniziative che promuovano l'innovazione e la ricerca.

QUALITÀ NELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA

- Eccellere nella relazione per rinsaldare il legame di fiducia banca-cliente; ottimizzare i comportamenti, le procedure e i livelli di servizio.
- Attuare pienamente il progetto Banca Semplice: semplificazione dei prodotti, aumento delle deleghe decisionali, riduzione della burocrazia.
- Ridurre del 50% i tempi medi di accesso al credito.
- Promuovere iniziative di ascolto e dialogo per comprendere le necessità dei clienti nell'intero ciclo di relazione.

MAGGIOR CREDITO ALL'ECONOMIA

- Creare nuovi prodotti di finanziamento e aumentare gli accordi per il sostegno a start up, aziende mature e aziende in ristrutturazione.

SVILUPPO DELL'ATTIVITÀ INTERNAZIONALE

- Supportare l'internazionalizzazione delle imprese che vogliono coniugare crescita economica e rispetto dei diritti umani e dell'ambiente; allargare l'offerta per l'internazionalizzazione sostenibile.

COLLABORATORI



SVILUPPO DELLE PERSONE

- Adottare un nuovo modello di sviluppo professionale per i percorsi di carriera e di crescita delle persone.
- Attuare i progetti di valorizzazione dei talenti.
- Affinare il sistema di valutazione delle prestazioni per cogliere meglio le specificità delle diverse realtà del Gruppo.
- Adottare sistemi incentivanti che prevedano meccanismi trasparenti e basati anche su criteri di tipo qualitativo.

LA GESTIONE DELLE DIVERSITÀ

- Aumentare la presenza delle donne nelle posizioni chiave del Gruppo attraverso percorsi di crescita specifici.

WELFARE AZIENDALE E WORK LIFE BALANCE

- Avviare un piano di "solidarietà fra generazioni" per accompagnare il passaggio dalla piena attività alla quiescenza, valorizzando esperienze e conoscenze, favorendo il ricambio generazionale.
- Favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro attraverso iniziative a supporto degli impegni di cura familiare: flessibilità negli orari di lavoro; allargamento del part-time verticale e orizzontale; telelavoro; congedi parentali per un maggior equilibrio nella ripartizione del lavoro e delle responsabilità familiari.

FORMAZIONE

- Sviluppare nuovi format e canali di apprendimento e potenziare quelli esistenti.

CRESCITA SOSTENIBILE

- Rafforzare ulteriormente le basi per la crescita sostenibile del Gruppo.
- Coniugare la solidità patrimoniale e la remunerazione del capitale con il basso profilo di rischio del modello di business di banca commerciale distintivo del Gruppo.

ASCOLTO E DIALOGO

- Aumentare le iniziative di ascolto e di engagement.

TRASPARENZA

- Estendere nel Gruppo il Portale fornitori e l'utilizzo di gare on-line.

PROMOZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE DEI FORNITORI

- Qualificare i fornitori anche sulla base di requisiti ambientali e sociali.
- Formare ulteriormente i responsabili degli acquisti sulle tematiche della responsabilità sociale e ambientale.

GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

- Ridurre progressivamente i consumi elettrici nella capogruppo e nelle Banche dei Territori in Italia.
- Monitorare mensilmente i consumi energetici degli immobili di grandi dimensioni e attivare gli interventi di miglioramento conseguenti.
- Ridurre i gas lesivi per l'ozono presenti nei gruppi refrigeranti.
- Estendere l'utilizzo di carta ecologica/riciclata.

GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI INDIRETTI

- Sviluppare policy operative per la gestione dei rischi ambientali e per l'efficienza energetica.
- Innovare l'offerta di prodotti di finanziamento per il risparmio energetico e per l'utilizzo delle risorse rinnovabili.

SOSTEGNO AL TERZO SETTORE

- Ampliare l'offerta specializzata per la crescita dell'impresa sociale e del settore non profit.

SOSTEGNO ALLA CULTURA E ALLE INIZIATIVE DI SOLIDARIETÀ SOCIALE

- Sostenere le attività culturali anche attraverso azioni di liberalità e di sponsorizzazione.

AZIONISTI



FORNITORI



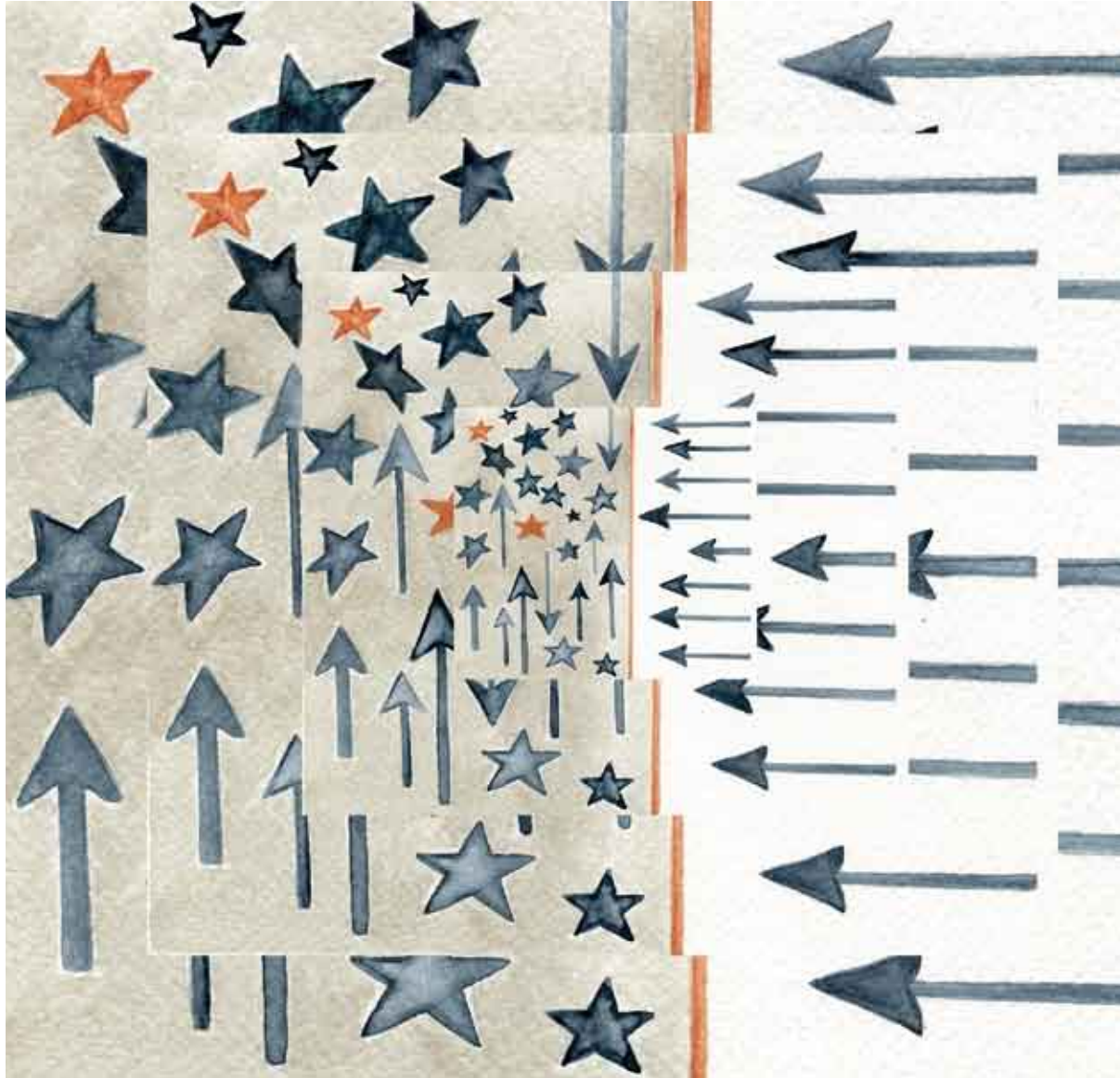
AMBIENTE



COMUNITÀ



INDICATORI



INDICATORI CHIAVE ¹

INDICATORI ECONOMICI	2011	2010	2009
Crediti verso clientela [milioni di euro]	376.744	379.235	374.033
Raccolta diretta da clientela [milioni di euro]	433.110	427.191	421.944
Patrimonio netto consolidato [milioni di euro]	47.040	53.533	52.681
Utile netto consolidato [milioni di euro]	-8.190	2.705	2.805
Totale attività [milioni di euro]	639.221	658.757	624.844
Valore economico generato ² [milioni di euro]	12.615	14.955	14.907
Valore economico distribuito ³ [milioni di euro]	14.516	12.197	13.495
INDICATORI SOCIALI			
Clienti [milioni]	19	19,8	19,7
Reclami [n.]	104.569	98.823	106.475
Clienti coinvolti in attività di customer satisfaction [n.]	412.500	396.176	121.570
Dipendenti [n.]	97.862	100.740	101.687
Tasso di turnover personale [%]	-1,8	-0,9	-5,2
Giorni di formazione erogati nell'anno [n.]	987.226	950.686	936.195
Personale femminile dirigente/totale dirigenti [%]	21,6	19,4	18,8
Elargizioni liberali erogate [migliaia di euro]	19.908	22.056	16.030
INDICATORI AMBIENTALI			
Emissioni di CO ₂ per dipendente [Kg]	1.055	1.095	1.470
Consumi di energia elettrica per dipendente [KWh]	5.797	5.975	6.099
Consumi di carta per dipendente [Kg]	92	101	99

1. Gli indicatori economici si riferiscono al perimetro del Bilancio Consolidato mentre gli indicatori sociali e ambientali sono stati rilevati sul perimetro del Bilancio Sociale che include le società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità.
2. Il valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta nell'esercizio secondo quanto previsto dalle guide del Global Reporting Initiative, GRI-G3. Per ulteriori dettagli, si rinvia al capitolo "La determinazione del valore economico e la sua distribuzione".
3. Il valore economico distribuito è rappresentato dalla quota di valore economico generato attribuita ai diversi stakeholder. Per ulteriori dettagli, si rinvia al capitolo "La determinazione del valore economico e la sua distribuzione".

PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI ¹

INDICI	2011	2010
INDICI DI EFFICIENZA DEL PERSONALE [MILIONI DI EURO]		
Crediti verso clientela / Numero dei dipendenti	3,76	3,72
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,17	0,16
Attività finanziarie della clientela ² / Numero dei dipendenti	7,65	8,14
INDICI PATRIMONIALI		
Patrimonio netto / Crediti verso clientela	12,5%	14,1%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela ²	6,1%	6,5%
COEFFICIENTI DI SOLVIBILITÀ³		
Core Tier 1 ratio (patrimonio di base al netto degli strumenti non computabili / attività di rischio ponderate)	10,1%	7,9%
Tier 1 ratio (patrimonio di base / attività di rischio ponderate)	11,5%	9,4%
Total capital ratio (patrimonio di vigilanza / attività di rischio ponderate)	14,3%	13,2%
INDICI REDDITUALI		
Utile di esercizio (di pertinenza della capogruppo) / Patrimonio netto medio	-	5,1%
Oneri operativi / Proventi operativi netti (Cost Income Ratio)	54,4%	56,3%
INDICI DI RISCHIOSITÀ		
Sofferenze nette su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	2,4%	2,0%
Incagli e crediti ristrutturati netti su crediti verso clientela / Crediti verso clientela	3,3%	3,2%
Rettifiche di valore su crediti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su crediti verso clientela	64,0%	64,2%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2011 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I valori del 2010 sono stati riesposti, ove necessario, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento.
2. Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta bancaria, raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta.
3. I coefficienti sono stati determinati secondo la metodologia prevista dall'Accordo sul Capitale – Basilea 2.

PROSPETTO DI DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO [MILIONI DI EURO]

Il prospetto di determinazione e di riparto del Valore economico generato dal Gruppo riportato di seguito è stato predisposto sulla base delle voci dello schema di conto economico utilizzato nel Bilancio consolidato 2011, sottoposto a revisione contabile e approvato dal Consiglio di Sorveglianza in data 26 aprile 2012. Tali voci sono state riclassificate secondo le indicazioni dell'ABI (Associazione Bancaria Italiana), conformi a quanto previsto dalle linee guida del GRI-G3. Il prospetto derivato da tali riclassificazioni distingue il valore economico nelle sue tre componenti principali: il valore economico generato, quello distribuito e, infine, quello trattenuto / prelevato dal Gruppo.

VOCI DI BILANCIO		2011	2010	2009
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	19.149	17.500	19.607
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-7.762	-6.879	-8.370
40.	Commissioni attive	6.298	6.494	6.141
50.	Commissioni passive ¹	-851	-893	-836
70.	Dividendi e proventi simili	542	490	479
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	-204	243	855
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-8	-182	-41
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	753	229	316
	a) crediti	-16	-11	-16
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	590	235	320
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-1	0	0
	d) passività finanziarie	180	5	12
110.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	-210	179	81
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per deterioramento di:	-5.021	-2.896	-3.711
	a) crediti	-4.229	-2.818	-3.448
	b) attività finanziarie disponibili per la vendita	-776	-79	-256
	c) attività finanziarie detenute sino alla scadenza	-2	0	0
	d) altre operazioni finanziarie	-14	1	-7
150.	Premi netti	9.260	8.483	6.579
160.	Saldi altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-10.016	-9.050	-7.251
220.	Altri oneri/proventi di gestione	494	528	519
240. (Parziale)	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) ²	20	7	365
270.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	171	8	5
310.	Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	0	694	169
A	TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	12.615	14.955	14.907

VOCI DI BILANCIO		2011	2010	2009
A	TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	12.615	14.955	14.907
180.b (parziale)	Altre spese amministrative (al netto imposte indirette ed elargizioni/liberalità) ³	-2.950	-3.041	-3.172
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-2.950	-3.041	-3.172
180.a	Spese per il personale ⁴	-6.650	-6.089	-6.138
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI	-6.650	-6.089	-6.138
330.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-63	-71	-133
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	-63	-71	-133
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti ⁵	-822	-1.033	-1.033
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	-822	-1.033	-1.033
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-663	-638	-648
290. (parziale)	Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) ⁶	-3.361	-1.308	-2.344
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	-4.024	-1.946	-2.992
180.b (parziale)	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-3	-3	-7
340. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza ⁷	-4	-14	-20
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	-7	-17	-27
B	TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-14.516	-12.197	-13.495
C	TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO⁸	-1.901	2.758	1.412

- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di bilancio in quanto i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari sono stati riclassificati tra le Spese per il personale.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite realizzati, esposte a voce propria.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle elargizioni e liberalità, esposte a voce propria.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di bilancio in quanto ricomprendono i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari. Per il 2011, l'importo include oneri di incentivazione all'esodo del personale per 718 milioni.
- Per il 2011, il valore economico distribuito agli azionisti è a carico delle riserve.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nei fascicoli di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.
- I dati includono le quote assegnate ai fondi beneficenza dalle banche del Gruppo.
- Rappresentato da rettifiche/ripresе di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato al netto dei dividendi distribuiti dalla capogruppo.

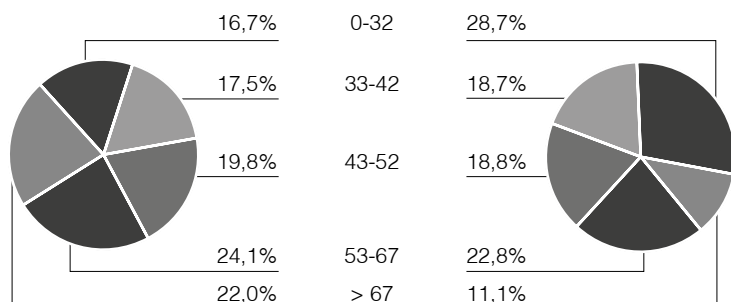
CLIENTI

COMPOSIZIONE

CLIENTI RETAIL PER FASCE D'ETÀ: ANNI [%]

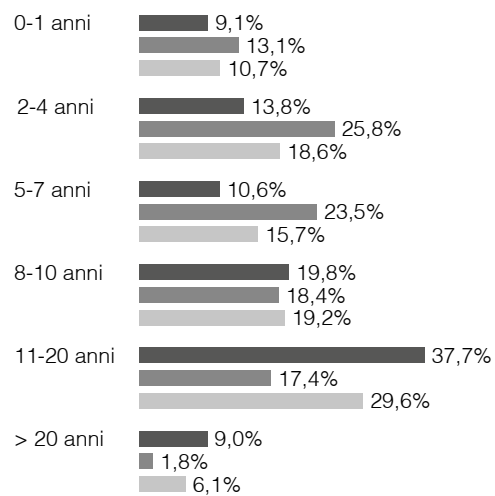
ITALIA 2011

ESTERO 2011



CLIENTI RETAIL PER ANZIANITÀ DI RAPPORTO [ANNI]

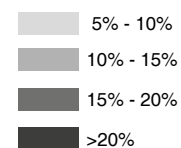
■ ITALIA ■ ESTERO ■ GRUPPO



Anzianità media Italia: 11 anni

Anzianità media estero: 6 anni

QUOTE DI MERCATO SPORTELLI



Dati al dicembre 2011



In Italia, Intesa Sanpaolo ha una presenza capillare e ben distribuita degli sportelli con una quota di mercato maggiore del 15% in 16 regioni su 20. Le filiali italiane sono 5.600.
All'estero, il Gruppo è presente con 1.600 filiali in 12 Paesi nel Centro-Est Europa e nel Bacino del Mediterraneo.

PRESENZA NELLE REGIONI ITALIANE A PIÙ BASSA DENSITÀ DI POPOLAZIONE*	2011		2010	
	FILIALI	ATM**	FILIALI	ATM**
Molise	22	26	22	26
Sardegna	100	143	98	133
Basilicata	34	36	34	36
Valle d'Aosta	29	47	29	45

PRESENZA NELLE REGIONI ITALIANE A PIÙ BASSA DENSITÀ DI POPOLAZIONE*	VARIAZIONE 2011/2010	
	FILIALI	ATM**
Molise	0,0%	0,0%
Sardegna	2,0%	7,5%
Basilicata	0,0%	0,0%
Valle d'Aosta	0,0%	4,4%

* Fonte: Istat 2010, Movimento e calcolo della popolazione residente annuale; Variazioni territoriali, denominazione dei comuni, calcolo delle superfici comunali. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per km².

**La distribuzione territoriale degli ATM riguarda la sola Banca dei Territori.

PRESENZA NEI PAESI ESTERI	2011		2010	
	FILIALI	ATM	FILIALI	ATM
Albania	31	58	32	55
Bosnia-Erzegovina	53	87	54	86
Croazia	217	655	220	643
Romania*	92	80	97	84
Serbia	208	259	206	252
Slovacchia	245	560	245	554
Slovenia	55	93	54	93
Ungheria	128	186	145	212
Egitto	200	251	200	248
Federazione Russa	75	68	78	67
Ucraina	342	313	410	317

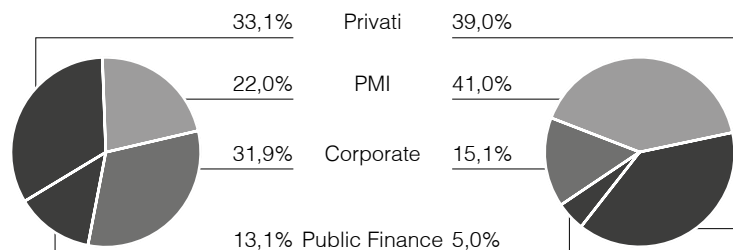
PRESENZA NEI PAESI ESTERI	VARIAZIONE 2011/2010	
	FILIALI	ATM
Albania	-3,1%	5,5%
Bosnia-Erzegovina	-1,9%	1,2%
Croazia	-1,4%	1,9%
Romania*	-5,2%	-4,8%
Serbia	1,0%	2,8%
Slovacchia	0,0%	1,1%
Slovenia	1,9%	0,0%
Ungheria	-11,7%	-12,3%
Egitto	0,0%	1,2%
Federazione Russa	-3,8%	1,5%
Ucraina	-16,6%	-1,3%

*Include Banca C.R. Firenze Romania

CREDITI VERSO CLIENTELA PER TIPOLOGIA [%]

ITALIA 2011

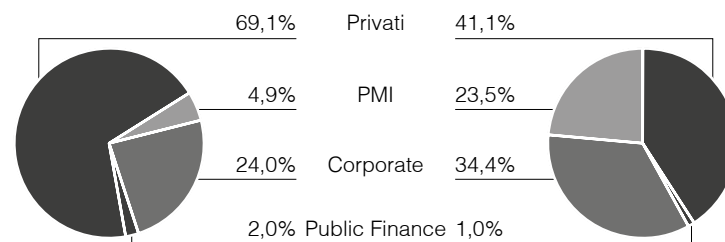
ESTERO 2011

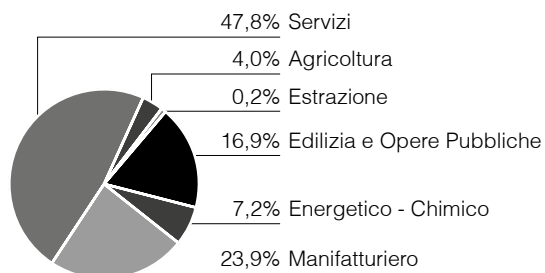


DEBITI VERSO CLIENTELA PER TIPOLOGIA [%]

ITALIA 2011

ESTERO 2011





FONDI ETICI	2011	2010	2009
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	350.800	419.000	431.000
Patrimonio azionario Internazionale Etico [migliaia di euro]	85.800	107.300	110.000
Patrimonio Obbligazionario Etico [migliaia di euro]	181.100	213.700	218.000
Patrimonio Diversificato Etico [migliaia di euro]	83.900	98.000	103.000
Rendimento azionario Internazionale Etico [%]	-8,2	10,6	22,7
Rendimento obbligazionario Etico [%]	2,7	2,0	7,8
Rendimento diversificato etico [%]	-0,6	1,1	8,9
Percentuale dei fondi etici rispetto al patrimonio totale dei fondi [%]	0,5	0,7	0,8

Nel corso del 2011 l'applicazione di questi criteri ha determinato la variazione dell'universo investibile e di conseguenza l'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. Alcune esclusioni per il 2011 hanno riguardato alcune blue-chips europee per problemi legati all'ambiente e alle risorse umane, a controversie sul diritto del lavoro, a relazioni con i competitori di mercato, al coinvolgimento nel settore dell'energia nucleare.

Il rendimento dei fondi del sistema etico è interessante se confrontato con l'andamento degli indici di mercato, soprattutto per il comparto obbligazionario. Il 2011 è stato fortemente caratterizzato dalla caduta dei prezzi dei titoli di stato italiani, dall'ampliamento dello spread di rendimento contro i titoli di stato tedeschi e dal comparto azionario in grande difficoltà. È significativo il risultato dei fondi alla luce di queste considerazioni, che presentiamo già al netto delle commissioni e dei costi di gestione.

Le pratiche di azionariato attivo sono svolte principalmente per grandi investitori istituzionali che ne fanno richiesta. Questa attività si traduce in pratiche di "soft engagement" che prevedono la comunicazione diretta ai consigli di gestione delle società in cui si investe, ponendo quesiti e annotazioni su temi di particolare interesse dei clienti relative ad aspetti sociali, ambientali e di governo aziendale.

FINANZIAMENTI A SETTORI DI UTILITÀ SOCIALE [MILIONI DI EURO]		2011	2010
Italia	Acqua/Energia/Ambiente	237	130
	Asl e strutture sanitarie/assistenziali/culturali	130	491
	Aziende servizio pubblico locale	177	493
	Aziende trasporto pubblico locale	11	31
	Università	4	5
	Infrastrutture	437	871
	Altri Settori	1.662	1.180
	di cui:		
	Comuni	139	133
	Regioni	10	363
	Province	31	70
	Imprese/Enti beneficiari di mutui a carico Stato	108	178
	Ministeri e altri EE.PP. Statali	646	262
Altro	728	174	
TOTALE ¹		2.658	3.201
Estero	Acqua/Energia/Ambiente	93	35
	Infrastrutture	76	144
	Altri Settori	264	529
	di cui		
	Stato e enti pubblici statali	4	279
	Intermediari finanziari	0	61
Società a controllo pubblico	260	189	
TOTALE ¹		433	708

1. Il dato 2010 non include le erogazioni effettuate a valere su cessioni di credito nel corso dell'esercizio 2010 in relazione a rapporti accessi prima di tal esercizio.

CUSTOMER SATISFACTION: CLIENTELA ITALIA

CLIENTELA RETAIL ITALIA	INDICE	2011		2010		2009	
		SISTEMA BANCARIO	INTESA SANPAOLO	SISTEMA BANCARIO	INTESA SANPAOLO	SISTEMA BANCARIO	INTESA SANPAOLO
CLIENTELA PRIVATA IN ITALIA							
Personale di agenzia	NSI	65	64	62	63	59	59
Ambiente interno di agenzia	NSI	56	58	54	54	50	50
Conto corrente	NSI	36	33	35	27	32	25
Sportelli ATM	NSI	68	71	70	70	65	65
Internet banking	NSI	74	75	74	73	68	68
Investimenti	NSI	17	12	14	5	6	-5
Mutui	NSI	50	53	41	33	40	33
Finanziamenti/prestiti	NSI	54	43	47	46	45	51
Soddisfazione ragionata	NSI	48	44	46	42	43	39
Indice NPS	NPS	-1	-9	-5	-14	-12	-22
Indice IPS	IPS	35	28	32	24	22	13
Clienti intervistati (n.)		9.800	1.842	9.100	1.918	4.800	993
CLIENTELA SMALL BUSINESS IN ITALIA							
Referente	NSI	48	48	46	42	39	35
Personale di agenzia	NSI	63	59	62	59	57	52
Ambiente interno di agenzia	NSI	57	54	55	49	52	43
Conto corrente	NSI	23	20	21	16	13	7
Incassi e pagamenti	NSI	39	34	36	30	28	20
POS	NSI	41	34	37	30	34	27
Internet/remote banking	NSI	65	61	65	59	60	52
Finanziamenti a breve termine	NSI	19	12	22	20	10	8
Finanziamenti a medio/lungo termine	NSI	22	14	22	24	12	7
Soddisfazione ragionata	NSI	40	36	39	34	31	23
Indice NPS	NPS	-10	-17	-12	-20	-21	-32
Indice IPS	IPS	28	22	25	17	12	1
Clienti intervistati (n.)		9.919	1.832	9.100	1.658	4.800	999
TOTALE CLIENTELA (PRIVATI + SMALL BUSINESS)							
Indice NPS*	NPS	-3	-10	-6	-15	-13	-23
Indice IPS*	IPS	34	28	31	23	21	12

NSI = Net Satisfaction Index, pari alla percentuale di soddisfatti (danno un giudizio 8-10) meno la percentuale di insoddisfatti (giudizio 1-5).

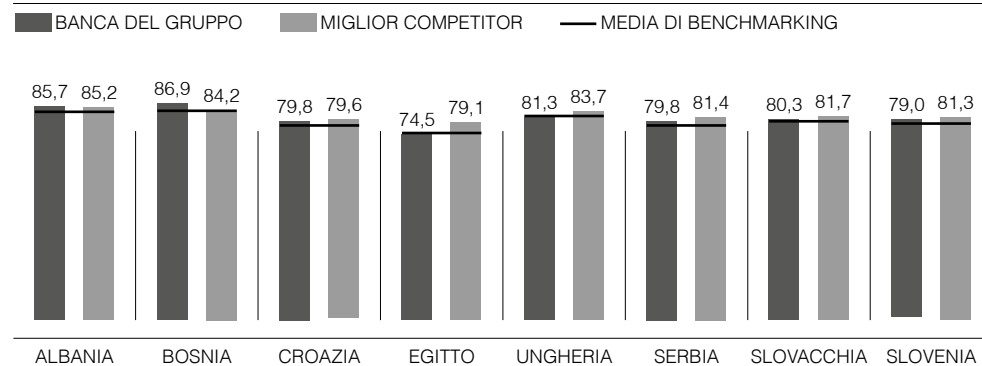
NPS = Net Promoter Score, pari alla percentuale di promotori (danno un giudizio 9-10 alla probabilità di consigliare la banca) meno la percentuale di detrattori (giudizio 0-6).

IPS = Intesa Sanpaolo Promoter Score, pari alla percentuale di promotori (danno un giudizio 8-10 alla probabilità di consigliare la banca) meno la percentuale di detrattori (giudizio 0-5).

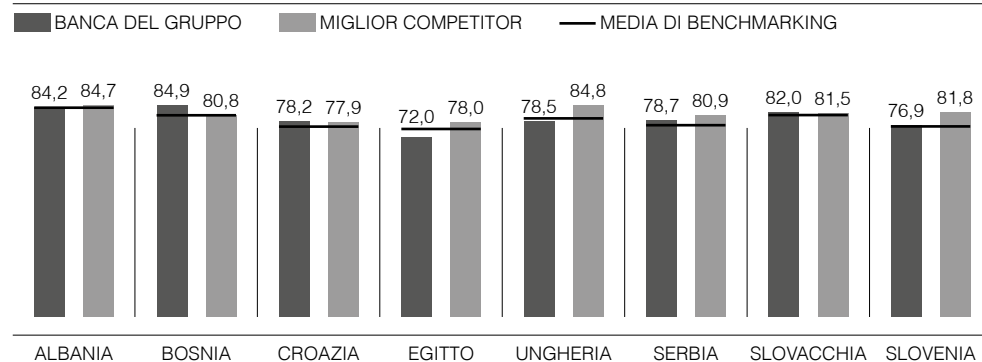
*Il dato di NPS e IPS del totale clientela è pari alla media pesata degli NPS e IPS dei singoli segmenti.

CUSTOMER SATISFACTION: CLIENTELA BANCHE ESTERE

CLIENTI DELLE BANCHE ESTERE - ECSI 2011



CLIENTI DELLE BANCHE ESTERE - ECSI 2010



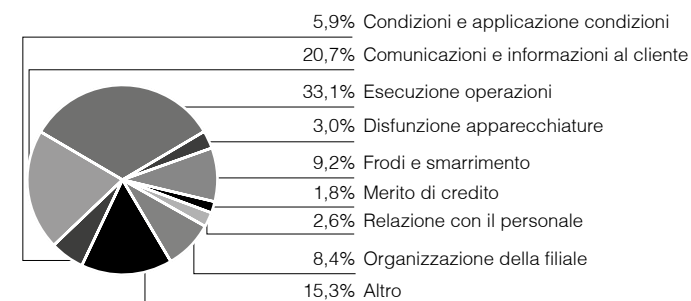
Banche estere del Gruppo Intesa Sanpaolo confrontate con il miglior competitor e con la media di benchmarking nel proprio mercato.
European Customer Satisfaction Index (ECSI).

RECLAMI

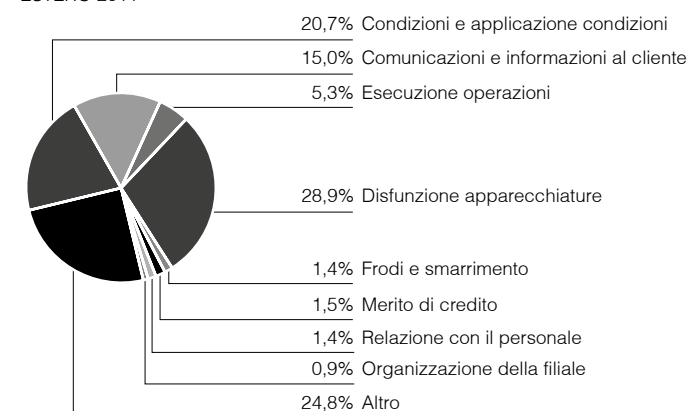
RECLAMI PER TIPOLOGIA		2011	2010	2009
Italia	Reclami servizi d'investimento	3.428	4.139	8.911
	di cui <i>titoli di default</i>	1.476	1.287	2.044
	di cui <i>titoli strutturati</i>	28	46	28
	Assegni ed effetti	1.910	2.052	2.154
	Bonifici, salari, pensioni	1.961	2.173	2.486
	Carte	3.306	3.404	3.794
	Crediti	3.309	3.353	2.833
	Conti correnti e depositi	6.286	6.892	8.473
	Mutui e crediti speciali	1.628	2.646	3.940
	Prodotti assicurativi	4.968	5.235	4.424
	Remote banking	255	380	1.113
	Altro	3.740	3.431	2.574
	TOTALE	30.791	33.705	40.702
	Estero	Reclami servizi d'investimento	647	526
di cui <i>titoli di default</i>		84	205	141
di cui <i>titoli strutturati</i>		47	36	62
Assegni ed effetti		44	42	56
Bonifici, salari, pensioni		7.681	7.384	4.676
Carte		15.811	13.859	12.440
Crediti		6.613	6.669	8.781
Conti correnti e depositi		16.860	11.284	8.086
Mutui e crediti speciali		3.723	2.523	2.963
Prodotti assicurativi		717	1.038	362
Remote banking		10.232	9.793	11.244
Altro		11.450	12.000	16.371
TOTALE		73.778	65.118	65.773

RECLAMI PER MOTIVAZIONE

ITALIA 2011



ESTERO 2011



ALTRI RECLAMI		2011	2010	2009
Italia	Etici	139	151	60
	Per privacy	163	397	594
	Per anatocismo	818	797	521
Estero	Etici	31	2	4
	Per privacy	75	75	103
	Per anatocismo	2	5	2

SETTORI CONTROVERSI

RIEPILOGO DEI DATI RELATIVI ALLE AUTORIZZAZIONI RILASCIATE PER ESPORTAZIONI DEFINITIVE RIPORTATE NELLA RELAZIONE AL PARLAMENTO [MILIONI DI EURO]

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Gruppo Sanpaolo IMI	366,1	173	448,3					
Gruppo Banca Intesa	23,2	0,2	46,9					
Gruppo Intesa Sanpaolo				198,2	177,6	186,1	1	0,004
Totale proforma	389,3	173,2	495,2	198,2	177,6*	186,1*	1,0*	0,004

*Esclusi i dati di CR La Spezia, ceduta il 2/1/2011 (87,5 milioni di euro nel 2008; 47,2 milioni di euro nel 2009; 38,4 milioni di euro nel 2010).

PROGRAMMI INTERGOVERNATIVI: IMPORTI SEGNALATI DALLA BANCA AL MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE [MILIONI DI EURO]

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Gruppo Sanpaolo IMI	384,3	568,1	558,3					
Gruppo Banca Intesa	11,4	0,8						
Gruppo Intesa Sanpaolo				341,2	668,9	806,1	180	95
Totale proforma	395,7	568,9	558,3	341,2	668,9	806,1	180	95

Fonte: Relazione al Parlamento.

COLLABORATORI

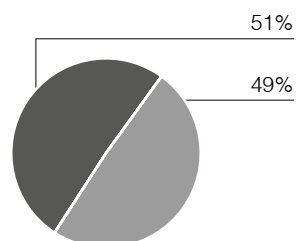
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

DIPENDENTI PER CATEGORIA E GENERE [%]		2011	2010	2009
Italia	Dirigenti	1,5	1,5	1,5
	uomini	1,3	1,3	1,3
	donne	0,2	0,2	0,2
	Quadri direttivi	41,5	38,5	37,8
	uomini	25,7	24,6	24,4
	donne	15,9	13,9	13,4
	Aree professionali	56,9	60,0	60,8
	uomini	23,6	25,1	25,7
	donne	33,3	34,9	35,0
Estero	Dirigenti	2,2	2,0	1,9
	uomini	1,4	1,3	1,3
	donne	0,8	0,7	0,6
	Quadri direttivi	21,5	20,3	17,9
	uomini	13,2	12,4	10,5
	donne	8,3	7,9	7,3
	Aree professionali	76,3	77,7	80,2
	uomini	22,0	22,4	24,4
	donne	54,3	55,3	55,8

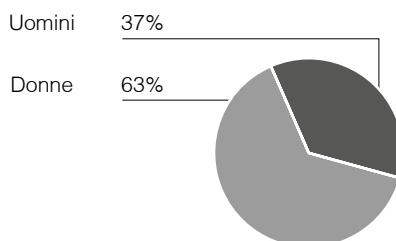
I dati di Intesa Sanpaolo circa la percentuale di dipendenti per categoria sono i linea con i dati di Sistema in Italia: dirigenti (2,2%), quadri (38,6%) e aree professionali (59,1%).

COMPOSIZIONE COLLABORATORI PER GENERE [%]

ITALIA 2011



ESTERO 2011



ETÀ MEDIA DIPENDENTI		2011	2010	2009
Italia	Uomini	45,9	45,4	44,7
	Donne	42,1	41,3	40,6
	Dirigenti	50,5	50,1	49,6
	Quadri direttivi	47,4	47,0	46,3
	Aree professionali	41,5	40,9	40,3
Estero	Uomini	41,1	40,2	39,4
	Donne	36,8	36,1	35,3
	Dirigenti	42,9	43,3	42,6
	Quadri direttivi	43,8	43,2	42,5
	Aree professionali	36,7	36,0	35,4

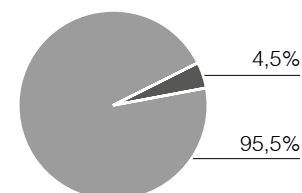
I dati di Intesa Sanpaolo e di Sistema in Italia sono equiparabili: uomini (44,9 anni), donne (41,3 anni), dirigenti (49,8 anni), quadri (46,9 anni) e aree professionali (42,5 anni).

DIPENDENTI PART TIME PER GENERE [%]		2011	2010	2009
Italia	Dipendenti part time / totale dipendenti	11,7	11,6	11,5
	Dipendenti part time uomini	4,5	4,7	4,9
	Dipendenti part time donne	95,5	95,3	95,1
Estero	Dipendenti part time / totale dipendenti	0,6	0,6	0,6
	Dipendenti part time uomini	8,9	9,3	13,1
	Dipendenti part time donne	91,1	90,7	86,9

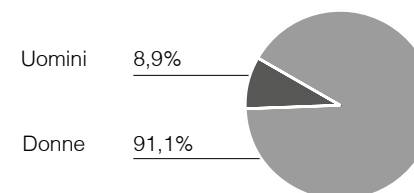
In Italia il personale che lavora part-time è dell'11,7%, quasi tre punti oltre il dato di sistema (8,8%).

DIPENDENTI PART TIME PER GENERE [%]

ITALIA 2011



ESTERO 2011



*Tutti i dati di Sistema Italia fanno riferimento a: ABI (2011) Rapporto 2011 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria, Bancaria Editrice.

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO [%]		2011	2010	2009
Italia	Contratti a tempo indeterminato	97,1	95,8	94,7
	Contratti a tempo determinato	0,2	0,6	1,3
	Apprendistato	1,7	2,6	3,3
	Inserimento	0,2	0,3	0,8
	Contratto per l'occupazione - apprendisti	0,5	0,5	0,0
	Contratto per l'occupazione - tempo indeterminato	0,2	0,2	0,0
Estero	Contratti a tempo indeterminato	92,0	93,1	94,7
	Contratti a tempo determinato	7,8	6,7	5,2
	Apprendistato e altre tipologie	0,2	0,2	0,2

I dati di Sistema Italia sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (96,6%); a tempo determinato (1,0%); di apprendistato (2,3%) e d'inserimento (0,3%).

ANZIANITÀ MEDIA DEI DIPENDENTI [ANNI]		2011	2010	2009
Italia	Uomini	19,8	19,3	18,7
	Donne	17,4	16,5	15,9
	Dirigenti	19,0	18,4	18,1
	Quadri	22,1	21,6	21,0
	Aree professionali	16,1	15,6	15,1
Estero	Uomini	12,8	12,5	11,8
	Donne	9,4	8,8	8,2
	Dirigenti	10,1	11,0	10,6
	Quadri	16,4	15,9	15,3
	Aree professionali	9,1	8,7	8,2

DIPENDENTI PER LIVELLO D'ISTRUZIONE E GENERE [%]		2011	2010	2009
Italia	Laureati	30,8	30,2	29,2
	Uomini	15,1	14,9	14,6
	Donne	15,7	15,3	14,6
	Diplomati	61,6	62,1	62,9
	Uomini	30,3	30,8	31,3
	Donne	31,3	31,4	31,6
	Altro	7,6	7,7	8,0
	Uomini	5,3	5,4	5,6
	Donne	2,3	2,3	2,4
	Estero	Laureati	65,1	60,1
Uomini		25,1	23,6	23,2
Donne		40,0	36,6	35,4
Diplomati		29,1	30,0	34,4
Uomini		7,8	7,9	9,1
Donne		21,3	22,1	25,3
Altro		5,8	9,9	7,0
Uomini		3,7	4,6	4,0
Donne		2,1	5,3	3,0

DIPENDENTI APPARTENENTI ALLE CATEGORIE TUTELATE [%]		2011	2010	2009
Italia	Disabili	4,3	4,1	4,1
	Categorie protette	1,7	1,7	1,8
Estero	Disabili	1,1	1,2	1,2
	Categorie protette	0,7	0,7	0,7

DIPENDENTI PER FASCE D'ETÀ [%]		2011	2010	2009
Italia	< 30	9,1	10,9	11,9
	31-50	62,6	63,6	65,9
	> 50	28,3	25,5	22,2
Estero	< 30	28,9	32,1	35,9
	31-50	55,3	53,4	51,0
	> 50	15,9	14,6	13,2

ASSUNZIONI PER GENERE ED ETÀ		2011	2010	2009
Italia	Totale	942	2.436	2.453
	Uomini	488	1.061	1.067
	Donne	454	1.375	1.386
	<=30	621	1.858	2.069
	31-50	304	562	375
	>50	17	16	9
Esteri	Totale	3.071	3.026	2.147
	Uomini	1.112	1.130	837
	Donne	1.959	1.896	1.310
	<=30	2.007	1.970	1.493
	31-50	1.018	898	606
	>50	46	158	48

CESSAZIONI PER GENERE ED ETÀ		2011	2010	2009
Italia	Totale	2.185	1.804	4.504
	Uomini	1.446	1.017	2.563
	Donne	739	787	1.941
	<=30	453	814	1.222
	31-50	460	509	574
	>50	1.272	481	2.708
Esteri	Totale	3.637	4.579	5.656
	Uomini	1.175	1.724	1.890
	Donne	2.462	2.855	3.766
	<=30	1.844	2.401	2.939
	31-50	1.388	1.581	1.809
	>50	405	597	908

TASSO CESSAZIONI PER GENERE ED ETÀ [%]		2011	2010	2009
Italia	Totale	3,2	2,6	6,5
	Uomini	4,2	2,8	7,2
	Donne	2,2	2,3	5,8
	<=30	7,4	10,7	14,8
	31-50	1,1	1,1	1,3
	>50	6,6	2,7	17,6
Esteri	Totale	12,1	14,9	17,4
	Uomini	10,7	15,5	16,1
	Donne	12,9	14,5	18,2
	<=30	21,2	24,4	25,3
	31-50	8,3	9,6	10,9
	>50	8,5	13,3	21,2

TURNOVER PER GENERE ED ETÀ		2011	2010	2009
Italia	Totale	-1.243	632	-2.051
	Uomini	-958	44	-1.496
	Donne	-285	588	-555
	<=30	168	1.044	847
	31-50	-156	53	-199
	>50	-1.255	-465	-2.699
Estero	Totale	-566	-1.553	-3.509
	Uomini	-63	-594	-1.053
	Donne	-503	-959	-2.456
	<=30	163	-431	-1.446
	31-50	-370	-683	-1.203
	>50	-359	-439	-860

Sul perimetro Intesa Sanpaolo, Banche Rete e Intesa Sanpaolo Group Services, il 1° gennaio 2011 le persone a contratto a tempo determinato erano così ripartite: assunti per il 44,1% per sostituzione di maternità/lunghe assenze e per il 55,9% per esigenze eccezionali/stagionali. Il 94,3% dei tempi determinati è cessato (il 92% per scadenza contrattuale, il 2,3% per dimissione); di questi il 14,9% è stato riassunto nel corso del 2011:

- il 3,9% a tempo indeterminato
- il 8,2% a tempo determinato
- il 2,8% con contratto di apprendistato o interinale.

Il restante personale, pari al 5,7%, è tuttora in azienda con contratto a tempo determinato (5%), o è stato confermato a tempo indeterminato (0,7%).

TASSO DI TURNOVER PER GENERE ED ETÀ [%]		2011	2010	2009
Italia	Totale	-1,8	0,9	-2,9
	Uomini	-2,7	0,1	-4,0
	Donne	-0,8	1,7	-1,6
	<=30	2,8	15,9	11,4
	31-50	-0,4	0,1	-0,4
	>50	-6,2	-2,5	-14,9
Estero	Totale	-1,8	-4,8	-9,8
	Uomini	-0,6	-5,1	-8,2
	Donne	-2,6	-4,7	-10,6
	<=30	1,9	-4,2	-11,1
	31-50	-2,2	-4,0	-6,8
	>50	-7,0	-8,9	-16,7

SVILUPPO PROFESSIONALE E DI CARRIERA

NUMERO PROMOZIONI PER GENERE		2011	2010	2009
Italia	Totale	8.520	7.537	4.756
	Uomini	3.485	3.277	2.364
	Donne	5.035	4.260	2.392
Estero	Totale	3.722	3.890	2.519
	Uomini	2.071	2.290	1.281
	Donne	1.651	1.600	1.238

MEDIA RETRIBUZIONI BASE LORDE PER CATEGORIA E GENERE [MIGLIAIA DI EURO]		2011	2010	2009
Italia	Dirigenti	138,8	139,8	130,4
	Uomini	141,1	141,4	131,8
	Donne	123,0	127,0	121,6
	Quadri direttivi	52,7	53,2	52,4
	Uomini	55,2	55,7	54,7
	Donne	48,6	49,0	48,2
	Aree professionali	33,9	33,8	33,2
	Uomini	35,6	35,5	35,0
	Donne	32,7	32,5	31,9
	Estero	Dirigenti	55,0	65,8
Uomini		60,2	70,1	63,7
Donne		45,6	56,8	57,2
Quadri direttivi		21,4	19,8	20,2
Uomini		20,4	18,2	18,6
Donne		23,1	22,3	22,5
Aree professionali		10,9	9,9	9,5
Uomini		11,9	10,8	10,2
Donne		10,5	9,5	9,2

Le retribuzioni minime applicate nel Gruppo per i neo-assunti sono sempre quelle previste dal CCNL di settore per le diverse categorie di personale. All'estero, sono correlate alle disposizioni normative e al costo della vita del Paese di riferimento.

I livelli di retribuzione di base del personale femminile non differiscono, per ruolo e anzianità comparabili, da quelli del personale maschile.

RIPARTIZIONE PERSONALE DI FILIALE PER CATEGORIA E GENERE [%]		2011	2010	2009
Italia	Direttori	11,6	11,8	12,2
	Uomini	8,1	8,4	8,7
	Donne	3,5	3,5	3,5
	Gestori direttivi	53,0	51,9	51,2
	Uomini	20,3	20,2	20,1
	Donne	32,7	31,6	31,1
	Altro	35,4	36,3	36,6
	Donne	18,1	18,4	18,5
Esteri	Direttori	9,3	8,5	8,0
	Uomini	4,2	4,0	3,9
	Donne	5,1	4,5	4,1
	Gestori direttivi	51,9	54,0	53,3
	Uomini	17,3	16,8	15,7
	Donne	34,6	37,2	37,6
	Altro	38,8	37,5	38,7
	Donne	29,6	27,1	27,8

REMUNERAZIONI PER CATEGORIA E GENERE* [€/000]		2011
Italia	Dirigenti uomini	198,5
	Dirigenti donne	168,7
	Quadri direttivi uomini	58,7
	Quadri direttivi donne	50,8
	Aree professionali uomini	36,2
	Aree professionali donne	33,1
Esteri	Dirigenti uomini	76,7
	Dirigenti donne	55,8
	Quadri direttivi uomini	22,1
	Quadri direttivi donne	25,4
	Aree professionali uomini	12,9
	Aree professionali donne	11,8

*Comprende la remunerazione base media lorda e la parte variabile.

FORMAZIONE

FORMAZIONE PER CONTENUTI [%]		2011	2010	2009
Italia	Manageriale	21,7	18,5	21,3
	Commerciale	11,7	13,3	6,3
	Operativa	14,7	13,3	12,3
	Credito	5,9	6,8	9,2
	Finanza	31,1	33,8	28,9
	Esteri	1,2	0,4	0,4
	Informatica	2,5	1,5	1,9
	Specialistica	6,6	6,8	13,0
	Linguistica	4,7	5,7	6,7
Esteri	Manageriale	12,7	10,1	17,8
	Commerciale	19,5	30,6	17,6
	Operativa	14,2	15,0	15,8
	Credito	16,2	10,1	5,9
	Finanza	4,8	4,4	2,7
	Esteri	0,1	0,3	0,2
	Informatica	6,8	8,1	14,5
	Specialistica	16,3	10,5	12,4
	Linguistica	9,3	10,9	13,2

Intesa Sanpaolo, nel 2011, ha ricevuto sussidi per 12,3 milioni di euro per l'attività di formazione, benefici e agevolazioni per apprendisti.

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE SPECIFICA PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE [%]		2011
Italia	Dirigenti	25,6
	Quadri	22,9
	Aree Professionali	23,3
	Partecipanti	23,2
	Numero di ore di formazione specifica	65.815
Esteri	Dirigenti	4,2
	Quadri	27,6
	Aree Professionali	30,4
	Partecipanti	29,2
	Numero di ore di formazione specifica	30.513

FORMAZIONE PER CATEGORIA E GENERE [ORE MEDIE]		2011	2010	2009
Italia	Dirigenti	41,2	42,1	32,7
	Uomini	38,8	41,7	31,8
	Donne	57,5	45,7	40,5
	Quadri direttivi	54,6	53,0	56,9
	Uomini	53,8	52,9	57,1
	Donne	55,7	53,1	56,7
	Aree professionali	46,9	47,1	46,5
	Uomini	42,7	43,1	42,2
	Donne	49,9	50,0	49,6
Estero	Dirigenti	27,9	88,3	75,7
	Uomini	27,5	91,8	72,0
	Donne	28,7	81,4	83,5
	Quadri direttivi	25,5	29,6	36,9
	Uomini	19,2	22,1	27,2
	Donne	35,3	41,2	50,9
	Aree professionali	24,4	28,3	17,3
	Uomini	23,3	26,8	18,0
	Donne	24,9	28,9	17,0

FORMAZIONE PER MODALITÀ DI EROGAZIONE		2011	2010	2009
Italia	Formazione in aula [% su ore erogate]	53,5	63,4	61,1
	Formazione a distanza [% su ore erogate]	46,5	36,6	38,9
	Numero iscritti	64.434	64.542	63.330
	Giorni di formazione erogati (aula + distanza)*	870.982	796.559	824.701
	Giorni di formazione per dipendente	12,9	11,4	11,9
Estero	Formazione in aula [% su ore erogate]	91,6	86,9	91,2
	Formazione a distanza [% su ore erogate]	8,4	13,1	8,8
	Numero iscritti	20.916	21.760	32.046
	Giorni di formazione erogati (aula + distanza)	116.244	154.127	111.494
	Giorni di formazione per dipendente	3,9	5,0	3,4

*Non comprende la formazione WebTv.

FORMAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA		2011	2010	2009
Italia	Giorni di formazione in materia di salute e sicurezza	35.124	34.676	8.436
	Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	481	752	507
Estero	Giorni di formazione in materia di salute e sicurezza	6.869	3.593	1.059
	Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	55	34	23

COMUNICAZIONE INTERNA

COMUNICAZIONE INTERNA	2011	2010	2009
Intranet Aziendale: accessi unici medi mensili	69.042	79.004	78.129
WebTv: accessi totali*	1.202.440	583.860	597.041
"House organ": media copie prodotte/stampate	72.000	72.000	78.000

*Il dato del 2011 non è confrontabile con quelli degli anni precedenti perché sono modificate le metriche di misurazione.

CLIMA AZIENDALE		2011	2010	2009
Italia	Analisi di clima (% aderenti all'analisi sul campione selezionato)	54,2	64,6	35,5
	Indice di soddisfazione dipendenti [%]	64,4	69,8	62,3
	Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	-5,4	7,5	2,4
	Numero analisi di clima	2	2	2
	Numero eventi di comunicazione interna	264	272	344
	Numero di focus group	50	4	87
	Numero di partecipanti ai focus group	635	21	649
Estero	Analisi di clima (% aderenti all'analisi sul campione selezionato)*	47,8	55,3	55,9
	Indice di soddisfazione dipendenti [%]	74,8	74,5	n.d.**
	Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	0,3	1,8	n.d.**
	Numero analisi di clima	1	1	1
	Numero eventi di comunicazione interna	179	163	129
	Numero di focus group	10	0	0
	Numero di partecipanti ai focus group	1.675	0	0

* Nel 2010 il dato è riferito a 10 Banche estere su 12 e nel 2009 a 9 Banche estere su 11.

**Dati medi non significativi in quanto effettuati dalle singole banche con modalità non comparabili.

LIBERTÀ SINDACALI E CONTENZIOSO

LIBERTÀ SINDACALI		2011	2010	2009
Italia	Percentuale dipendenti iscritti a un sindacato [%]	78,2	76,5	79,3
	Giorni di assenza per motivi sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	80.270	87.792	99.462
	Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	26.490	22.201	15.497
	Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	16.575	15.888	5.991
	Giorni di assenza per assemblee	9.915	6.313	9.506
	Estero	Percentuale dipendenti iscritti a un sindacato	30,8	30,2
Giorni di assenza per motivi sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)		573	551	606
Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)		22.263	153	100
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi		22.092	10	0
Giorni di assenza per assemblee		171	143	100

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia.

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI		2011	2010	2009
Italia	Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	213	175	151
	Riduzione della retribuzione	0	0	0
	Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	284	179	349
	Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	40	29	50
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0
	Licenziamenti per corruzione	0	0	0
Estero	Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	671	645	1.312
	Riduzione della retribuzione	216	52	92
	Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	3	10	5
	Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	179	311	199
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	3	0
	Licenziamenti per corruzione	5	11	0

CAUSE IN ESSERE DA COLLABORATORI		2011	2010	2009
Italia	Risoluzione rapporto di lavoro	57	19	28
	Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	101	63	84
	Mansioni e qualifiche	76	68	68
	Previdenza e assistenza	8	8	108
	Trattamento economico	138	111	134
	Comportamento antisindacale	7	10	10
	Attive (promosse dalla banca verso i collaboratori)	9	8	8
	Cause per mobbing	0	0	0
	Varie	53	32	46
	Richieste avanzate alla Direzione Provinciale del Lavoro	48	241	221
Estero	Risoluzione rapporto di lavoro	189	132	123
	Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	16	16	18
	Mansioni e qualifiche	35	33	45
	Previdenza e assistenza	6	0	1
	Trattamento economico	30	45	41
	Comportamento antisindacale	0	0	0
	Attive (promosse dalla banca verso i collaboratori)	99	100	90
	Cause per mobbing	0	0	0
	Varie	47	59	58

In Italia, la contrattazione collettiva prevede in caso di rilevanti ristrutturazioni l'informazione e la consultazione preventiva dei rappresentanti dei lavoratori con una procedura nell'ambito aziendale della durata complessiva di 45 giorni mentre in ambito di Gruppo della durata di 50 giorni.

WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

CONTRIBUTI A FAVORE DEI COLLABORATORI [MIGLIAIA DI EURO]		2011	2010	2009
Italia	Polizze assicurative e infortuni	8.146	8.608	9.560
	Premio fedeltà	12.888	10.462	13.362
	Erogazioni figli studenti	4.706	4.514	4.708
	Attività ricreative culturali	2.524	2.710	3.390
	Erogazioni per figli portatori di handicap	1.771	1.753	1.665
Estero	Polizze assicurative e infortuni	1.288	2.799	1.839
	Premio fedeltà	225	219	156
	Erogazioni figli studenti	227	237	183
	Attività ricreative culturali	1.384	1.184	3.167
	Erogazioni per figli portatori di handicap	46	10	10

TASSO DI ASSENZE PER MOTIVAZIONE (SU GIORNI TEORICI LAVORATI) [%]		2011	2010	2009
Italia	Percentuale su giorni teorici lavorati	6,3	7,0	8,3
	Malattia	2,9	3,0	3,9
	Infortunio	0,1	0,1	0,1
	Puerperio	2,1	2,2	2,3
	Motivi personali e familiari	0,4	0,5	0,6
	Congedi per incarichi pubblici	0,1	0,1	0,1
	Permessi donazione sangue	0,1	0,1	0,1
	Handicap	0,5	0,5	0,5
	Altro	0,2	0,5	0,7
	Estero	Percentuale su giorni teorici lavorati	11,8	12,4
Malattia		2,1	2,2	2,3
Infortunio		0,1	0,1	0,1
Puerperio		6,9	6,2	5,2
Motivi personali e familiari		2,3	3,5	3,5
Altro		0,4	0,4	0,3

I giorni persi sono calcolati sulla base dei giorni lavorativi in calendario e sono inclusi gli infortuni di primo soccorso.

ASSISTENZA SANITARIA		2011	2010	2009
Italia	Polizze sanitarie [migliaia di euro]	82.082	76.443	66.402
	Assistenza sanitaria: assistiti	69.430	70.723	70.986
	Previdenza complementare [migliaia di euro]	148.474	130.853	130.540
	Previdenza complementare: assistiti	66.464	66.919	75.778
Estero	Polizze sanitarie [migliaia di euro]	2.896	6.444	16.796
	Assistenza sanitaria: assistiti	11.013	13.680	18.833
	Previdenza complementare [migliaia di euro]	4.950	5.078	6.098
	Previdenza complementare: assistiti	6.798	7.127	7.113

FACILITAZIONI CREDITIZIE A FAVORE DEI COLLABORATORI		2011	2010	2009
Italia	Mutui	3.500	3.487	3.463
	Totale erogato mutui [migliaia di euro]	504.598	494.232	471.850
	Prestiti	7.007	8.621	14.945
	Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	122.891	158.789	254.845
Estero	Mutui	1.170	2.174	1.760
	Totale erogato mutui [migliaia di euro]	51.875	37.588	26.971
	Prestiti	8.011	8.312	6.743
	Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	78.296	82.141	62.548

Facilitazioni concesse a tutto il personale con contratto a tempo indeterminato a eccezione dei mutui agevolati concessi anche ai collaboratori assunti con contratto di apprendistato.

INFORTUNI PER ANNO		2011	2010	2009
Italia	Infortuni all'interno della società	228	326	283
	Infortuni all'esterno della società	629	654	714
	Totale infortuni nell'anno	857	980	997
	Percentuale infortuni [%]	1,3	1,4	1,4
Estero	Infortuni all'interno della società	39	179	290
	Infortuni all'esterno della società	156	43	91
	Totale infortuni nell'anno	195	222	381
	Percentuale infortuni [%]	0,6	0,7	1,2

INFORTUNI PER TIPOLOGIA		2011
Italia	Incidente alla guida di mezzi di trasporto	417
	Cadute/scivolamenti	292
	Rapina	28
	Altri casi	120
Estero	Incidente alla guida di mezzi di trasporto	17
	Cadute/scivolamenti	130
	Rapina	3
	Altri casi	45

RAPINE		2011	2010	2009
Italia	Rapine	165	268	366
	Rapine ogni 100 sportelli	3,3	5,1	6,7
Estero	Rapine	21	14	25
	Rapine ogni 100 sportelli	1,3	0,8	1,3

SALUTE E SICUREZZA		2011
Italia	N. ricorsi presentati per malattia professionale	7
	N. infortuni gravi/gravissimi	68
	N. infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	0
	Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0
Estero	N. ricorsi presentati per malattia professionale	0
	N. infortuni gravi/gravissimi	5
	N. infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	0
	Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0

SALUTE E SICUREZZA: TASSI*		2011
Italia	Tasso di infortunio	0,013
	Tasso di malattie professionali	0,000
	Tasso di assenteismo	0,030
Estero	Tasso di infortunio	0,006
	Tasso di malattie professionali	0,000
	Tasso di assenteismo	0,022
Gruppo	Tasso di infortunio	0,011
	Tasso di malattie professionali	0,000
	Tasso di assenteismo	0,027

*Tasso di infortunio è calcolato come il rapporto fra il numero totale di infortuni nell'anno e l'organico medio. Il tasso di malattie professionali è pari al numero totale di ricorsi per malattie professionali diviso per l'organico medio. Il tasso di assenteismo è il rapporto tra il numero di giorni persi per malattia e infortunio e il valore dell'organico medio moltiplicato per 220.

AZIONISTI

COMUNICAZIONI	2011
Presentazioni istituzionali del Gruppo	60
Comunicazioni finanziarie pubblicate	206
Roadshow	24
Europa	19
Stati Uniti	5
Incontri con investitori analisti	311
Richieste ricevute e soddisfatte dall'help desk degli azionisti	12.000

FORNITORI

FORNITORI (ITALIA)	2011	2010
Fornitori	49.634	41.167
Fornitori registrati al portale che sottoscrivono il Codice Etico*	1.600	2.000
Fornitori registrati al portale che sottoscrivono il Codice Etico [%]	3%	5%
Fornitori soggetti a screening sul diritto del lavoro	758	209

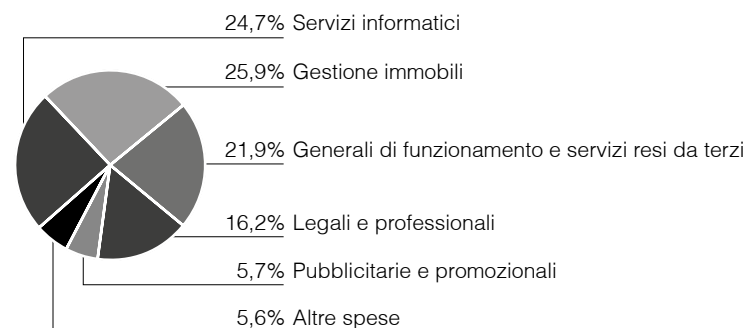
*Nel corso del 2011, con l'obiettivo di conoscere meglio i fornitori, le loro politiche di sostenibilità e garantire trasparenza nelle relazioni, è stato rinnovato l'accesso al Portale Fornitori, sia per i fornitori abituali sia per quelli che si propongono per la prima volta. In questo modo il conteggio del numero di iscritti è partito da zero, arrivando a oltre 1600.

RIPARTIZIONE SPESE AMMINISTRATIVE PER CATEGORIA [%]	2011	2010	2009
Servizi Informatici	24,7	26,0	26,9
Gestione Immobili	25,9	25,4	24,9
Generali di funzionamento e servizi resi da terzi	21,9	19,9	19,4
Legali e professionali	16,2	17,5	17,7
Pubbblitarie e promozionali	5,7	5,6	5,4
Altre spese	5,6	5,6	5,7

RACCOMANDAZIONI	DICEMBRE 2011	DICEMBRE 2010
Buy	54%	56%
Hold	37%	28%
Sell	9%	16%

Nel corso del 2011 il titolo è stato seguito e coperto da 35 analisti in luogo dei 43 relativi al 2010. I giudizi espressi sono stati ancora condizionati dalla crisi finanziaria, che ha ridotto la visibilità prospettica dell'analisi riguardante il settore bancario, e la conseguente cautela si è riflessa nelle raccomandazioni, che hanno peraltro confermato la preponderanza di quelle positive.

RIPARTIZIONE SPESE AMMINISTRATIVE 2011 PER CATEGORIA



AMBIENTE

IMPATTI DIRETTI

PARAMETRI		UNITÀ	2011	2010	2009
Italia	Totale collaboratori + consulenti	numero	70.541	72.644	72.170
	Collaboratori	numero	67.697	69.996	69.255
	Consulenti	numero	2.844	2.648	2.915
	Totale trasferte	numero	663.484	648.300	539.000
	Totale trasporti	km	144.747.716	134.730.358	121.700.000
	Superficie calpestabile	m ²	3.026.062	3.057.999	3.302.469
Estero	Totale collaboratori + consulenti	numero	30.227	30.795	32.601
	Collaboratori	numero	30.165	30.744	32.432
	Consulenti	numero	62	51	169
	Totale trasferte	numero	n.d.	n.d.	n.d.
	Totale trasporti	km	n.d.	n.d.	n.d.
	Superficie calpestabile	m ²	698.502	853.469	856.580

TRASPORTI		UNITÀ	2011	2010	2009
Italia	Aereo	km	40.542.409	29.699.175	35.900.000
	Treno	km	24.600.435	23.718.224	20.600.000
	Flotta	km	43.026.559	35.217.083	27.800.000
	Auto personali	km	36.578.313	46.095.875	37.400.000
	Videoconferenze	numero	10.976	8.844	n.d.
	Trasporti totale per collaboratore in trasferta	km/coll.	218	208	226

ENERGIA*		UNITÀ	2011	2010	2009	
Italia	Consumo diretto di energia primaria (non rinnovabile)	GJ	829.983	853.593	1.032.283	
	Consumo di energia intermedia	GJ	1.767.099	1.882.622	1.933.647	
	Consumo di energia primaria per produzione energia intermedia	GJ	1.828.975	1.994.001	2.056.944	
	Utilizzi energetici					
	Totale energia consumata	MWh	689.602	729.641	793.308	
		kTEP	132	141	148	
	Totale energia elettrica consumata	MWh	472.485	507.755	520.074	
	Energia da fonti rinnovabili	%	94,3	92,4	92,1	
	Energia da cogenerazione	%	2,6	2,4	2,3	
	Energia elettrica per collaboratore	kWh/coll.	6.698	6.990	7.206	
	Energia elettrica per m ²	kWh/m ²	156	166	157	
	Totale energia termica consumata	MWh	217.116	221.886	273.233	
	Gas naturale	MWh	197.381	195.844	244.572	
	Gasolio	MWh	19.736	26.042	28.661	
	Flotta					
Totale energia dalla flotta (benzina + gasolio)	MWh	22.609	22.134	21.523		
Estero	Consumo diretto di energia primaria (non rinnovabile)	GJ	118.953	99.926	229.645	
	Consumo di energia intermedia	GJ	448.361	455.505	428.313	
	Consumo di energia primaria per produzione energia intermedia	GJ	1.174.770	1.188.296	1.216.867	
	Utilizzi energetici					
	Totale energia consumata	MWh	156.672	153.400	182.417	
		kTEP	31	30	34	
	Totale energia elettrica consumata	MWh	111.644	110.315	118.976	
	Energia da fonti rinnovabili	%	2,1	0,1	0,3	
	Energia da cogenerazione	%	0,0	0,0	0,0	
	Energia elettrica per collaboratore	kWh/coll.	3.694	3.582	3.649	
	Energia elettrica per m ²	kWh/m ²	160	129	139	
	Totale energia termica consumata	MWh	45.028	43.085	63.442	
	Gas naturale	MWh	40.782	36.975	59.127	
	Gasolio	MWh	4.246	6.110	4.314	
	Flotta					
Totale energia dalla flotta (benzina + gasolio)	MWh	n.d.	n.d.	n.d.		

*Il consumo di energia primaria per produzione di energia intermedia da cogenerazione è compreso nel consumo diretto di energia primaria.

EMISSIONI CO ₂		UNITÀ	2011	2010	2009
Italia	Totale emissioni CO ₂	tCO ₂	70.653	83.250	93.184
	Emissioni dirette+indirette				
	Scope 1	tCO ₂	48.349	49.813	58.761
	Scope 2	tCO ₂	9.926	15.047	18.156
	Totale Scope 1 + 2	tCO ₂	58.275	64.860	76.918
	Totale Scope 1+2/collaboratore	tCO ₂ /coll.	0,8	0,9	1,1
	Viaggi di lavoro				
	Scope 3	tCO ₂	12.378	18.390	16.267
Estero	Totale emissioni CO ₂	tCO ₂	54.040	54.378	82.960
	Emissioni dirette+indirette				
	Scope 1	tCO ₂	6.709	5.630	14.875
	Scope 2	tCO ₂	47.331	48.748	68.085
	Totale Scope 1 + 2	tCO ₂	54.040	54.378	82.960
	Totale Scope 1+2/collaboratore	tCO ₂ /coll.	1,8	1,8	2,5
	Viaggi di lavoro				
	Scope 3	tCO ₂	n.d.	n.d.	n.d.

CARTA		UNITÀ	2011	2010	2009
Italia	Totale carta consumata	ton	6.600	7.697	7.737
	Totale carta consumata/collaboratore	kg/coll.	93,6	106,0	107,2
	Rapporto carta riciclata su totale	%	48,9	0,2	0,0
	Rapporto carta FSC su totale	%	0,9	0,1	41,2
	Rapporto carta ECF/TCF su totale	%	5,4	5,2	n.d.
	Rapporto carta FSC e ECF/TCF su totale	%	18,6	65,8	n.d.
	Rapporto altra carta certificata su totale	%	0,3	n.d.	n.d.
Estero	Totale carta consumata	ton	2.631	2.820	2.640
	Totale carta consumata/collaboratore	kg/coll.	87,0	91,6	81,0
	Rapporto carta riciclata su totale	%	5,7	4,0	9,0
	Rapporto carta FSC su totale	%	24,2	0,1	16,9
	Rapporto carta ECF/TCF su totale	%	26,6	23,9	34,2
	Rapporto carta FSC e ECF/TCF su totale	%	4,5	26,6	n.d.
	Rapporto altra carta certificata su totale	%	0,0	n.d.	n.d.

FATTORI DI CONVERSIONE PER CALCOLO EMISSIONI DI CO ₂ EQUIVALENTE		UNITÀ	2011	2010	2009
Energia Elettrica	Italia	kg/kWh	0,415	0,450	0,501
	Centro Europa	kg/kWh	0,388	0,664	0,476
	Sud Mediterraneo e Asia	kg/kWh	0,517	0,459	0,576
	Sud Est Europa	kg/kWh	0,476	0,523	0,576
	Centro Est Europa	kg/kWh	0,293	0,310	0,576
	Comunità Stati Indipendenti	kg/kWh	0,388	0,321	0,576
	Gas	Italia	kg/m ³	1,970	1,979
Centro Europa		kg/m ³	1,969	1,963	1,824
Sud Mediterraneo e Asia		kg/m ³	-	1,938	2,208
Sud Est Europa		kg/m ³	1,932	1,934	2,208
Centro Est Europa		kg/m ³	1,921	1,917	2,208
Comunità Stati Indipendenti		kg/m ³	1,929	1,934	2,208
Gasolio	Italia	kg/litro	2,650	2,528	2,600
	Centro Europa	kg/litro	-	2,628	2,470
	Sud Mediterraneo e Asia	kg/litro	2,472	2,470	2,990
	Sud Est Europa	kg/litro	2,490	2,407	2,990
	Centro Est Europa	kg/litro	2,577	2,569	2,990
	Comunità Stati Indipendenti	kg/litro	-	2,254	2,990

La revisione dei fattori di conversione della CO₂ equivalente, per tutti i paesi del Gruppo, è stata realizzata elaborando le più recenti informazioni disponibili dalle fonti e linee guida più accreditate a livello internazionale, quali United Nations Framework Convention on Climate Change, International Energy Agency e Intergovernmental Panel on Climate Change. In particolare per l'Italia sono state utilizzate le linee guida dell'Associazione Bancaria Italiana. Il dettaglio dei singoli paesi esteri è disponibile sul sito Internet del Gruppo Intesa Sanpaolo [↗](#).

RIFIUTI: METODO DI SMALTIMENTO O RECUPERO		UNITÀ	2011	2010	2009
Italia	Riciclaggio	ton	1.944	2.443	2.809
	Recupero	ton	585	699	707
	Riutilizzo	ton	369	438	436
	Discarica	ton	127	140	587
	Incenerimento	ton	n.d.	n.d.	n.d.
	Estero	Riciclaggio	ton	478	512
Recupero		ton	25	38	33
Riutilizzo		ton	15	22	22
Discarica		ton	36	23	10
Incenerimento		ton	n.d.	n.d.	n.d.

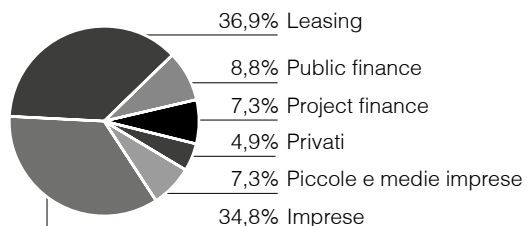
RIFIUTI		UNITÀ	2011	2010	2009
Italia	Totale Rifiuti	ton	3.026	3.720	4.539
	Totale Rifiuti/collaboratore	kg/coll.	42,9	51,2	62,9
	Totale Rifiuti speciali	ton	2.952	3.635	4.085
	Totale Rifiuti pericolosi	ton	73	85	455
Estero	Totale Rifiuti	ton	554	595	542
	Totale Rifiuti/collaboratore	kg/coll.	18,3	19,3	16,6
	Totale Rifiuti speciali	ton	526	583	541
	Totale Rifiuti pericolosi	ton	28	12	2

La rilevazione è determinata sulla base delle attività di audit e report dei fornitori.

ACQUA		UNITÀ	2011	2010	2009
Italia	Totale acqua consumata	m³	1.803.531	3.302.738	3.071.432
	Totale acqua consumata/collaboratore	m³/coll.	25,6	45,5	42,6
Estero	Totale acqua consumata	m³	653.282	637.481	621.271
	Totale acqua consumata/collaboratore	m³/coll.	21,6	20,7	19,1

IMPATTI INDIRETTI

FINANZIAMENTI PER L'EFFICIENZA ENERGETICA E L'ENERGIA RINNOVABILE [%]



A livello di Gruppo il totale dei finanziamenti per l'efficienza energetica e l'energia rinnovabile è pari a 3,7 miliardi di euro (1,02% sul totale crediti).

EQUATOR PRINCIPLES				
PAESE	REGIONE	SETTORE	CATEGORIA	N. PROGETTI
OCSE alto reddito	Oceania	Infrastrutture	C	2
		Totale Oceania		
	Europa	Energia eolica	C	4
			B	4
			n.d.*	1
		Energia fotovoltaica	C	5
			B	7
			n.d.*	1
	Energia da biomasse	B	1	
	Infrastrutture	C	1	
	Totale Europa			27
	Nord America	Petrochimico	B	1
		Energia fotovoltaica	A	1
		Energia	B	4
Infrastrutture		B	1	
Totale Nord America			7	
Non OCSE	Africa	Manifattura	B	1
		Energia	B	1
		Totale Africa		
	Asia	Petrochimico	B	1
		Totale Asia		
	Est Europa	Energia eolica	B	1
		Totale Est Europa		
	America Latina	Petrolio e gas	B	3
		Totale America Latina		
	TOTALE**			

Classificazione secondo la Banca Mondiale

* Progetti rifiutati in fase preliminare e quindi non ancora classificati.

**Di cui 27 chiusi, 5 approvati dalla funzione crediti, 1 in fase di screening e 10 rifiutati.

COMUNITÀ

BANCA PROSSIMA	2011	2010	2009
Clienti	16.702	11.469	7.062
Clienti affidati	4.050	2.375	1.443
Impieghi [migliaia di euro]	626.512	371.009	204.404
Raccolta diretta [migliaia di euro]	837.020	623.522	361.807
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	2.779.439	2.567.164	285.234
Impieghi a breve termine [migliaia di euro]	354.647	187.413	109.259
Impieghi a medio termine [migliaia di euro]	271.865	183.569	95.145

INIZIATIVE AD ALTO IMPATTO SOCIALE 2011 [%]



In Italia il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale è pari a 2,3 miliardi di euro (0,72% sul totale crediti). I finanziamenti per la Pubblica Amministrazione sono stati erogati alle ASL e alle strutture sanitarie, alle Università e alle aziende di servizio pubblico locale. Gli altri finanziamenti si rivolgono alla clientela famiglie e PMI.

RELAZIONI CON I MEDIA	2011	2010	2009
Comunicati stampa	929	842	761
Conferenze stampa	216	185	184
Presentazioni prodotti e iniziative	139	144	130

ELARGIZIONI LIBERALI NEI DIVERSI AMBITI DI INTERVENTO [MIGLIAIA DI EURO]		2011	2010	2009
Italia	Beni Culturali	3.955	3.458	2.878
	Interventi di solidarietà nazionale e internazionale	3.643	5.702	3.927
	Assistenza e ricerca sanitaria	1.000	1.256	1.039
	Formazione, ricerca universitaria e borse di studio	1.396	1.135	809
	Sostegno alle famiglie	1.452	1.020	819
	Iniziative territoriali	699	1.117	656
	Varie	1.386	1.595	716
	Totale	13.530	15.283	10.844
	Estero	Beni Culturali	283	290
Interventi di solidarietà nazionale e internazionale		583	888	572
Assistenza e ricerca sanitaria		241	268	45
Formazione, ricerca universitaria e borse di studio		2.787	3.100	2.936
Sostegno alle famiglie		582	351	265
Iniziative territoriali		731	292	44
Varie		1.169	1.585	676
Totale		6.378	6.773	5.187




















SPONSORIZZAZIONI PER AMBITO DI INTERVENTO [MIGLIAIA DI EURO]		2011	2010	2009
Italia	Istruzione	957	1.105	1.034
	Sport	9.314	9.433	10.337
	Cultura	13.984	11.441	14.390
	Ricerca	834	875	695
	Solidarietà Sociale	1.320	709	1.016
	Altro	8.814	9.914	6.469
	Totale	35.223	33.476	33.941
Estero	Istruzione	452	515	180
	Sport	1.532	1.817	2.725
	Cultura	603	976	800
	Ricerca	49	311	31
	Solidarietà Sociale	207	649	353
	Altro	992	794	813
	Totale	3.835	5.063	4.902

TAVOLA DI RIEPILOGO DEGLI INDICATORI GRI

PROFILO

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	PRIMARIO
1. STRATEGIA E ANALISI						
1.1	Dichiarazione della più alta autorità decisionale sull'importanza della sostenibilità per l'Organizzazione	Completo	pag. 6-7 ↗ , 12 ↗ , Risultati 2011 ↗			■
1.2	Descrizioni dei principali impatti, rischi e opportunità	Completo	pag. 6-7 ↗ , 12 ↗ , 14-15 ↗ , 20 ↗ , 21 ↗ , 76-77 ↗ , Risultati 2011 ↗			■
2. PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE						
2.1	Nome dell'Organizzazione	Completo	Copertina			■
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Completo	pag. 13 ↗ , Presentazione del Gruppo ↗ , Marchio ↗			■
2.3	Struttura operativa dell'organizzazione, considerando anche principali divisioni, aziende operative, controllate e joint venture	Completo	pag. 13 ↗ , Struttura Organizzativa ↗			■
2.4	Sede del quartier generale dell'Organizzazione	Completo	pag. 116 ↗			■
2.5	Numero di paesi nei quali opera l'organizzazione e nome dei paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente rilevanti per le tematiche di sostenibilità richiamate nel report	Completo	pag. 13 ↗ , Presentazione del Gruppo ↗			■
2.6	Assetto proprietario e forma legale	Completo	pag. 116 ↗ , Azionariato ↗			■
2.7	Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	Completo	pag. 13 ↗ , 83 ↗ , 84 ↗ , Presentazione del Gruppo ↗			■
2.8	Dimensione dell'Organizzazione	Completo	pag. 13 ↗ , 80 ↗ , Presentazione del Gruppo ↗ , Azionariato ↗ , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2011, pag. 8-9, 26, 32-33, 54, 86-120, 148, 158, 171-177, 254-255) ↗ .			■
2.9	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	Completo	pag. 9 ↗ , Azionariato ↗			■
2.10	Premi/riconoscimenti ricevuti nel periodo di rendicontazione	Completo	pag. 39 ↗ , 46 ↗ , 60 ↗ , Riconoscimenti ↗			■
3. PARAMETRI DEL REPORT						
3.1	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad es. esercizio fiscale, anno solare)	Completo	pag. 9 ↗			■
3.2	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	Completo	pag. 9 ↗			■
3.3	Periodicità di rendicontazione	Completo	pag. 9 ↗			■
3.4	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	Completo	pag. 116 ↗			■
3.5	Processo per la definizione dei contenuti del report	Completo	pag. 8-9 ↗ , 19 ↗ , 20 ↗ , 25 ↗			■
3.6	Perimetro del report (paesi, strutture, joint venture, fornitori, ecc.)	Completo	pag. 9 ↗ , Struttura organizzativa ↗			■

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	PRIMARIO
3.7	Dichiarazione di qualsiasi specifica limitazione dell'obiettivo o del perimetro del report	Completo	pag. 8-9			■
3.8	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	Completo	pag. 13 , Struttura organizzativa			■
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo, incluse assunzioni e tecniche di stima applicate al calcolo degli indicatori e alla compilazione delle altre informazioni del report.	Completo	pag. 9 , 58-59 , 97 , 100			■
3.10	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica delle informazioni inserite nei report precedenti e motivazioni di tali modifiche	Completo	pag. 9			■
3.11	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione utilizzati nel report, rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Completo	pag. 9			■
3.12	Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione	Completo	pag. 103-114			■
3.13	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del report	Completo	pag. 8-9 , 115			■
4. GOVERNANCE, IMPEGNI E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER						
4.1	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	Completo	pag. 14-15 , Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 34-43, 54-57, 91, 94)			■
4.2	Indicare se il presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	Completo	pag. 14-15 , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 30-31, 50-51) , Consiglio di Gestione			■
4.3	Numero dei membri dell'organo di governo che sono indipendenti e non esecutivi	Completo	pag. 14-15 , Relazione sul Governo Societario e sugli Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 33-34, 49-52)			■
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni o direttive al più alto organo di governo	Completo	pag. 14-15 , Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 83-89) , Assemblea degli Azionisti		Nella normativa italiana non è prevista la partecipazione di commissioni costituite da rappresentanti dei lavoratori agli organi di governo. I collaboratori in possesso di azioni ordinarie della Banca possono esercitare il proprio diritto di voto e intervenire nelle Assemblee ordinarie e straordinarie.	■
4.5	Legame tra compensi degli Amministratori, Senior Manager ed Executives (inclusa la buona uscita), e performance dell'Organizzazione (inclusa la performance sociale e ambientale)	Completo	pag. 14-15 , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 103-106, 117)			■
4.6	Attività in essere presso il più alto organo di governo per garantire che non si verifichino conflitti d'interesse	Completo	pag. 14-15 , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 73-82)			■
4.7	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	Completo	pag. 14-15 , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 31-32, 52-53)			■
4.8	Mission, valori, codici di condotta, principi rilevanti per le performance economiche, sociali e ambientali sviluppati internamente e stato di avanzamento della loro implementazione	Completo	pag. 11 , 16-18 , 21 , 37 , 64 , Il Codice Etico , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 15) , Le Policy , Codice di comportamento di Gruppo			■

GRI	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	PRIMARIO
4.9	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	Completo	pag. 14-15  , 17  , Prevenzione e mitigazione dei rischi 			■
4.10	Processi per valutare le performance dei componenti del più alto organo di governo, in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali e sociali	Completo	pag. 14-15  , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 45, 60-61) 			■
4.11	Spiegazione dell'eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Completo	pag. 14-15  , Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (pag. 65)  , Prevenzione e mitigazione dei rischi 			■
4.12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/ associazioni esterne relativi a performance economiche, ambientali e sociali	Completo	pag. 17  , 18  , Adesione a standard internazionali 			■
4.13	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali ed internazionali	Completo	Le partnership per la sostenibilità 			■
4.14	Elenco degli stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Completo	pag. 25 			■
4.15	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	Completo	pag. 19  , Il dialogo con gli stakeholder 			■
4.16	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	Completo	pag. 19  , Il dialogo con gli stakeholder 			■
4.17	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e modalità in base alle quali l'organizzazione ha reagito alle problematiche emerse	Completo	pag. 19  , Il dialogo con gli stakeholder 			■

INFORMAZIONI SULL'APPROCCIO GESTIONALE

G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
SETTORE FINANZIARIO: IMPATTO DI PRODOTTI E SERVIZI							
Portafoglio prodotti:							
FS1	Politiche ambientali e sociali applicate alle attività di business	Completo	pag. 15 ↗ , 16-17 ↗ , 37 ↗ , 55 ↗ , 59 ↗ , 64 ↗ , Le Policy ↗ , Equator Principles ↗ , Mediocredito Italiano (Energy) ↗				■
FS2	Procedure per valutare i rischi ambientali e sociali nelle attività di business	Completo	pag. 37 ↗ , 64 ↗ , Equator Principles ↗				■
FS3	Processi per monitorare l'implementazione e il rispetto di clausole socio-ambientali da parte dei clienti	Completo	pag. 64 ↗ , Equator Principles ↗				■
FS4	Processi per accrescere le competenze del personale per applicare le politiche ambientali e sociali nelle attività di business	Completo	pag.45 ↗ , 64 ↗ , 65 ↗				■
FS5	Interazioni con clienti ed altri stakeholder su rischi e opportunità socio-ambientali nelle attività di business	Completo	pag.19 ↗ , 20 ↗ , 37 ↗ , 64 ↗ , Il dialogo con gli stakeholder ↗				■
	Audit	Completo	pag. 15 ↗ , 17 ↗ , Controllo interno Codice Etico ↗ , Prevenzione e mitigazione dei rischi ↗				■
	Azionariato attivo	Completo	Investimenti responsabili ↗				■
Dimensione Economica							
	Performance economica	Completo	pag. 23 ↗ , 80-81 ↗ , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2011, pag. 13, 29-42) ↗				■
	Presenza di mercato	Completo	pag. 13 ↗ , 80 ↗ , 82-84 ↗ , Presentazione del Gruppo ↗				■
	Impatti economici indiretti	Completo	pag. 26-28 ↗ , 33-35 ↗ , 66-70 ↗				■
Dimensione Ambientale							
	Materiali	Completo	pag. 59-60 ↗ , 100 ↗				■
	Energia	Completo	pag. 55-57 ↗ , 99 ↗				■
	Acqua	Completo	pag. 59 ↗ , 100 ↗				■
	Biodiversità	Completo	pag. 64 ↗				■
	Emissioni e rifiuti	Completo	pag. 57-58 ↗ , 60 ↗ , 100-101 ↗				■
	Prodotti e servizi	Completo	pag. 61-64 ↗				■
	Compliance	Completo	Controllo interno Codice Etico ↗				■
	Trasporti	Completo	pag. 57-58 ↗ , 99-100 ↗				■
	Altro	Completo	pag. 54 ↗ , Ambiente ↗				■
Dimensione Sociale: pratiche lavorative							
	Occupazione	Completo	pag. 39 ↗				■
	Relazioni industriali	Completo	pag. 43 ↗ , Relazioni sindacali ↗				■
	Salute e sicurezza	Completo	pag. 48-49 ↗ , Il Codice Etico (pag. 13) ↗				■
	Formazione	Completo	pag. 44-45 ↗ , Il Codice Etico (pag. 13) ↗				■
	Diversità e pari opportunità	Completo	pag. 42-43 ↗ , Il Codice Etico (pag. 13) ↗				■

G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
----	-------------	-----------	------------------------------	-------------------------	-------------	-------------------------	----------

Dimensione Sociale: diritti umani

	Pratiche negli investimenti e negli acquisti	Completo	pag. 52-53 ↗ , 61-64 ↗ Il Codice Etico (pag. 7) ↗				■
	Non discriminazione	Completo	pag. 11 ↗ , 42-43 ↗ , Il Codice Etico (pag. 13) ↗				■
	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	Completo	Il Codice Etico (pag. 7) ↗ , Relazioni sindacali ↗				■
	Abolizione del lavoro minorile	Completo	Il Codice Etico (pag. 7) ↗				■
	Prevenzione dal lavoro forzato e obbligatorio	Completo	Il Codice Etico (pag. 7) ↗				■
	Sicurezza	Completo	pag. 48-49 ↗ , Il Codice Etico (pag. 13) ↗				■
	Diritti dei nativi	Completo	pag. 11 ↗ , 64 ↗ , Il Codice Etico (pag. 10) ↗				■



























Dimensione Sociale: società



























	Comunità	Completo	pag. 66 ↗ , Il Codice Etico (pag. 17-18) ↗				■
	Corruzione	Completo	pag. 11 ↗ , Monitoraggio dei rischi di corruzione ↗				■
	Politiche pubbliche	Completo	Rapporti con le istituzioni comunitarie ↗				■
	Comportamento anticompetitivo	Completo	pag. 11 ↗ , Il Codice Etico (pag. 4) ↗ , Tutela della libera concorrenza ↗				■
	Compliance	Completo	Il Codice Etico (pag. 5) ↗				■

















Dimensione Sociale: responsabilità di prodotto

	Salute e sicurezza del cliente	Completo	pag. 48-49 ↗ , Il Codice Etico (pag. 8,10) ↗ , Salute e Sicurezza ↗				■
	Comunicazione di prodotto per la vendita	Completo	pag. 11 ↗ , 29 ↗ , 75 ↗ , Il Codice Etico (pag. 8) ↗ , Trasparenza verso i clienti ↗				■
FS15	Politiche di progettazione e vendita responsabile dei prodotti	Completo	pag. 29 ↗ , Il Codice Etico (pag. 8) ↗ , Modello commerciale ↗				■
	Informazione su prodotti e servizi	Completo	pag. 11 ↗ , Il Codice Etico (pag. 8) ↗ , Trasparenza verso i clienti ↗				■
	Privacy del cliente	Completo	pag. 11 ↗ , Il Codice Etico (pag. 10) ↗ , Tutela della privacy ↗				■
	Compliance	Completo	pag. 15 ↗ , 75 ↗ , Controllo interno Codice Etico ↗ , Il Codice Etico (pag. 5) ↗				■

INDICATORI DI PERFORMANCE

G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
SETTORE FINANZIARIO: IMPATTO DI PRODOTTI E SERVIZI							
Portafoglio prodotti							
FS6	Portafoglio clienti per linea di business per area geografica, dimensione e settore	Completo	pag. 13  , 64  , 83-84  , Chi siamo (Presentazione del Gruppo pag. 5) 				■
FS7	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità sociali	Completo	pag. 67  , 102 				■
FS8	Valore monetario di prodotti e servizi con finalità ambientali	Completo	pag. 61  , 101 				■
Audit							
FS9	Audit sull'attuazione delle politiche socio-ambientali e delle procedure di risk assessment	Completo	pag. 15  , 17  , Il sistema di controllo interno sull'attuazione del Codice Etico 				■
Azionariato attivo							
FS10	Relazioni con società partecipate con le quali la Banca ha avuto interazioni su temi ambientali e sociali	Completo	Investimenti responsabili 		Non vengono effettuate attività di azionariato attivo		■
FS11	Asset sottoposti a screening ambientale e sociale	Completo	pag. 84  , Investimenti responsabili 				■
FS12	Politiche di voto applicate a temi sociali e ambientali in società terze	Completo	Investimenti responsabili 		Non vengono effettuate attività di azionariato attivo		■
INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA							
Performance Economica							
EC1	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	Completo	pag. 23  , 71  , 73  , 80-81 		La segmentazione per tipologia delle donazioni non è disponibile perché non vengono effettuate attività di volontariato dei collaboratori		■
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi/opportunità per le attività dell'Organizzazione dovute ai cambiamenti climatici	Parziale	pag. 6-7  , 54-65  , Climate Change 	Non disponibile	Attualmente non vengono effettuate valutazioni sui cambiamenti fisici dovuti al climate change	Lungo periodo	■
EC3	Copertura degli obblighi assunti di definizione del piano pensionistico	Completo	Bilanci e Relazioni (Bilancio 2011 pag. 263-267,286) 				■
EC4	Finanziamenti significativi assunti dalla Pubblica Amministrazione	Completo	pag. 84  , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2011, pag. 68, 69, 122, 158, 187-188, 250) 		Questo indicatore viene rendicontato solo per gli ambiti rilevanti per l'attività finanziaria		■
Presenza di mercato							
EC5	Rapporto fra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	Completo	pag. 92 				

G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
EC6	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	Completo	pag. 52-53  , 98 		Non è stata emanata una normativa interna che privilegi la scelta di fornitori su base locale		■
EC7	Assunzione di personale nei luoghi di residenza	Completo	pag. 39 				■
Impatti economici indiretti							
EC8	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	Completo	pag. 35  , 64  , 84  , 102  , Supporto alla pubblica amministrazione 				■
EC9	Analisi e definizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	Completo	pag. 20  , 27-28  , 33-37  Piano d'Impresa 2011-2013/2015  , Macroeconomia e Congiuntura (Scenario Macroeconomico) 				
INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE							
Materiali							
EN1	Materie prime utilizzate per peso e volume	Completo	pag. 59-60  , 100 				■
EN2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	Completo	pag. 59  , 100 				■
Energia							
EN3	Consumo diretto di energia suddiviso per fonte	Completo	pag. 99 				■
EN4	Consumo indiretto di energia suddiviso per fonte energetica primaria	Completo	pag. 99 				■
EN5	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza	Completo	pag. 56-57 				
EN6	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	Completo	pag. 61-64 				
EN7	Iniziative volte alla riduzione del consumo dell'energia indiretta e riduzioni ottenute	Completo	pag. 57-58  , 99 		Vengono rendicontati gli ambiti relativi alla mobilità dei collaboratori, che sono gli unici rilevanti per il settore finanziario		
Acqua							
EN8	Prelievo totale di acqua per fonte	Completo	pag. 59  , 101 				■
Biodiversità							
EN11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati o gestiti in aree protette ad elevata biodiversità	Non rendicontato		Non rilevante	Non vi sono siti della Banca in aree protette o a elevata biodiversità		■
EN12	Descrizione degli impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	Non rendicontato		Non rilevante	Non rendicontiamo questo tema perché non è rilevante (vedi Analisi di materialità a pag. 20) 		■







G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
Emissioni e rifiuti							
EN16	Emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	Completo	pag. 58-59  , 100 				■
EN17	Altre rilevanti emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra per peso	Non rendicontato		Non rilevante	Non vi sono ulteriori significative emissioni di gas a effetto serra		■
EN18	Iniziative per ridurre l'emissione di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	Completo	pag. 55-59  , 100 				
EN19	Emissione di sostanze nocive per l'ozono per peso	Non rendicontato		Non applicabile	Non applicabile per l'attività finanziaria		■
EN20	NOx, SOx, e altre emissioni significative per tipo e peso	Completo	pag. 58 		Questo indicatore viene rendicontato solo per gli ambiti rilevanti per l'attività finanziaria.		■
EN21	Scarichi idrici	Non rendicontato		Non applicabile	Non applicabile per l'attività finanziaria		■
EN22	Peso totale di rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	Completo	pag. 60  , 100-101 		Questo indicatore viene rendicontato solo per gli ambiti rilevanti per l'attività finanziaria.		■
EN23	Sversamenti inquinanti	Non rendicontato		Non applicabile	Non applicabile per l'attività finanziaria		■
Prodotti e servizi							
EN26	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	Completo	pag. 55-64 				■
EN27	Riciclaggio dei prodotti venduti e del relativo imballaggio	Non rendicontato		Non rilevante	Non rilevante per l'attività finanziaria		■
Compliance							
EN28	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	Completo	pag. 60 				■
Trasporti							
EN29	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	Completo	pag. 57-58  , 99 				
Altro							
EN30	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	Completo	pag. 60 				
INDICATORI DI PERFORMANCE SULLE PRATICHE DI LAVORO E SULLE CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE							
Occupazione							
LA1	Numero totale dei dipendenti, suddiviso per tipologie, tipo contratto e distribuzione territoriale	Completo	pag. 89-90 				■
LA2	Numero totale e tasso di turnover del personale, suddiviso per età, sesso e area geografica	Completo	pag. 39  , 91-92 				■
LA3	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine	Completo	pag. 96 				











G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
Relazioni industriali							
LA4	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Completo	pag. 95 ↗				■
LA5	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	Completo	pag. 95 ↗				■
Salute e sicurezza sul lavoro							
LA6	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	Completo	pag. 43 ↗ , 48 ↗				
LA7	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica	Completo	pag. 96-97 ↗		Questo indicatore è rilevante limitatamente ai collaboratori di Intesa Sanpaolo. La raccolta sistematica dei dati relativi al personale di ditte appaltatrici non viene monitorata nei DataBase aziendali		■
LA8	Programmi di educazione, formazione, consulenza prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie e della comunità relativamente a disturbi o malattie gravi	Completo	pag. 46 ↗ , 48-49 ↗ , Salute e Sicurezza ↗				■
LA9	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	Completo	pag. 48 ↗ , Salute e Sicurezza ↗				
Formazione ed educazione							
LA10	Ore medie di formazione annua per dipendente, suddivise per categorie di lavoratori	Completo	pag. 94 ↗				■
LA11	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	Completo	pag. 39 ↗ , 44-45 ↗ , 47 ↗ , La Formazione ↗				
LA12	Percentuale dei dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	Completo	pag. 41 ↗				
Diversità e pari opportunità							
LA13	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	Completo	pag. 89-90 ↗ , Consiglio di Sorveglianza ↗ , Consiglio di Gestione ↗		Nel Consiglio di Sorveglianza 1 consigliere su 18 è donna. Non ci sono consiglieri appartenenti a categorie protette		■
LA14	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	Completo	pag. 92 ↗				■




G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
INDICATORI DI PERFORMANCE SUI DIRITTI UMANI							
Diversità e pari opportunità							
HR1	Investimenti e accordi significativi che includono clausole sui diritti umani o che prevedono una valutazione in merito	Parziale	pag. 37 ↗ , 64 ↗ , 88 ↗ , 101 ↗	Non disponibile	La totalità degli investimenti in project financing e le operazioni di commercio e produzione di armi o sistemi d'arma, sono sottoposti a screening. Attualmente il calcolo della percentuale di tali investimenti sul totale non è rilevato	Prossimo Bilancio	■
HR2	Fornitori sottoposti a verifiche in materia di diritti umani	Parziale	pag. 53 ↗ , 98 ↗	Non disponibile	Attualmente non vengono rilevati i contratti rifiutati a seguito di due diligence sui diritti umani	Medio periodo	■
HR3	Ore totali di formazione su politiche e procedure riguardanti i diritti umani e percentuale dei collaboratori formati	Completo	pag. 93 ↗ , 94 ↗				
Non discriminazione							
HR4	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese	Completo	pag. 42 ↗ , 95 ↗				■
Libertà di associazione e contrattazione collettiva							
HR5	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	Completo	Il Codice Etico (pag. 3,7,16) ↗ , Relazioni Sindacali ↗				■
Abolizione del lavoro infantile							
HR6	Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione	Completo	pag. 18 ↗ , 64 ↗				■
Prevenzione dal lavoro forzato e obbligatorio							
HR7	Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	Completo	pag. 18 ↗ , 64 ↗				■
Sicurezza							
Diritti dei nativi							
HR9	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	Completo			Non risultano violazioni dei diritti delle comunità locali		
INDICATORI DI PERFORMANCE SULLA SOCIETÀ							
Comunità							
SO1	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	Completo	pag. 64 ↗ , Equator Principles ↗				■
FS13	Filiali in aree poco popolate o economicamente svantaggiate	Completo	pag. 82-83 ↗				■
FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte delle persone svantaggiate	Completo	pag. 21 ↗ , 27-28 ↗ , 67-72 ↗ , 102 ↗				■



G3	DESCRIZIONE	COPERTURA	RIFERIMENTO/RISPOSTA DIRETTA	RAGIONE DELL'OMMISSIONE O DELLA PARZIALE RENDICONTAZIONE	MOTIVAZIONE	VERRÀ RENDICONTATO NEL:	PRIMARIO
Corruzione							
SO2	Percentuale e numero di divisioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	Completo	Monitoraggio dei rischi di corruzione ↗				■
SO3	Percentuale di lavoratori che hanno ricevuto formazione sulle politiche e procedure anticorruzione dell'organizzazione	Completo	pag. 93 ↗				■
SO4	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione	Completo	pag. 95 ↗				■
Politiche pubbliche							
SO5	Posizioni sulle politiche pubbliche, partecipazione allo sviluppo di politiche pubbliche e pressioni esercitate	Completo	Rapporti con le istituzioni comunitarie ↗				■
SO6	Contributi a partiti politici e relative istituzioni	Completo	Le Policy ↗ (Policy sul finanziamento ai partiti politici)				
Comportamento anticompetitivo							
SO7	Azioni legali, e relative sentenze, riguardanti concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche	Completo	pag. 36 ↗ , Tutela della libera concorrenza ↗				
Compliance							
SO8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	Completo	pag. 36 ↗ , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2011 pag. 384-388) ↗				■
INDICATORI SULLA RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO							
Salute e sicurezza del consumatore							
PR1	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	Completo	pag. 48-49 ↗ , Salute e Sicurezza ↗		Questo indicatore viene rendicontato solo per gli ambiti rilevanti per l'attività finanziaria		■
Informazione su prodotti e servizi							
PR3	Tipologia di informazioni relative ai prodotti e servizi richieste dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	Completo	Trasparenza verso i clienti ↗		Questo indicatore viene rendicontato solo per gli ambiti rilevanti per l'attività finanziaria		■
PR4	Numero di incidenti di non conformità a leggi e regolamenti interni relativi all'informativa su prodotti e servizi	Completo	pag. 36 ↗ , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2011 pag. 384-387) ↗				
PR5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	Completo	pag. 30-31 ↗ , 85-86 ↗				
FS16	Iniziative di educazione finanziaria per tipo di beneficiario	Completo	pag. 29 ↗ , Educazione Finanziaria ↗				■
Comunicazione di prodotto per la vendita							
PR6	Conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing	Completo	pag. 75 ↗				■
PR7	Numero di incidenti di non conformità a leggi e regolamenti interni relativi alla comunicazione di marketing, inclusi pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni	Completo			Non risultano incidenti della fattispecie		
Privacy del cliente							
PR8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Completo	pag. 87 ↗ , Tutela della privacy ↗				
Compliance							
PR9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi	Completo	pag. 36 ↗ , Bilanci e Relazioni (Bilancio 2011 pag. 384-387) ↗				■




INDICATORI AGGIUNTIVI

CLIENTI	
Reclami della clientela per tipologia	pag. 32  , 87 
Sistema di qualità (eventuali certificazioni, codici di condotta adottati)	pag. 48  , 55  , Le certificazioni 
Clienti: canali diretti	Vicinanza 

COLLABORATORI	
Ripartizione collaboratori per livello di istruzione e genere	pag. 90 
Ripartizione del personale di filiale per ruolo e genere	pag. 93 
Partecipanti ad attività di formazione (iscritti)	pag. 94 
Formazione per contenuti	pag. 93 
Formazione: giorni di formazione erogati nell'anno, media per dipendente e per modalità di erogazione	pag. 94 
Comunicazione interna	pag. 94 
Relazioni industriali: giorni di assenza per motivazione	pag. 95 
Contenzioso: cause in essere	pag. 95 
Contenzioso: provvedimenti disciplinari	pag. 95 
Rapine: numero	pag. 97 

AZIONISTI	
Raccomandazioni degli analisti	pag. 98 
Rating	pag. 51 
Comunicazioni con investitori e analisti	pag. 98 

FORNITORI	
Fornitori in Italia	pag. 98 
Spese amministrative per tipologia	pag. 98 

COMUNITÀ	
Relazioni con i media: attività di comunicazione	pag. 102 
Elargizioni liberali	pag. 102 
Sponsorizzazioni	pag. 102 

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



 Società Ernst & Young S.p.A.

 Corso Vittorio Veneto, 157

 00187 Roma

 Tel. +39 06 8535 2024/11

 Fax +39 06 8535 2024/44

 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 2011 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 2011 del Gruppo Intesa Sanpaolo, secondo le quali lo stesso è stato predisposto in conformità alle Sustainability Reporting Guidelines definite dai GRI - Global Reporting Initiative - e alle linee guida di redazione del Bilancio Sociale per il settore del credito elaborate dall'Associazione Bancaria Italiana "Il rendiconto agli stakeholder. Una guida per le banche". La responsabilità della predisposizione del Bilancio Sociale in accordo alle menzionate linee guida compete al Consiglio di Gestione di Intesa Sanpaolo.

2. Allo scopo di poter valutare le affermazioni del Consiglio di Gestione richiamate nel paragrafo 1., sono state svolte le seguenti procedure di verifica, come suggerito dal Documento di Ricerca n.1 emanato dal GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale - e secondo i criteri 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 2011 di Intesa Sanpaolo S.p.A., sui quali sono state emesse le nostre relazioni di revisione in data 23 aprile 2012;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con la Direzione ed il personale, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività del Gruppo Intesa Sanpaolo, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della predisposizione del Bilancio Sociale e di rilevare i processi, le procedure ed il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati, dalle singole aree operative e uffici del Gruppo Intesa Sanpaolo, alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio Sociale;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio Sociale, al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle 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;

Direzione e Revisione di
 Corso Vittorio Veneto, 157 - 00187 Roma
 Tel. +39 06 8535 2024/11
 Fax +39 06 8535 2024/44
 www.ey.com
 Società Ernst & Young S.p.A.
 Corso Vittorio Veneto, 157 - 00187 Roma
 Tel. +39 06 8535 2024/11
 Fax +39 06 8535 2024/44
 www.ey.com



- analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio Sociale. Tale attività è stata svolta sulla base delle linee guida di riferimento sopra evidenziate;
- verifica del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, alla completezza degli stakeholder e all'analisi dei dati emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nel Bilancio Sociale;
- ottenimento della lettera di attestazione sull'attendibilità e completezza del Bilancio Sociale, delle informazioni e dei dati in esso contenuti, nonché sulla conformità ai principi di redazione.


Il Bilancio Sociale presenta, a fini comparativi, i dati corrispondenti dell'esercizio precedente, per i quali si rimanda alla relazione da noi emessa in data 30 maggio 2011.

3. Sulla base delle procedure di verifica svolte, riteniamo che il Bilancio Sociale al 31 dicembre 2011 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 2011 di Intesa Sanpaolo S.p.A., e gli altri dati e informazioni sono coerenti con la documentazione e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida in conformità ai quali il Bilancio Sociale stesso è stato predisposto.

4. Richiamiamo l'attenzione sulla sezione "Gli obiettivi di miglioramento" che illustra le attività che il Gruppo Intesa Sanpaolo intende sviluppare.

Torino, 28 maggio 2012.

Reconta Ernst & Young S.p.A.



Guido Celona
(Socio)

CONTATTI

Intesa Sanpaolo Spa

Sede legale

Piazza S. Carlo 156
10121 Torino
Tel.: +39 011 5551

Sede secondaria

Via Monte di Pietà 8
20121 Milano
Tel.: +39 02 87911

Intesa Sanpaolo Spa

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

INFORMAZIONI ULTERIORI

Unità Corporate
Social Responsibility

Tel.: +39 02 87963435
Fax: +39 02 87962028
E-mail: csr@intesasanpaolo.com

Investor Relations

Tel.: +39 02 87943180
Fax: +39 02 87943123
E-mail: investor.relations@intesasanpaolo.com

Media Relations

Tel.: +39 02 87963531
Fax: +39 02 87962098
E-mail: stampa@intesasanpaolo.com

Internet

group.intesasanpaolo.com 

Realizzazione

Progetto grafico, impaginazione
e ipertesto

Pubblicazione



Intesa Sanpaolo Spa - Unità CSR

STUDIOLARIANIarchitettura ■

MILANO [I] VIA G.E. PESTALOZZI 3 T +39 028911632
WEB SITE www.studiolariani.it E-MAIL studio.lariani@libero.it

Maggio 2012

RACCOLTA "XX - VEL - XXI" PER INTESA SANPAOLO

Bilancio Sociale 2011 è graficamente coerente all'edizione dell'anno precedente; una serie di opere appositamente create a partire dalla memoria del Novecento generano un'estetica propria del contemporaneo e implementano la Raccolta "XX-vel-XXI". La selezione delle immagini, per questa edizione, è stata operata attingendo dal data-base delle prestigiose raccolte che verranno ospitate nella primavera 2012 nella storica sede della Banca Commerciale Italiana in piazza della Scala, in Milano, a cura di Intesa Sanpaolo e Fondazione CARIPLO.

La pubblicazione è accompagnata da opere di Maya Di Giulio, pittrice, e Francesco Civelli, designer. L'intervento artistico, ideato e coordinato da Ettore Lariani, comporta tre fasi per la realizzazione:

- scelta delle opere del Novecento a partire da immagini selezionate e scaricate dal sito Internet <Intesa Sanpaolo Beni culturali>, compiuta per attinenza simbolica e metaforica ai titoli dei capitoli e paragrafi del Bilancio Sociale 2011;
- interventi pittorici di Maya Di Giulio che interpreta soggettivamente ogni opera con tecnica ad acquarello, sottraendo e/o modificando colori e soggetti. Non crea così copie, ma trasferisce forme e colori che i dipinti originali (o meglio i loro web-simulacri) le trasmettono;
- intervento di elaborazione digitale di Francesco Civelli: una volta scansionati i nuovi dipinti, l'artista informatico li elabora sfruttando le potenzialità digitali con processi non replicabili, quindi rendendoli oggetti *altri* rispetto ai dipinti-interpretazione dei web-simulacri.

Il doppio passaggio risulta metafora dei processi tecnici e artistici del nostro tempo, dove una tecnica "sensoriale" – il creare con mani, pennelli e colori – trasmuta attraverso la riproducibilità tecnica "immateriale" ogni qualvolta viene riprodotta, in stampa o in rete.

Titolo dell'opera	Pagina	Autore del dipinto la cui immagine ha ispirato l'opera
Copertina		Maya Di Giulio
Le cariche sociali	2	Renato Mambor
Identità e governance	10	Attilio Rossi
La relazione economica	22	Oscar Ricciardi
La relazione sociale	24	Moses Levy
Clienti	26	Emilio Tadini
Collaboratori	38	Carlo Domenici
Azionisti	50	Italo Valenti
Fornitori	52	Carlo Domenici
Ambiente	54	Giulio Allori
Comunità	66	Gabriele Mucchi
Indicatori	79	Franco Angeli

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



ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED

