

# Capitale finanziario



Il Capitale finanziario include i fondi raccolti e i profitti generati dalla nostra attività per creare valore condiviso con i nostri stakeholder.

## SOMMARIO

Performance economico-finanziaria	pag. 51
Gestione dei rischi d'impresa	pag. 53
Sostegno al sistema imprenditoriale	pag. 60
Offerta di investimenti secondo criteri di sostenibilità	pag. 65
Tutela dei clienti e vendita responsabile	pag. 67
Inclusione finanziaria ed empowerment economico	pag. 68

## RISORSE

Raccolta diretta bancaria: 394 mld  
 Raccolta diretta assicurativa: 144 mld  
 Debiti verso banche: 73 mld  
 Patrimonio netto: 49 mld

## AZIONI E RISULTATI

Totale attività: 725 mld, con attivi liquidi per 150 mld  
 Crediti verso clientela: 365 mld  
 Risultato netto: 3,1 mld (2,7 mld nel 2015)  
 Proventi operativi netti: 16,9 mld  
 Risultato della Gestione operativa: 8,3 mld  
 Valore economico generato: 15,4 mld  
 Capitalizzazione media di Borsa: 37 mld  
 Quotazione media nel periodo: 2,22 euro

Gestione dei rischi sociali e ambientali nella concessione del credito: sottoposti a screening Equator Principles 14 progetti per 2,04 mld  
 Presidio della salute e sicurezza dei collaboratori  
 Gestione del cyber risk  
 Valore del brand del Gruppo indicativamente prossimo a 6 mld

## IMPATTI SUGLI STAKEHOLDER

Nuovo credito MLT all'economia reale: 56 mld  
 Nuovo credito MLT alle imprese sociali: ~200 mln  
 24.000 aziende Italiane riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato (oltre 52.000 dal 2014)  
 Finanziamenti ambientali per oltre 1,7 mld (3,1% del totale nuovi crediti)  
 Finanziamenti per iniziative ad alto impatto sociale per oltre 4,6 mld (8,3% del totale nuovi crediti)  
 Quasi 66.000 rinegoziazioni dei mutui alle famiglie in condizioni finanziarie fragili per un controvalore di debito residuo di circa 6,2 mld  
 Valore economico distribuito: 14,1 mld  
 Dividendi: 3 mld

Riduzione dei costi sociali e ambientali dovuti a finanziamento di attività potenzialmente nocive  
 Riduzione dei fattori di rischio per la salute e sicurezza dei collaboratori: decremento degli infortuni del 4,6%  
 Numero di rapine: 25 (-59,7% rispetto al 2015)  
 Blocco di transazioni fraudolenti per circa 31 mln  
 L'indice sintetico del profilo d'immagine sulla popolazione (IPSOS) attesta Intesa Sanpaolo al top del sistema bancario, malgrado la crisi reputazionale del settore

## PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA

In un contesto economico in moderata espansione, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha chiuso il conto economico dell'esercizio 2016<sup>1</sup> con un utile netto di 3,1 miliardi (+13,6%). Ciò nonostante i rilevanti oneri a carico del Gruppo relativi alla stabilità del sistema bancario, rappresentati dai contributi ordinari, straordinari e addizionali ai fondi di risoluzione e ai sistemi di protezione e garanzia dei depositi, nonché dalle rettifiche di valore di investimenti correlati, che complessivamente sono ammontati a 820 milioni (559 milioni al netto delle imposte). In significativa crescita rispetto al 2015 sono risultate le rettifiche di valore per rischio creditizio (+402 milioni), come conseguenza dell'aumento delle coperture. L'esercizio ha inoltre beneficiato della plusvalenza di 881 milioni riveniente dalla cessione di Setefi e Intesa Sanpaolo Card.

Più in dettaglio, i proventi operativi netti sono ammontati a 16,9 miliardi, in calo dell'1,5% rispetto a quanto registrato nel 2015, principalmente per effetto della riduzione degli interessi netti e, in misura più contenuta, delle commissioni nette, in presenza di una sostanziale stabilità del risultato del comparto assicurativo e di una crescita del risultato del trading e degli altri proventi operativi netti. Gli oneri operativi sono risultati in marginale calo rispetto al precedente esercizio, grazie alle efficaci azioni mirate al loro contenimento. In relazione alle dinamiche descritte, il risultato della gestione operativa ha evidenziato un calo del 2,3%. Rettifiche su crediti particolarmente conservative e accompagnate da un aumento della copertura dei crediti deteriorati, accantonamenti netti ai fondi rischi e rettifiche di valore su altre attività in complessiva diminuzione e utili su attività in dismissione hanno consentito una crescita dell'8,3% del risultato corrente lordo.

Quanto agli aggregati patrimoniali, risultano in aumento gli impieghi con la clientela (+5% rispetto a fine 2015 a 365 miliardi) e la raccolta diretta, sia nella componente bancaria (+5,8% a 394 miliardi) che in quella assicurativa (+8,4%, a 144 miliardi). La raccolta indiretta si è approssimata a 469 miliardi (in sostanziale stabilità rispetto a fine 2015), influenzata dall'andamento cedente delle quotazioni che ha svalutato gli stock di titoli in gestione e in amministrazione. In dettaglio il risparmio gestito è risultato in crescita (+11,6 miliardi), mentre la raccolta amministrata ha evidenziato una flessione (-11,1 miliardi), da ascrivere all'accennata volatilità dei mercati.

La perdurante difficoltà del contesto macroeconomico e l'elevata volatilità dei mercati finanzia-

ri richiedono il costante presidio dei fattori che consentono di perseguire una redditività sostenibile: elevata liquidità, capacità di funding, basso leverage, adeguata patrimonializzazione, prudenti valutazioni delle attività.

La liquidità del Gruppo si mantiene su livelli elevati: al 31 dicembre 2016 entrambi gli indicatori regolamentari previsti da Basilea 3 (LCR e NSFR), e adottati anche come metriche interne di misurazione del rischio liquidità, si collocano ben al di sopra dei valori limite previsti a regime. A fine anno, l'importo delle riserve di liquidità stanziabili presso le diverse Banche Centrali ammonta a complessivi 150 miliardi (117 miliardi a dicembre 2015), di cui 96 miliardi (78 miliardi a fine dicembre 2015) disponibili a pronti (al netto dell'haircut) e non utilizzati. Il loan to deposit ratio a fine 2016, calcolato come rapporto tra crediti verso clientela e raccolta diretta bancaria, era pari al 93%. Quanto al funding, la rete capillare di filiali rimane una fonte stabile e affidabile di provvista: il 73% della raccolta diretta bancaria proviene dall'attività retail (289 miliardi). Inoltre, nel corso dell'anno sono stati collocati sul mercato wholesale internazionale 1,5 miliardi di USD di obbligazioni subordinate di tipo Tier 2, 1,25 miliardi di euro di strumenti Additional Tier 1 e 1,25 miliardi di euro di obbligazioni bancarie garantite. Con particolare riferimento agli strumenti Additional Tier 1, si segnala che nel mese di gennaio 2017 ne sono stati collocati ulteriori 1,25 miliardi di euro. Nel mese di giugno 2016, il Gruppo ha partecipato per 36 miliardi circa alla prima operazione di finanziamento TLTRO II (a fronte di un massimo richiedibile di 57 miliardi circa) dopo il rimborso integrale della TLTRO I, in essere per 27,6 miliardi. Nel mese di settembre, il Gruppo ha partecipato per 5 miliardi circa alla seconda operazione TLTRO II e nel mese di dicembre alla terza operazione per 3,5 miliardi. Al 31 dicembre 2016, la partecipazione del Gruppo al programma condizionato di rifinanziamento ammontava dunque a 45 miliardi circa.

Il leverage del Gruppo Intesa Sanpaolo (6,3% al 31 dicembre 2016) continua a mantenersi ai vertici nel settore.

Anche la patrimonializzazione si mantiene elevata. A fine dicembre, il coefficiente di solvibilità totale (Total capital ratio) si colloca al 17,0%; il rapporto fra il Capitale di Classe 1 (Tier 1) del Gruppo e il complesso delle attività ponderate (Tier 1 ratio) si attesta al 13,9%. Il rapporto fra il Capitale Primario di Classe 1 (CET1) e le attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio) risulta pari al 12,7%.

<sup>1</sup> I commenti si riferiscono ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2016 del Gruppo Intesa Sanpaolo. Le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2015 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 2016 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

## RENDIMENTO DEL TITOLO INTESA SANPAOLO

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo nel 2016 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario, con un calo da inizio anno fino alla prima decade di febbraio, seguito da una ripresa fino a metà marzo, da una successiva tendenza al ribasso che ha segnato una brusca accelerazione in chiusura del semestre, quando è stato raggiunto il punto di minimo, e poi da un recupero, con una marcata progressione a dicembre, che ha portato il titolo a fine anno a registrare una diminuzione del 21,4% rispetto a fine 2015. La quotazione dell'azione di risparmio Intesa Sanpaolo a fine 2016 è risultata in diminuzione del 21,2% rispetto alla chiusura del 2015. Lo sconto rispetto all'azione ordinaria si è mantenuto a fine 2016 in linea con l'8% circa di fine 2015.

La capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è scesa a 40,6 miliardi di euro a fine 2016 da 51,6 miliardi a fine 2015. Il Consiglio di Amministrazione proporrà all'Assemblea degli Azionisti la distribuzione di un importo unitario di 0,178 euro alle azioni ordinarie e 0,189 euro alle azioni di risparmio, per un totale di circa 3 miliardi di euro.

## DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E SUA DISTRIBUZIONE

Il valore economico generato viene 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 dalla Circolare n. 262 della Banca d'Italia. Il valore economico generato, che nell'esercizio 2016 è stato di 15,4 miliardi di euro, è rappresentato dal Risultato netto della gestione finanziaria e assicurativa – che tiene dunque conto anche delle rettifiche di valore da deterioramento di crediti e attività finanziarie disponibili per la vendita – cui si aggiungono le quote di utili e per-

dite realizzati su partecipazioni, investimenti e attività in dismissione e gli altri proventi netti di gestione.

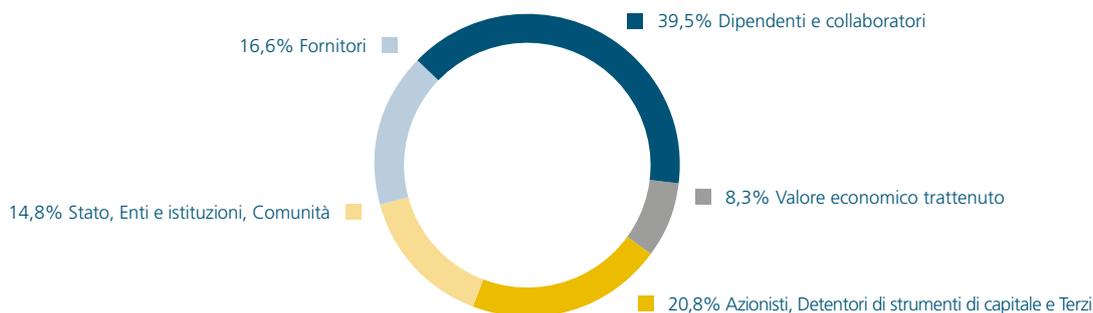
L'ammontare del valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta, in massima parte distribuito tra le controparti (stakeholder) con le quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di oltre il 39% del valore economico generato, per un totale di 6,1 miliardi. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di promotori finanziari;
- i fornitori hanno beneficiato del 17% circa del valore economico generato, per complessivi 2,6 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di 2,3 miliardi, pari al 15% circa del valore economico generato e riferibili per oltre 800 milioni alle imposte correnti sul reddito dell'esercizio, per quasi 900 milioni ad imposte indirette e tasse e per 578 milioni a tributi ed oneri riguardanti il sistema bancario, rappresentati dai contributi ordinari e straordinari versati ai fondi di risoluzione e garanzia. Numerose sono state inoltre le iniziative in ambito sociale e culturale e gli interventi effettuati a valere sui Fondi di beneficenza e per erogazioni a carattere sociale e culturale;
- agli Azionisti e ai terzi è stato destinato il 21% circa del valore economico generato, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto, per un ammontare complessivo di 3,2 miliardi.

Il restante ammontare, circa 1,3 miliardi, è stato trattenuto dal sistema impresa. Si tratta della fiscalità anticipata e differita, degli ammortamenti e degli accantonamenti a fondi rischi e oneri. L'autofinanziamento è da considerare come investimento che le altre categorie di stakeholder effettuano ogni anno al fine di mantenere in efficienza e permettere lo sviluppo del complesso aziendale.

VALORE ECONOMICO	Milioni di Euro	[%]
VALORE ECONOMICO GENERATO	15.373	100,0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-14.104	91,7
Dipendenti e collaboratori	-6.075	39,5
Fornitori	-2.555	16,6
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	-2.275	14,8
Azionisti, Detentori di strumenti di capitale e Terzi	-3.199	20,8
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>1.269</b>	<b>8,3</b>

## Ripartizione del valore economico 2016



## GESTIONE DEI RISCHI D'IMPRESA

Nel corso del 2016 è stato mantenuto il consueto stretto presidio circa le strategie di assunzione dei rischi che sono riassunte nel Risk Appetite Framework (RAF) del Gruppo ed è stato definito uno specifico RAF per il rischio di Credito, il Credit Risk Appetite Framework (CRA). Esso identifica aree di crescita per i crediti e aree da tenere sotto controllo, utilizzando un approccio basato sui rating e su altri indicatori statistici predittivi utili, allo scopo di orientare la crescita degli impieghi, ottimizzando la gestione dei rischi e della perdita attesa. Nel corso del 2016, il CRA è stato implementato con indicazioni vincolanti per il processo creditizio attraverso la quantificazione di specifici limiti che definiscono il massimo rischio tollerato delle operazioni maggiormente rischiose. I limiti identificati sono approvati nell'ambito del RAF e vengono sottoposti a costante monitoraggio da parte della Direzione Centrale Credit Risk Management. Nel 2016 è stato portato avanti il progetto, avviato nel corso del 2015, che consente di recuperare una serie di informazioni di natura qualitativa come i fattori di successo delle PMI (settore, innovazione, certificazioni, brevetti, marchi, formazione, ottenimento del rating di legalità ecc.), il loro posizionamento competitivo (performance, trend vendite, ecc.), gli aspetti legati alla presenza di rischi, alle politiche di investimento adottate e alle previsioni, nonché l'appartenenza a reti e filiere. Questi fattori sono stati resi oggettivi dalle strutture interne della Banca (Risk Management, Crediti e Marketing) e sono attualmente all'esame della Banca Centrale Europea per entrare a far parte, a pieno titolo, del nuovo modello di rating al fine di incidere sia sulle modalità di concessione del credito che sul pricing.

In coerenza con le disposizioni di Vigilanza nel 2014 è stato introdotto un presidio sistematico per la gestione delle Operazioni di Maggior Rilievo, operazioni che possono comportare una potenziale variazione significativa del profilo di rischio del Gruppo. Tra queste rientrano: le operazioni straordinarie di acquisizione o di dismissione che alterano in maniera significativa il perimetro

dei rischi del Gruppo, determinando quindi un potenziale impatto sul profilo di rischio complessivo come definito nel Risk Appetite Framework; le operazioni che determinano un impatto sui rischi specifici individuati nel RAF ed infine eventuali altre transazioni specificamente individuate per la presenza di rischi potenziali non puntualmente quantificabili ex-ante o per l'elevata rischiosità riferita alla singola transazione (es. operazioni di rinegoziazione o di ristrutturazione creditizia).

## ATTESTAZIONE DELLA GOVERNANCE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il riferimento regolamentare per l'integrazione di considerazioni sociali e ambientali nei processi, nelle prassi e nelle decisioni aziendali è il Codice Etico, strumento di autodisciplina che contiene impegni volontari nella gestione delle relazioni con tutti i soggetti interni ed esterni del Gruppo. Il Codice rende così espliciti i fondamenti della cultura aziendale e i valori di riferimento dai quali devono derivare principi di comportamento nei confronti di detti interlocutori ed è dunque un documento che segue, aggiornandosi, l'evoluzione del contesto in cui opera la Banca, garantendo massima trasparenza e coerenza nel rapporto di fiducia con gli stakeholder. Il Codice Etico è stato oggetto di un aggiornamento, approvato a dicembre 2016 dal Consiglio di Amministrazione, che ha riguardato, oltre al recepimento del modello di corporate governance:

- le relazioni con i clienti, anche dal punto di vista dell'attenzione all'inclusione finanziaria, e le operazioni di project finance, con la specifica degli standard e delle linee guida adottati;
- le relazioni con i fornitori, con precisazioni riguardanti la sensibilità alle tematiche di sostenibilità e l'equità di trattamento;
- le relazioni con la comunità, con puntualizzazioni relative alla valorizzazione, alla tutela e alla fruizione del patrimonio storico, artistico e culturale.

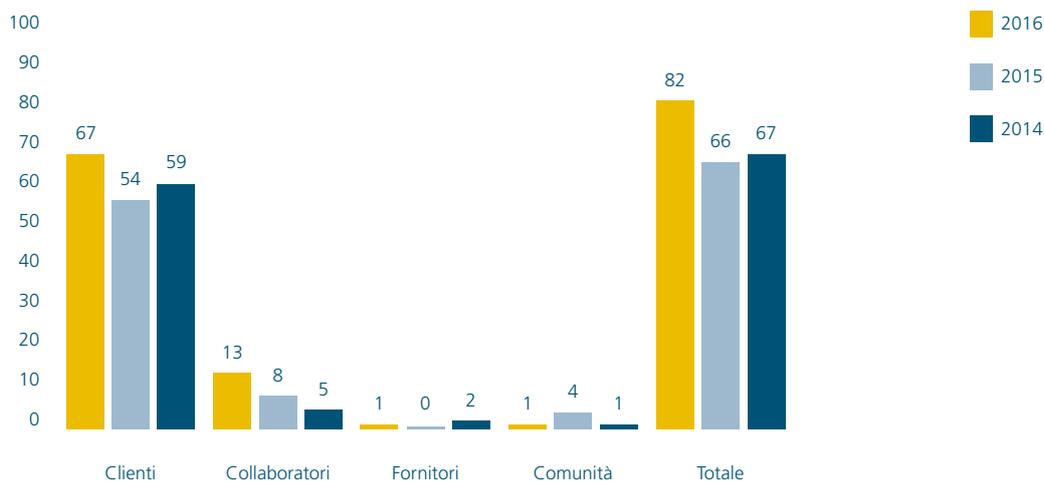
L'aggiornamento ha inoltre precisato il modello di attuazione del Codice chiarendo il ruolo del Servizio CSR nelle attività di attuazione e governo del Codice, con specifico riferimento al monitoraggio della coerenza delle decisioni aziendali e prevedendone la partecipazione nella realizzazione delle azioni di diffusione della cultura di sostenibilità. In questa direzione, il Rapporto di Sostenibilità contribuisce alla verifica della coerenza delle azioni rispetto ai principi enunciati.

Il rispetto dei principi e valori del Codice Etico è, inoltre, monitorato col supporto della Direzione Internal Auditing, per poterne riferire annualmente al Comitato per il Controllo sulla Gestione e all'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs 231/2001. Le funzioni di Compliance e di Auditing, nello svolgimento delle rispettive competenze e attività, concorrono al presidio delle attività connesse agli impegni etici e di responsabilità sociale della Banca. Il processo di monitoraggio del Codice Etico – integrato

con i processi gestionali del Rapporto di Sostenibilità – prevede la valutazione da parte di un ente indipendente con conseguente attestazione del livello di attuazione dei principi del Codice all'interno del Gruppo, ai sensi dei principi e dei contenuti delle Linee Guida di cui a norma ISO 26000. Tale attestazione esplicita la metodologia applicata e i risultati, valutando separatamente l'ambito che si riferisce al rispetto dei diritti umani.

Per quanto riguarda le presunte inosservanze al Codice Etico, in base a quanto previsto dal Codice stesso e dalla normativa aziendale, il Servizio CSR riceve e tratta le segnalazioni che possono essere inviate da qualsiasi stakeholder e, dopo verifiche, risponde in collaborazione con le strutture interessate garantendo i segnalanti in buona fede da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e assicurando la massima riservatezza, fatti salvi gli obblighi di legge.

## Segnalazioni di inosservanza del Codice Etico



Nel 2016 sono pervenute 82 segnalazioni di inosservanza al Codice Etico: 70 riguardanti il perimetro Italia e 12 l'estero. Il numero assoluto è in aumento rispetto all'anno precedente, a causa del perdurare di una complessa congiuntura economica ma anche di una nuova consapevolezza degli stakeholder sull'opportunità di dialogare con la Banca. La maggioranza di queste comunicazioni (67) proviene dai clienti. Un tema di confermata attenzione è legato all'accessibilità di filiali e servizi (10 segnalazioni), in particolare nelle nuove problematiche poste dall'invecchiamento della popolazione in rapporto alle nuove tecnologie. Inoltre, si segnala l'atteso comportamento responsabile nella gestione del credito in presenza di situazioni soggettive di particolare fragilità (17 segnalazioni). A questo proposito, la Struttura del credito proattivo ha riconsiderato sette segnalazioni con un esito positivo per quattro clienti con particolari difficoltà. Da notare anche il nuovo attivismo della clientela immigrata, che con 5

segnalazioni suggerisce la necessità di nuovi approcci, più sensibili alle diversità culturali, da parte della Banca. Per quanto riguarda le segnalazioni relative alle persone, sono pervenute due segnalazioni da parte di organismi di rappresentanza dei lavoratori riguardanti presunte pressioni sul personale di filiale per l'ottenimento di risultati commerciali. Una segnalazione ha riguardato il rispetto del divieto di fumo nei locali aziendali, che è stato ribadito con nuove apposite segnalazioni e procedure. I temi legati alla non discriminazione sono stati attentamente monitorati. Nell'ambito di una campagna di respiro globale, sono pervenute numerose segnalazioni di contestazione alla partecipazione di Intesa Sanpaolo in project finance al pool di banche finanziatrici di DAPL (Dakota Access Pipeline): un oleodotto per il trasporto di petrolio grezzo negli Stati Uniti, dal Nord Dakota al Texas, avversato dalla Standing Rock Sioux Tribe. Il finanziamento è sottoposto agli Equator Principles e ha ricevuto una classificazione di rischio A (per approfondimenti [i]).

## VALUTAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI DI REPUTAZIONE

In un contesto di acuita sensibilità al tema dell'etica degli affari e di interesse crescente per la valutazione di asset intangibili, Intesa Sanpaolo ha sviluppato un modello di gestione della propria reputazione con l'obiettivo di prevenire e minimizzare i possibili eventi negativi.

Il modello di governo dei rischi reputazionali di Intesa Sanpaolo prevede una funzione di supervisione strategica e di controllo da parte degli organi societari ed in particolare del Comitato Rischi, all'interno del Consiglio di Amministrazione.

Il sistema di gestione dei rischi reputazionali si basa, da un lato, su un presidio sistematico e autonomo da parte di strutture aziendali con compiti specifici di difesa della reputazione, dall'altro, da un processo di Reputational Risk Management guidato dalla Direzione Centrale Enterprise Risk Management – di concerto con il Chief Compliance Officer per quanto riguarda i rischi di non conformità.

Con riferimento al processo di Reputational Risk Management, le principali evidenze fornite dalle diverse funzioni aziendali consentono di individuare e definire i principali scenari di rischio cui il Gruppo è esposto e di sottoporli alla valutazione del management aziendale al fine di identificare, ove necessario, adeguate strategie di comunicazione e specifiche azioni di mitigazione.

In particolare tale processo si avvale degli esiti e dei riscontri derivanti da: attività di gestione del rischio di compliance, attività di comunicazione interna ed esterna, presidio della normativa antitrust, relazione con investitori e agenzie di rating, attività di stakeholder engagement e analisi di materialità nell'ambito dei processi di gestione del Rapporto di Sostenibilità, monitoraggio dell'applicazione del Codice Etico (vedi capitoli: "La relazione con gli stakeholder: coinvolgimento e ascolto" e "Attestazione della governance di responsabilità sociale").

## VALORE DEL BRAND

Nel settore bancario, dove prodotti e servizi sono immateriali, l'immagine e la reputazione di una banca rivestono un peso rilevante nel condizionare le scelte e le percezioni del consumatore. Intesa Sanpaolo, consapevole del fatto che il marchio è un asset strategico molto importante, è da sempre attenta alla misurazione, valorizzazione e tutela dell'immagine e della reputazione del proprio brand.

Per tale ragione è attivo da vari anni in Intesa Sanpaolo un osservatorio sull'immagine dei brand del Gruppo per

valutarne l'evoluzione nel tempo, alla luce dello scenario socio-politico-economico e del settore di riferimento.

Nel 2016, in un contesto del settore bancario caratterizzato da forte instabilità, Intesa Sanpaolo si è evidenziata per solidità e capacità finanziaria. L'indice sintetico del profilo d'immagine sulla popolazione, costruito da Ipsos sulla base di 26 temi, si attesta al top del sistema bancario e ben al di sopra della media dell'immagine del mercato. Il brand, in quanto patrimonio aziendale, viene anche quantificato economicamente ogni anno da organi interni all'azienda per verificarne il valore. A tal fine viene utilizzata una media fra tre importanti modelli internazionali di stima: Brand Finance, Hirose e Royalty Relief. Tale valore è anche messo a confronto con indici sintetici di brand equity calcolati da primari istituti di ricerca che si basano su: visibilità, immagine e capacità di attrazione di nuovi clienti.

Particolare attenzione viene posta anche al monitoraggio dell'immagine online, dove piattaforme di ascolto della rete permettono di rilevare i volumi delle discussioni, le fonti prevalenti di discussione, nonché le tematiche e il mood/sentiment di tali conversazioni.

Nel 2016, Intesa Sanpaolo ha mantenuto la posizione di terzo brand più discusso, con il primato della quota di conversazioni relative alle attività di comunicazione e ai servizi alla clientela. Intesa Sanpaolo inoltre, sempre più attiva nel mondo dei social, ha dominato su Facebook per numero di fan.

Consapevoli del fatto che ogni occasione di contatto con il brand contribuisce a formare l'immagine di un'azienda, vengono monitorati gli effetti su immagine e reputazione delle sponsorizzazioni e delle attività culturali.

La positiva sponsorizzazione di Expo, all'insegna della condivisione di esperienze ed emozioni, ha spinto la Banca a continuare sulla strada della condivisione di arte, creatività, progetti, idee, storie e musica.

In questo contesto si è inserita la scelta – insolita e innovativa per una banca – di partecipare come main sponsor a XFactor 2016. Le indagini post sponsorizzazione hanno mostrato riverberi positivi sull'immagine e sulla reputazione tra coloro che si ricordavano la sponsorizzazione, rispetto ai non riconoscitori. La sponsorizzazione è stata efficace nel sostenere il posizionamento del brand e nell'incrementare la considerazione di marca, soprattutto sul target più giovane. La fiducia nel marchio ha registrato una crescita del 29% fra chi ha seguito il programma in tv.

## VALORE DEL BRAND DI INTESA SANPAOLO

Tenendo conto delle valutazioni di Brand Finance e applicando altri modelli interni basati sul Metodo Hirose e quello di Royalty Relief, si ottengono valori attribuibili al brand del Gruppo Intesa Sanpaolo (da considerarsi indicativi), sulla base dei dati 2016, prossimi a 6 miliardi di euro, leggermente superiori a quelli dello scorso anno, in un contesto che ha invece visto calare la percezione del brand value per i principali concorrenti.

## GESTIONE DEI RISCHI SOCIALI E AMBIENTALI NEI FINANZIAMENTI

La considerazione del rischio ambientale e sociale nell'erogazione del credito è richiesta non solo nella valutazione dei grandi progetti sottoposti agli Equator Principles, ma anche nella valutazione dell'operatività di alcune tipologie di clienti della Banca, maggiormente esposte a tali rischi.

Con l'obiettivo di individuare le modalità più efficaci per valutare i rischi socio-ambientali associati alle attività delle imprese clienti, il Modello di valutazione del rating include già uno specifico quesito sull'esposizione dell'azienda a tali rischi.

Nel corso del 2016 sono state messe a punto le attività già intraprese nel 2015 sul fronte della valutazione dei rischi ambientali. In particolare, il questionario sui rischi ambientali da sottoporre ai clienti è stato rivisitato e il bacino delle aziende clienti destinatarie è stato analizzato secondo criteri legati ai settori economici di appartenenza e alla dimensione.

Nella fase di test sarà richiesto ad un campione di clienti definito di compilare e sottoscrivere il citato questionario. Le informazioni raccolte saranno utilizzate dalla Banca, insieme alle altre informazioni qualitative e quantitative, nella complessiva valutazione del merito creditizio del cliente-richiedente e integrate nel processo di concessione del credito. In base ai risultati del test, si valuteranno di seguito le modalità di implementazione del processo su una più ampia scala.

Inoltre, nel settembre del 2016 Intesa Sanpaolo ha siglato un accordo con l'Unione Cristiana Imprenditori Dirigenti (UCID) con l'obiettivo di valorizzare l'impegno personale degli imprenditori nell'adozione di comportamenti virtuosi e orientati al bene comune per tutti gli stakeholder. L'accordo infatti prevede che Intesa Sanpaolo tenga conto, nella valutazione del merito creditizio delle aziende associate UCID che richiedono un finanziamento, delle informazioni qualitative elaborate dal modello GRSI®. Il modello GRSI® – Grado di rischio sociale e ambientale dell'impresa – è capace di correlare il grado di rischio socio-ambientale di un'impresa con la forza competitiva e la capacità di creare valore economico della stessa, attraverso la tutela degli aspetti sociali e ambientali della gestione, in relazione a un benchmark di riferimento.

### GLI EQUATOR PRINCIPLES

La valutazione e la gestione dei rischi sociali e ambientali riveste un ruolo fondamentale nel caso di finanziamenti dedicati a grandi progetti industriali e infrastrutturali.

Gli Equator Principles (EP o Principi), sono linee guida internazionali che supportano le istituzioni finanziarie che volontariamente li adottano nella gestione dei rischi derivanti dal finanziamento dei progetti. Applicare i Principi in maniera strutturata e integrata consente di individuare e gestire i rischi emergenti in paesi vulnerabili dal punto di vista sociale e ambientale e in settori sensibili.

I Principi, basati sui criteri dell'International Finance Corporation della Banca Mondiale (i Performance Standard), riguardano: la valutazione degli impatti sociali e ambientali nei progetti da finanziare; la tutela dei diritti dei lavoratori; la prevenzione dell'inquinamento e la promozione dell'efficienza energetica; i rischi sulla salute e la sicurezza delle comunità nei Paesi di intervento; la consultazione delle popolazioni interessate e la tutela dei loro diritti; la salvaguardia della biodiversità e la gestione sostenibile delle risorse naturali; la conservazione del patrimonio culturale. Gli EP prevedono l'assegnazione di una categoria di rischio ai progetti da finanziare (A indica un alto livello di rischio, B medio, C basso) basata su variabili quali le caratteristiche socio-ambientali del Paese, il settore industriale di appartenenza e le caratteristiche proprie del progetto in esame.

Il campo di applicazione dei Principi include la forma tecnica del Project Finance (Finanza di Progetto) e i finanziamenti alle imprese, qualora siano destinati allo sviluppo di un progetto specifico; per le due forme di finanziamento, rientrano nell'ambito degli EP quelli oltre una soglia di importo pari rispettivamente a 10 e a 100 milioni di USD.

### Il processo di valutazione dei rischi sociali e ambientali secondo gli Equator Principles

La "Guida Operativa per l'implementazione degli Equator Principles" di Intesa Sanpaolo è integrata nelle politiche di credito del Gruppo al fine di intercettare, fin dall'insorgere della richiesta, tutti i finanziamenti che rientrano nel campo di applicazione degli EP.

La Guida prevede che i progetti a rischio più elevato e, se opportuno, quelli a rischio medio, vengano valutati da parte di un consulente indipendente che ne identifichi i principali impatti sociali e ambientali. Gli esiti di questa valutazione indipendente (due diligence) forniscono suggerimenti e raccomandazioni in merito all'eventualità di integrare il lavoro svolto con studi approfonditi o azioni di mitigazione, affinché il progetto risponda ai requisiti degli standard internazionali.

Le azioni di mitigazione richieste vengono integrate negli adempimenti contrattuali e sono sottoposte a monitoraggio con una periodicità stabilita sulla base del grado di rischio evidenziato.

Il cliente è tenuto a presentare rapporti sistematici che dimostrino l'implementazione delle attività di mitigazione richieste dalla Banca verificabili anche con visite in loco. In caso di mancata osservanza degli accordi la Banca si riserva il diritto di esercitare misure appropriate da valutare caso per caso.

Parte del processo di valutazione prevede anche il coinvolgimento e la consultazione delle comunità locali per comprendere i possibili impatti sociali e identificare ulteriori misure di mitigazione. Infatti gli Equator Principles presuppongono una relazione continua con gli stakeholder, dalla fase di progettazione e lungo tutta l'operatività del progetto, attraverso attività di stakeholder engagement e un processo di gestione delle lamentele (grievance mechanisms).

## Partecipazione al dibattito internazionale

Adottare gli Equator Principles significa anche far parte della vita associativa e del dibattito internazionale portato avanti dall'Associazione EP. Anche nel 2016 Intesa Sanpaolo ha partecipato agli eventi annuali dedicati ai membri e ai momenti di confronto organizzati con le altre banche aderenti, ma anche con gli altri stakeholder, prevalentemente l'IFC, le Organizzazioni Non Governative e le associazioni imprenditoriali di settore. Ha continuato infine a dare il suo contributo alla discussione sul tema della biodiversità, all'interno del Gruppo di Lavoro tematico formatosi nel 2013 (Cross Sector Biodiversity Initiative).

## I Progetti chiusi nel 2016

Dal 2007 sono 315 i finanziamenti sottoposti allo screening degli Equator Principles che hanno raggiunto la chiusura finanziaria, di cui 14 nel 2016.

Nel 2016 l'importo accordato per i progetti che hanno seguito il processo di valutazione degli Equator Principles è di 2,04 miliardi di euro, pari a circa il 10% dell'accordato totale dei finanziamenti del perimetro di riferimento<sup>1</sup>. Il perimetro di riferimento riguarda tutte le strutture di Intesa Sanpaolo attive nel finanziamento di progetti che rientrano nell'ambito di applicazione dei Principi, in Italia e all'estero, e tre Banche estere: VUB Banka, Privredna Banka Zagreb e Alexbank.

La tabella mostra il numero dei progetti che hanno raggiunto la chiusura finanziaria nel 2016 suddivisi per categoria.

	Tot.	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Finanza di Progetto</b>	11	4	6	1
<b>Prestiti alle imprese destinati a progetti</b>	3	2	1	-

## SETTORI CONTROVERSI

Le banche sono chiamate da più parti a rispondere delle scelte di finanziamento in settori controversi come quelli degli armamenti, dell'energia nucleare, dell'estrazione di fonti fossili. In particolare, sempre più spesso ONG specializzate, gruppi della società civile e clienti intraprendono campagne di pressione e iniziative di sensibilizzazione volte a indirizzare le scelte delle banche.

Intesa Sanpaolo è consapevole dell'importanza di allocare in maniera corretta e responsabile, secondo criteri di sostenibilità sociale e ambientale, il credito erogato e dedica un'attenzione particolare all'approfondimento delle tematiche connesse ai settori considerati più sensibili. Negli ultimi anni sono stati predisposti e diffusi internamente studi relativi al settore del carbone, del waste-to-energy e dell'acqua.

Tra i settori sensibili, quello della produzione e del commercio di armamenti militari riveste un'importanza

particolare ed è regolato da una policy interna.

Le Regole di Gruppo in materia di operatività nel settore armamenti vietano di porre in essere ogni tipo di attività bancaria o di finanziamento connessa con la produzione e/o la commercializzazione di armi controverse e/o bandite da trattati internazionali e in particolare: armi nucleari, biologiche e chimiche; bombe a grappolo e a frammentazione; armi contenenti uranio impoverito; mine terrestri anti-persona.

Fermo restando tale divieto, sono ammesse transazioni e finanziamenti relativi alla produzione, alle compravendite domestiche, all'importazione, all'esportazione, al trasferimento intracomunitario e al transito di materiale di armamento utilizzato in via definitiva da forze armate e relativi enti preposti nonché da forze di polizia locali: a) in e tra Paesi appartenenti all'Unione Europea e/o alla NATO; b) senza riguardo al Paese di produzione e/o provenienza del materiale di armamento, qualora l'utilizzatore finale sia un ministero o un ente governativo italiano, forze armate o di polizia italiane. Eventuali deroghe devono essere autorizzate dal Consigliere Delegato e CEO.

Nel 2016 il totale delle transazioni segnalate al Ministero dell'Economia e delle Finanze tra erogazioni di credito e pagamenti ammonta a 408 milioni di euro. È in corso il progetto di elaborazione di policy di autoregolamentazione per le operazioni di finanziamento in settori sensibili, a partire dai settori del carbone e dell'oil & gas.

## GESTIONE DEI RISCHI PER LA SALUTE E SICUREZZA

Intesa Sanpaolo, nel rispetto delle norme vigenti e dei più importanti standard nazionali, ha adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, individuando all'interno della propria struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della politica aziendale di tutela dei collaboratori. I rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori sono valutati secondo un approccio multidisciplinare, considerando l'effetto combinato dell'ambiente di lavoro, dei processi e delle attrezzature nonché delle condizioni soggettive dei lavoratori.

Il monitoraggio costante dei luoghi di lavoro, delle segnalazioni di rischio, degli infortuni, degli incidenti nonché del programma annuale di riduzione dei rischi ha permesso di aggiornare il "Documento di Valutazione dei Rischi" a disposizione di tutto il personale.

Il processo di gestione dei rischi presenti all'interno delle sedi del Gruppo, attuato in stretta collaborazione con le competenti funzioni aziendali, ha consentito di proseguire la riduzione complessiva degli stessi. Anche nel corso del 2016, in linea con quanto ottenuto negli anni precedenti, le misure attuate hanno comportato la risoluzione di circa il 20% delle criticità.

In relazione al nuovo concept di filiale, il Servizio Prevenzione e Protezione ha valutato tutti gli impatti delle soluzioni adottate sotto il profilo della salute e sicurezza dei collaboratori. In particolare sono stati valutati gli aspetti legati ai fattori ambientali di microclima, illuminazione,

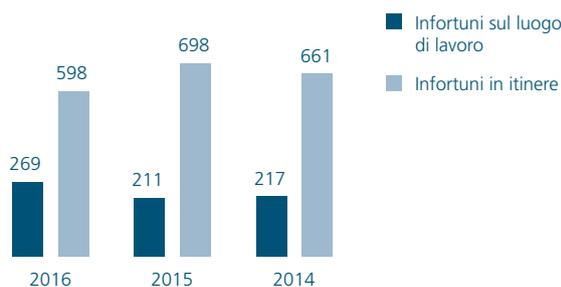
<sup>1</sup> La percentuale si riferisce alle sole operazioni in project finance ed esclude i finanziamenti corporate relativi a progetti (project related corporate loans).

rumore e all'ergonomia delle nuove tipologie di postazioni di lavoro. Il percorso valutativo è proseguito poi con la valutazione sul campo delle filiali pilota di Milano, Roma e Torino, avvalendosi di personale altamente specializzato. La valutazione ergonomica si è concretizzata da un lato nella verifica della rispondenza ai dettami normativi, dall'altro nella somministrazione ai collaboratori delle filiali pilota, di un questionario di percezione approfondita dell'ergonomia delle postazioni di lavoro. La rispondenza ai requisiti microclimatici è stata condotta anche con monitoraggi ambientali presso le filiali pilota.

Tale approccio ha consentito di tradurre le evidenze emerse in concrete proposte migliorative, che di volta in volta sono state condivise con il gruppo di lavoro ed in particolare con la struttura preposta alla progettazione immobiliare. Le soluzioni individuate sono state adottate nelle filiali di nuova concezione in fase di realizzazione.

Analogo coinvolgimento e valutazioni sono state avviate a partire dall'ultimo trimestre del 2016 per il progetto relativo al "Nuovo Concept uffici per le strutture di Governance", con il quale l'azienda intende sperimentare soluzioni di layout innovative anche per le strutture di direzione.

## Infortuni



## Valutazione del rischio da stress lavoro correlato

Al fine di mitigare il rischio stress lavoro correlato derivante dalle aree di criticità emerse dalle attività di valutazione, nel corso del 2016 sono state individuate specifiche misure (riepilogate nel Documento di Valutazione dei Rischi) per area di contesto e area di contenuto del lavoro, richiamando inoltre gli accordi sottoscritti nell'ottobre 2015 da Intesa Sanpaolo e le Organizzazioni sindacali. Nel corso dell'anno si è provveduto ad effettuare un'analisi dell'efficacia delle misure messe in atto a fronte delle criticità individuate in sede di valutazione approfondita.

Uno specialista del Dipartimento di Scienze Cliniche e di Comunità dell'Università di Milano ha condotto 5 Focus Group di controllo con il coinvolgimento di 43 colleghi, per approfondire i cambiamenti percepiti nel corso dell'anno dalle persone a seguito delle misure adottate dall'azienda a valle del suddetto accordo.

Per quanto riguarda le Filiali Online, nell'ambito dell'aggiornamento della valutazione del rischio di stress, la Banca ha deciso di ripetere la fase di valutazione approfondita attraverso specifici questionari elaborati dalla Clinica del Lavoro di Milano Luigi Devoto (a cui era già stata affidata la prima valutazione)

e il successivo svolgimento di focus group tenuti da psicologi della predetta struttura. Per il 2016 l'attività ha già coinvolto l'ufficio di Lecce e di Milano per complessivi 6 focus group, è in corso la pianificazione per il 2017. Tra gli obiettivi c'è quello di verificare l'efficacia delle misure adottate dalla Banca in termini di maggiore varietà del compito lavorativo, maggiori opportunità di crescita professionale, possibilità di cambiare struttura passando dalla Filiale Online a quella retail e viceversa, miglioramento del confort ambientale attraverso interventi di rivisitazione dei layout degli uffici con la creazione di sale relax.

In merito alla valutazione complessiva relativa a situazioni di Stress da Lavoro Correlato nel Gruppo Intesa Sanpaolo ed al fine di individuare eventuali interventi di mitigazione, si è tenuto conto anche dei risultati della relazione epidemiologica dell'ultimo triennio che ha considerato lo stato di salute di oltre tredicimila dipendenti (solo nel 2016 i medici competenti hanno effettuato oltre 6.000 visite di sorveglianza sanitaria che nel 98% dei casi si sono chiuse con un giudizio di idoneità alla mansione e nel 2% con idoneità in attesa di definizione).

## Lavorare al sicuro

Relativamente alla salvaguardia dei collaboratori e dei clienti attraverso la prevenzione del rischio rapina nelle filiali e alla gestione dei collaboratori in situazioni di emergenza, la tutela delle persone ha continuato ad essere il principio cardine che ispira tutte le iniziative realizzate per la protezione delle filiali. Le attività di prevenzione sistematica dei rischi e di mitigazione delle vulnerabilità esistenti e potenziali sono state condotte attraverso il potenziamento e l'innovazione delle misure tecnologiche di sicurezza, supportate dalla realizzazione di strumenti informativi e dallo sviluppo della cultura della sicurezza integrata insieme alla pubblicazione di regole operative.

È proseguita l'analisi sui rischi di rapine alle filiali: a seguito dei miglioramenti nei sistemi di sicurezza già attivati, è stato eseguito un follow up per la verifica del livello di protezione di siti ad alto rischio e di specifiche filiali.

Per quanto riguarda le rapine, si conferma un trend in riduzione da diversi anni. Nel 2016 si è altresì registrata una diminuzione delle rapine "professionali" (che generano maggiori impatti in termini economici e sui collaboratori).

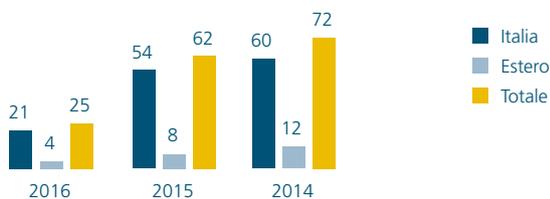
Le attività di contrasto già avviate con piani specifici di intervento orientati ad ammodernare i sistemi di protezione delle filiali (con particolare attenzione alle filiali che custodiscono caveau e cassette di sicurezza) e con un piano di sostituzione di servizi di vigilanza con soluzioni tecnologiche, hanno contribuito ad ottenere risultati rispondenti alle aspettative.

Nell'ambito del programma di "sostegno post-rapina" sono stati effettuati 63 interventi specialistici da parte dei medici competenti e psicologi dell'Università di Milano con il coinvolgimento di circa 200 colleghi. Gli interventi

di sostegno sono stati caratterizzati da un primo incontro di "counseling" applicando le tecniche del "debriefing"<sup>1</sup> ossia comprendere cosa è accaduto, cosa ha funzionato e cosa non ha funzionato e gestire il potenziale trauma subito dalle persone; a questa fase segue un secondo incontro di "follow-up" a verifica conclusiva di un ritorno alla condizione emotiva e psicologica pre-evento. A partire dal 2016 l'intervento medico è stato previsto per tutte le rapine tentate o consumate indipendentemente dalla gravità dell'evento. Il programma di sostegno psicologico è stato esteso anche ai casi di aggressioni subite dai colleghi nonché in occasione di calamità naturali come nel caso dei recenti eventi sismici.

È proseguita l'attività di implementazione del database predisposto nel 2015 che consente di mantenere le informazioni relative al personale coinvolto in rapine anche in caso di trasferimento presso altre filiali, al fine di individuare e prestare particolare attenzione ai collaboratori vittime di più rapine, programmando interventi di sostegno personalizzati prestando maggiore attenzione alle situazioni che più facilmente potrebbero portare alla manifestazione di disturbi post traumatici. Per i casi ritenuti estremamente gravi a causa di ferimento o grave coinvolgimento da parte del personale, vengono immediatamente attivati gli Psicologi dell'Università di Milano per offrire un programma ed un supporto ancora più strutturato. In tutti i casi il medico competente territoriale resta a disposizione del personale che ne facesse richiesta per visite mediche volte a verificare l'idoneità lavorativa dei collaboratori, conseguentemente all'evento traumatico.

### Numero rapine



Nel corso del 2016 è proseguito il programma di (in) formazione sulla sicurezza, con aggiornamento del network domestico, corsi d'aula e pillole online, adeguamento i contenuti in funzione dei nuovi rischi.

Nella gestione degli eventi connessi alle calamità naturali ed eventi di crisi, le attività di manutenzione e rafforzamento dei presidi, delle soluzioni di Business Continuity e dei meccanismi di Crisis Management hanno confermato la loro efficacia, consentendo la continuità dei servizi e la salvaguardia e tutela dei collaboratori e clienti. Con riferimento agli aspetti specifici di Business Continuity proseguono le attività di estensione del modello alle Banche e Società del Gruppo. In particolare è stata completata l'estensione alle Banche estere del nuovo modello di Business Continuity Management (BCM) di Gruppo, allineato ai

requisiti della Circolare 285/13 della Banca d'Italia che prevedono l'adozione di un approccio esteso per la definizione dei presidi organizzativi e misure di continuità operativa commisurate ai livelli di rischio. In continuità con il percorso progettuale iniziato nel 2015, sono stati erogati i workshop formativi rivolti ai referenti BCM di tutte le Banche estere.

### PREVENZIONE DEL RISCHIO INFORMATICO

Intesa Sanpaolo ha consolidato per le Banche italiane del Gruppo e per alcune delle Banche estere un sistema anti-frode che in tempo reale analizza tutte le operazioni effettuate tramite Internet Banking e ne rileva quelle ritenute dubbie. Le operazioni così allertate vengono centralmente verificate da un nucleo specializzato per accertarne la veridicità e correttezza con il contatto diretto del cliente e quelle non riconosciute sono revocate. Laddove il cliente non sia rintracciabile telefonicamente, viene avvisata immediatamente la filiale di riferimento per trovare altre modalità di contatto. In presenza di truffe o tentativi di frode accertati, al cliente viene inoltre fornita assistenza per effettuare denuncia presso le autorità competenti. A tutti i clienti vengono segnalate regole comportamentali per il corretto utilizzo degli strumenti online operando in piena sicurezza (es. aggiornamento antivirus, riconoscimento delle email di phishing, corretto uso dei propri codici personali, ecc.). È stata attivata una sezione dedicata nella intranet aziendale per una veloce comunicazione alle filiali di nuove campagne di mail phishing.

Il monitoraggio costante delle frodi ha consentito nel 2016 il blocco di transazioni fraudolente per quasi 10 milioni di euro per i clienti privati e per circa 21 milioni di euro per i clienti imprese.

Nell'arco del 2016 poi, si è avviato il processo di consolidamento del CERT del Gruppo Intesa Sanpaolo (Computer Emergency Response Team) che è diventata l'interfaccia operativa per gli eventi critici di tipo cyber nei confronti degli stakeholder esterni, nonché il promotore tramite specifiche azioni progettuali e di collaborazione per la loro sensibilizzazione sulla rilevanza della Cybersecurity. Il CERT ha in essere collaborazioni a vario livello: europeo, con la partecipazione all'European Cyber Security Organization (ECSO); a livello di settore finanziario, con un ruolo proattivo e centrale nella costituzione del CERT di settore (CERTfin); con le forze di Polizia Postale; a livello nazionale con il supporto all'adozione del Cyber Security Framework Nazionale all'interno della propria catena dei fornitori.

Il CERT di Gruppo è inoltre attivo su diversi fronti quali i servizi di Cyber Threat Intelligence (FS-ISAC, BitSight, Recorded Future), i servizi di infosharing interna (Banche e Società del Gruppo) ed esterna (CERT nazionale, CERTFin, altri CERT) e le segnalazioni alle autorità di vigilanza in caso di gravi incidenti di sicurezza informatica.

<sup>1</sup> intervento psicologico-clinico che ha lo scopo di eliminare o alleviare le conseguenze emotive di situazioni di emergenza.

Nel corso dell'anno, specifico rilievo è stato attribuito a progetti/attività volte alla definizione prospettica di policy e processi per la gestione interna della Cyber Security. In tale contesto si inquadra l'attivazione del Cyber Security Program, il cui sviluppo è previsto nel biennio 2016/2017, che si pone l'obiettivo di accrescere la maturità del Gruppo attraverso una gestione delle minacce più efficiente ed efficace, nonché di rafforzare le competenze e le strutture necessarie per

mitigare il rischio indotto dai cyber attacks. Si segnala il prosieguo delle attività di analisi sull'iniziativa di gestione dell'identità digitale del cittadino ricompresa nell'agenda digitale del governo (SPID) e quelle sulle cryptovalute. Come negli scorsi anni è proseguito infine l'impegno della Banca per ottenere e mantenere le certificazioni di terze parti delle proprie attività di sicurezza e continuità operativa a garanzia della qualità e dell'adeguato presidio dei servizi erogati [i].

## SOSTEGNO AL TESSUTO IMPRENDITORIALE

In coerenza con il Piano d'Impresa 2014-2017, Intesa Sanpaolo ha continuato a sostenere lo sviluppo dell'economia "reale" e delle comunità in cui il Gruppo opera. Nel 2016 Intesa Sanpaolo ha destinato nuovo credito a medio-lungo termine all'economia reale per circa

56 miliardi di euro (48 miliardi in Italia, in crescita del 16% rispetto al 2015). Dell'importo complessivo 40 miliardi (+19% rispetto al 2015) sono stati erogati a famiglie e piccole-medie imprese (PMI).

Le informazioni presenti presso la rete di Intesa Sanpaolo rappresentano un patrimonio unico di conoscenze sulle economie locali e la struttura dedicata agli Studi e Ricerche ha approntato un'indagine interna verso i gestori delle imprese della Divisione Banca dei Territori per raccogliere opinioni sulla congiuntura economica: è emersa, da parte delle imprese, pur con differenze rilevanti fra settori e aree geografiche, una valutazione condivisa di consolidamento della ripresa e un atteggiamento solo moderatamente favorevole agli investimenti a causa di incertezza e burocrazia.

A sostegno della crescita e a beneficio del tessuto imprenditoriale gli interventi hanno riguardato l'accesso al credito e il supporto ai clienti ancora in difficoltà (Credito Proattivo, accordi a livello ABI e Confidi per agevolazioni nel ricorso ai finanziamenti, rinegoziazione dei mutui), la riduzione dei tempi di erogazione dei prestiti, l'attenzione alle micro-imprese (lavoro autonomo, imprenditoria giovanile), lo sviluppo dei sistemi di filiere di piccole e medie imprese, gli accordi di categoria (Confindustria, Confcommercio, Confagricoltura e Coldiretti), l'attività al servizio del Terzo settore, l'erogazione di prestiti insieme a Istituzioni finanziarie internazionali per progetti di investimento (BEI, EBRD e altri), l'intervento per la formazione e la promozione di nuova imprenditorialità (imprese al femminile, imprese gestite da extra-comunitari), i finanziamenti e i servizi per le imprese che investono per l'internazionalizzazione e l'innovazione.

### ACCESSO AL CREDITO E SUPPORTO AI CLIENTI IN DIFFICOLTÀ

La piena attuazione dei processi di gestione del Credito Proattivo, dedicati al supporto dei clienti in potenziale difficoltà, ha consentito, con la tempestiva identificazione dei primi segnali di tensione, di riportare circa 24.000 aziende italiane in bonis (oltre 52.000 dal 2014) da posizioni di credito deteriorato nel 2016 (utilizzi pari a 1.673 milioni di euro).

L'"Accordo per il credito 2015", sottoscritto il 31 marzo 2015 da ABI e dalle principali associazioni di categoria e in

vigore fino al 31 dicembre 2017, prevede iniziative mirate per l'accesso ai prestiti che sono rivolte a:

- Imprese in ripresa, con la possibilità per tutte le PMI in bonis di sospendere la quota capitale dei finanziamenti per massimo 12 mesi e di allungare il piano di ammortamento dei mutui e le scadenze del credito a breve termine e del credito agrario;
- Imprese in sviluppo, a sostegno dei progetti imprenditoriali delle PMI;
- Imprese e Pubblica Amministrazione, per lo smobilizzo dei crediti delle imprese verso la Pubblica Amministrazione (PA).

Complessivamente, nell'anno 2016 le operazioni oggetto di sospensione sono state 1.541 per un totale di debito residuo di 725 milioni e 90 milioni di debito prorogato. Per gli allungamenti, le domande ammesse sono state 136 per un totale di debito residuo/posticipato di 47 milioni, mentre i finanziamenti per ricapitalizzazione sono stati 36 per un importo totale di 8 milioni. I finanziamenti erogati nel 2016 da Intesa Sanpaolo a valere sui plafond "Imprese in sviluppo" sono stati 582 per un importo di 222 milioni di euro. Lo smobilizzo dei crediti delle imprese verso la PA ha permesso l'erogazione di 46 finanziamenti per 1,3 milioni di euro.

Intesa Sanpaolo collabora poi con i più importanti Confidi che rilasciano garanzia (con una copertura in media del 50%) a favore della Banca, agevolando le imprese nell'accesso ai finanziamenti, a breve e medio

lungo termine, per attività economiche e produttive. Gli accordi con i Confidi (soprattutto nell'utilizzo del Fondo di Garanzia ex Legge 662/96, che permette lo sviluppo dell'operatività a fronte di una garanzia di ultima istanza dello Stato, con riduzione dell'assorbimento di capitale per Banche e Confidi), hanno impatti favorevoli in termini di prezzo e/o di maggior volume di credito concesso. Nel 2016 sono stati erogati oltre 14.400 finanziamenti garantiti dai Confidi per un totale di erogato di oltre un miliardo di euro.

Nel campo della rinegoziazione dei mutui, Intesa Sanpaolo ha, da tempo (2013), adottato processi e procedure specifiche che consentono di rinegoziare il mutuo delle piccole e medie imprese in situazioni di temporanea difficoltà finanziaria, favorendo la sostenibilità del finanziamento con l'allungamento della durata del piano di ammortamento del debito residuo in modo da adeguarne l'impegno agli effettivi flussi di disponibilità finanziaria. Lo strumento permette un presidio puntuale delle posizioni che, pur risentendo di transitorie difficoltà finanziarie, presentano concrete prospettive di positiva evoluzione.

Nel corso del 2016 sono stati rinegoziati mutui con arretrati di pagamento per circa 2.500 clienti Imprese e Aziende Retail. Inoltre, sono stati oggetto di revisione 263 contratti di leasing per clienti Imprese e 175 per clienti Aziende Retail. L'adozione dei nuovi processi di gestione del credito hanno permesso di ridurre i flussi netti da posizioni performing a non performing a 3,1 miliardi (in contrazione del 46% rispetto a 5,7 miliardi nel 2015).

## RIDUZIONE DEI TEMPI DI EROGAZIONE

La riduzione dei tempi di erogazione è importante per agevolare l'accesso al credito: un progetto interno a Mediocredito Italiano, trasversale su tutte le linee di prodotti (finanziamenti medio-lungo termine, leasing e factoring), è stato implementato con l'attivazione di un sistema di monitoraggio dei tempi di erogazione, la digitalizzazione dei fascicoli e delle pratiche dalla Funzione Commerciale alla Funzione Crediti e l'introduzione di una "pre-perizia" finalizzata a velocizzare l'iter delle pratiche relative a beni immobiliari. I tempi medi di delibera sono stati ridotti rispetto al 2015 da 23 a 17,7 giorni per i finanziamenti a MLT; da 25,2 a 23,9 giorni per il leasing e da 17,2 a 16,6 giorni per il factoring.

## L'ATTENZIONE ALLE MICRO-IMPRESSE

"Finanziamento Microcredito imprenditoriale" è dedicato ai giovani e alle micro-impresse al fine di aiutarli a lanciare una nuova attività imprenditoriale o investire in progetti di crescita, offrendo la possibilità di accedere al credito anche senza garanzie reali a realtà che non avrebbero le garanzie economiche e patrimoniali necessarie. Questa opportunità è possibile grazie a una sezione speciale del Fondo di garanzia per le PMI istituita con il decreto integrativo del Ministero per lo Sviluppo Economico del 18 marzo 2015. Destinato a finanziare l'avvio o lo sviluppo di un'attività di lavoro

autonomo o di micro-impresa ovvero a promuovere l'inserimento di persone fisiche nel mercato del lavoro, il finanziamento a medio-lungo termine, con durata massima di 7 anni e importo massimo di 25.000 euro, è funzionale all'acquisto di beni (incluse le materie prime) o di servizi strumentali all'attività svolta (compreso il canone di leasing), alla retribuzione di nuovi dipendenti o soci lavoratori, al pagamento di corsi di formazione per migliorare la qualità professionale e le capacità tecniche e gestionali.

Ai soggetti finanziati sono forniti anche servizi accessori gratuiti di assistenza e monitoraggio: nella fase "ante erogazione" (supporto per la redazione del business plan e per la valutazione di fattibilità del progetto) e nel momento di "post erogazione" (analisi di soluzioni migliorative e di coerenza rispetto al business plan). Nel 2016 sono stati erogati 388 finanziamenti per 8,1 milioni di euro.

## Sviluppo Filiere

Il tessuto imprenditoriale italiano è strutturato su un ampio e articolato tessuto di piccole e medie imprese organizzate in sistemi di filiere, spesso con fortissime relazioni a livello territoriale.

Intesa Sanpaolo ha visto in questa peculiarità italiana del tessuto imprenditoriale una grande opportunità per far crescere tante aziende produttrici di eccellenza, grazie ad un nuovo e innovativo modello di collaborazione tra banca e imprese, il "Programma Filiere" che si sviluppa secondo tre pilastri:

- Investimenti, con offerta di credito a condizioni migliorative e attività di formazione rivolta alle imprese che partecipano;
- Innovazione, con la previsione di nuovi criteri per l'accesso al credito che comprendono l'identificazione della filiera industriale e la definizione di un contratto specifico – l'accordo di filiera – con l'azienda capofila;
- Nuovo approccio all'erogazione del credito, tramite la formalizzazione dell'entità filiera con valutazione del rischio che tiene conto di elementi qualitativi, la costituzione di un plafond di filiera, l'offerta commerciale tailor-made dedicata sia alle aziende sia ai dipendenti.

Il "Programma Filiere" consente alle imprese di migliorare le condizioni di accesso al credito con investimenti sulle filiere industriali e con una valutazione del rischio maggiormente focalizzata su fattori di natura qualitativa. L'iniziativa ha avuto un considerevole sviluppo, alla fine del 2016 le aziende clienti coinvolte con il ruolo di Capofiliera erano 377.

Il Programma ha un potenziale significativo per la crescita produttiva: oltre allo sviluppo dei contratti con aziende capofiliera potranno essere complessivamente coinvolti più di 15 mila fornitori, per un giro d'affari di oltre 64 miliardi di euro e una forza lavoro di più di 80 mila dipendenti.

Le Capofiliera sono distribuite in 16 regioni d'Italia, coprendo con la loro catena di fornitura anche tutte le altre aree regionali del Paese: le tre regioni

maggiormente rappresentate sono Lombardia, Emilia Romagna e Piemonte.

Le filiere appartengono a 21 settori di business. I principali settori coinvolti nel programma sono l'agroalimentare (27% delle filiere), la meccanica e metalmeccanica (24%) e il sistema moda (12%), seguiti da arredamento, chimica ed elettrotecnica.

Nell'ambito del "Programma Filiere", nel 2016 Mediocredito Italiano ha effettuato la fase di test del nuovo prodotto "Confirming", una forma evoluta di factoring indiretto per le imprese "capo-filiera" con una più efficiente gestione dei debiti commerciali e dei pagamenti alle filiere stesse e modalità/condizioni di accesso al credito particolarmente favorevoli per i fornitori.

### SUPPORTI SPECIFICI PER LA CRESCITA DELLE IMPRESE

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha rafforzato importanti accordi con Associazioni di categoria per sostenere la crescita delle imprese.

È proseguita la collaborazione con Confindustria Piccola Industria: l'accordo "Una crescita possibile" è stato prorogato, integrandolo con nuovi temi, quali il welfare aziendale e l'accesso al mercato dei capitali per le PMI, e prevedendo l'opportunità di un intervento finanziario per le aziende che investono.

Il DDL di Stabilità 2016 proposto da governo ha previsto un "Pacchetto Imprese" contenente una serie di misure agevolative e sgravi fiscali. La misura consiste nell'elevare gli sgravi fiscali al 140% del valore dei beni strumentali ("investi 100 e deduci 140") riconosciuti da subito a chi investe. Intesa Sanpaolo ha supportato nel 2016 l'impegno agli investimenti delle imprese con l'offerta congiunta di un finanziamento a medio-lungo termine (durata massima fino a 5 anni comprensivi di preammortamento fino a 2 anni) e di una linea di credito a breve termine a sostegno dell'attività corrente, sotto forma di anticipo sui crediti commerciali generati dalla crescita aziendale con l'investimento effettuato (nella misura massima del 40% dell'importo dell'investimento stesso).

Sempre con Confindustria Piccola Industria è stato inoltre rinnovato a novembre 2016 un accordo (il sesto dal 2009) per il triennio 2017-2019 con l'obiettivo condiviso di riposizionare il sistema industriale al centro dello sviluppo del Paese. L'accordo, denominato "Progettare il futuro. Accelerazione, trasformazione digitale, competitività" mette a disposizione delle imprese un plafond di 90 miliardi per cogliere le opportunità offerte dalla "quarta rivoluzione industriale" per la digitalizzazione del sistema produttivo.

L'accordo si concentra su indirizzi qualificanti per:

- finanziare la crescita, accelerando gli investimenti delle imprese, sia tramite l'utilizzo di un nuovo modello di rating (capace di valorizzare gli aspetti immateriali/intangibili insieme a quelli puramente finanziari ed economici delle singole realtà d'impresa) sia con la proposta di mirate soluzioni di finanziamento a MLT;
- valorizzare il capitale umano presente nelle aziende,

con interventi di formazione, per l'inserimento dei giovani nel mondo produttivo (Alternanza Scuola Lavoro) e per soluzioni di welfare aziendale;

- potenziare l'integrazione di business e la creazione di ecosistemi o network fra imprese;
- realizzare una piattaforma digitale Tech-marketplace, per il supporto all'internazionalizzazione e ad alcuni importanti settori italiani quali il turismo e il patrimonio artistico-culturale italiano (vedi "Capitale intellettuale e infrastrutturale", pag. 110).
- favorire la nascita di nuove imprese, anche mediante lo sviluppo di un nuovo modello di valutazione per le start-up innovative, l'imprenditoria femminile e le aziende di cittadini extra UE.

Con l'accordo firmato a dicembre 2016 con Confcommercio, è stato condiviso l'obiettivo di sostenere la riqualificazione e l'innovazione delle imprese che operano nei settori del commercio e dei servizi. Capitale umano e ricambio generazionale, sostegno all'occupazione giovanile e femminile, e-commerce e POS, valorizzazione del made in Italy, iniziative di fidelizzazione e formazione sono gli elementi distintivi di tale accordo. Per sostenere le imprese agricole e agroalimentari in Italia, nel 2016 Intesa Sanpaolo e il Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali hanno firmato un accordo triennale di collaborazione sul settore agroalimentare. L'accordo prevede un plafond triennale di 6 miliardi di euro destinato prioritariamente a valorizzare e sviluppare le filiere produttive italiane e favorire il ricambio generazionale, l'e-commerce, l'innovazione tecnologica e la valorizzazione dei prodotti. Sono stati inoltre rinnovati gli accordi di collaborazione con le principali Associazioni di Categoria: con Coldiretti è stato rinnovato il "Plafond Creditagri Italia" e con Confagricoltura è stata attivata una partnership con l'ente per la formazione degli associati (Enapra) con cui è stato promosso il bando "Agricoltura Sociale".

Sul fronte del sostegno all'agricoltura, l'impegno delle Banche estere è di particolare rilevanza. Qui di seguito citiamo alcuni esempi di azioni intraprese nel 2016. Intesa Sanpaolo Bank Romania ha continuato a sostenere finanziariamente i piccoli e medi agricoltori nelle fasi di stagionalità, i giovani agricoltori e le start-up in ambito rurale. Intesa Sanpaolo Bank Albania, oltre al supporto alle filiere agricole locali con servizi di consulenza e finanziamenti, ha coinvolto circa 300 agricoltori in eventi e seminari volti a implementare nuovi strumenti finanziari a favore del settore. Infine Banca Intesa Beograd ha avviato il prodotto "Agroprotect" a favore degli agricoltori serbi.

### INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE

Intesa Sanpaolo supporta tutte le imprese italiane in Italia e all'estero nei processi di internazionalizzazione attraverso strutture dedicate, mediante l'offerta di finanziamenti, prodotti trade e di cash management, disponibili sia in Italia che presso la rete estera.

Nel corso del 2016, sono stati organizzati 50 eventi finalizzati alla conoscenza dei mercati e all'approfon-

dimento delle dinamiche del business internazionale, oltre che per fornire alle aziende il supporto per la strutturazione di piani di sviluppo internazionale delle imprese (individuazione di consulenza qualificata e assistenza, sostegno operativo e servizi in loco in 84 Paesi che rappresentano i principali mercati di interesse delle imprese italiane).

Sempre nell'ottica della crescita dimensionale e della apertura verso i mercati globali, anche per valorizzare le relazioni in essere con i grandi gruppi internazionali, è stata realizzata una rilevante riorganizzazione della Divisione Corporate e Investment Banking, con la finalità di aumentare la specializzazione per i diversi settori (industries) e di sviluppare l'assistenza nell'espansione delle imprese all'estero tramite il network internazionale presente in oltre 40 Paesi con filiali e uffici di rappresentanza e coordinati da tre Hub a Londra, New York e Hong Kong. È stata implementata l'offerta dei prodotti di Transaction Banking, con specifico riferimento alla consulenza e al supporto specialistico nel comparto del Cash Management e del Trade Finance. Tali iniziative sono orientate a favorire la crescita delle aziende e dei Gruppi italiani che sono sempre più presenti sui mercati internazionali.

### **PARTNERSHIP PER LO SVILUPPO DEGLI INVESTIMENTI DELLE IMPRESE**

A sostegno dell'economia reale del Paese, Mediocredito Italiano, che è gestore unico dei fondi BEI per Banca dei Territori, ha stipulato accordi con BEI per finanziamenti di importo complessivo di 850 milioni di euro. Contestualmente, Mediocredito Italiano si è impegnato a fornire per pari importo risorse proprie alle imprese beneficiarie, facendo così aumentare il plafond complessivamente a disposizione per il supporto del sistema economico italiano fino a 1,7 miliardi di euro:

- 600 milioni sono dedicati a finanziare progetti di imprese MidCap di ogni settore
- 1 miliardo è messo a disposizione per i progetti delle imprese di dimensioni minori
- 100 milioni per la cosiddetta "Italian Risk sharing facility", uno strumento congiunto tra BEI, Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE) e Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) per sostenere progetti in ricerca, sviluppo e innovazione delle imprese di piccola e media dimensione.

Infine Mediocredito Italiano offre soluzioni finanziarie "su misura" dedicate alle imprese che investono in impianti di produzione di energia da fonte rinnovabile o in processi di efficientamento energetico (vedi "Capitale naturale" pag. 119).

Anche le Banche estere del Gruppo sono molto attive nel sostegno al tessuto produttivo locale con servizi e finanziamenti a condizioni agevolate per la clientela del settore small business e per le PMI. Le iniziative sono spesso realizzate in partnership con Banche multilaterali per lo sviluppo regionale (ad es. la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo) piuttosto che con Programmi di sviluppo economico locale (ad esempio

il programma Ledib per lo sviluppo dei Balcani) o fondi governativi volti ad assicurare la crescita delle piccole imprese e lo sviluppo di attività ad alto valore aggiunto. Complessivamente nel perimetro estero sono stati erogati nuovi finanziamenti a medio lungo termine per circa 8 miliardi di euro all'economia reale.

### **FORMAZIONE E PROMOZIONE DI NUOVA IMPRENDITORIALITÀ**

La comprensione dell'effetto dell'età degli imprenditori sulle performance delle imprese è stata approfondita dalla struttura di Studi e Ricerche per analizzarne gli effetti a medio-lungo termine sulla competitività dell'economia italiana.

Condotta su un ampio campione di imprese manifatturiere, l'indagine ha evidenziato la forte prevalenza delle imprese giovanili tra le più piccole. Esse spiccano per le loro performance (la crescita del fatturato è stata nettamente superiore, a fronte di ridotti sacrifici sul fronte dei margini) e le energie della giovane età dei capi-azienda sembrano aver comportato dei vantaggi nel recente passato. L'analisi ha tuttavia evidenziato come queste imprese non siano dotate di sufficienti "fattori competitivi chiave" nell'attuale scenario competitivo, quali una adeguata protezione del proprio output innovativo attraverso i brevetti o una significativa riconoscibilità attraverso politiche di brand a livello internazionale.

Lo sviluppo del progetto "AdottUp", proseguito anche nel 2016, risponde all'esigenza di promuovere attivamente nuova imprenditorialità di qualità.

Intesa Sanpaolo è partner strategico del programma di Piccola Industria Confindustria per l'adozione delle start-up. "AdottUp" permette alle migliori idee imprenditoriali di diventare "business sostenibili" grazie all'ausilio formativo da parte di aziende consolidate che ne diventano tutor e le aiutano a svilupparsi.

Intesa Sanpaolo raccoglie candidature di idee imprenditoriali, le propone a un Comitato congiunto (Intesa Sanpaolo e Confindustria) che le valuta, le seleziona, fornisce alta formazione e spazi di lavoro, e crea la "Vetrina delle migliori idee".

Nel 2016 sono stati erogati complessivamente finanziamenti a 235 start-up per 87,6 milioni di euro (di cui 46,5 milioni a 48 aziende che hanno il finanziamento all'innovazione Nova+).

La scuola d'impresa del Gruppo Intesa Sanpaolo anche nel 2016 ha continuato a fornire competenze imprenditoriali rivolte a chi sta avviando una start-up o è pronto per lanciarla sul mercato. "Officine Formative" eroga percorsi di education tramite la piattaforma online e di accelerazione e tutoraggio a supporto delle start-up più mature.

Ha avuto continuità il progetto Skills4Business, per il quale sono stati realizzati tre programmi formativi, con la collaborazione di Confindustria, per supportare l'impresa nello sviluppo di competenze digitali.

Un importante progetto formativo in collaborazione con ICE e Confindustria, Digital4Export, è dedicato alle Imprese che intendono avvalersi della digitalizzazione come leva di trasformazione e di sviluppo del proprio business nei mercati internazionali.

## L'OFFERTA PER L'IMPRENDITORIA FEMMINILE

Intesa Sanpaolo vuole supportare le donne imprenditrici nella creazione e nella gestione di imprese di successo, accompagnandole in un percorso di crescita e di sviluppo delle loro competenze.

L'imprenditoria femminile gioca infatti un ruolo rilevante soprattutto tra le PMI (una quota pari al 13% sul totale delle imprese) e in particolare nel Nord-Ovest. Il profilo strategico di queste imprese mette in luce una maggiore propensione a servire i mercati esteri ed una maggiore attenzione all'attività di marketing e all'innovazione tecnologica. Intesa Sanpaolo ha sviluppato con Confindustria un accordo a sostegno delle donne imprenditrici nella creazione e nella gestione di aziende di successo, attraverso un percorso di crescita organico che fornisca loro supporto fin dall'avvio della propria attività.

Con "Business Gemma" è stato messo a disposizione sino al 31 dicembre 2017 un plafond di 600 milioni per imprese femminili e per le lavoratrici autonome. Sono stati erogati 450 finanziamenti per 15,8 milioni di euro. Il finanziamento "Business Gemma" consente anche di beneficiare gratuitamente della garanzia della sezione speciale del "Fondo di garanzia per le PMI" dedicata all'imprenditoria femminile e di chiedere, una volta nel periodo di ammortamento, la sospensione sino a dodici mesi della quota capitale delle rate del finanziamento erogato, in caso di maternità, grave malattia anche del coniuge o dei figli, o malattia invalidante di un genitore o di un parente o affini entro il terzo grado conviventi. I servizi "Business Gemma" includono anche una polizza assicurativa che include coperture e servizi assistenziali che mirano a dare una risposta concreta alle difficoltà di conciliare vita privata e professionale. Le aree di intervento previste sono quelle della maternità, assistenza, aiuto e tutela legale nei momenti difficili della vita privata dell'imprenditrice e salute. Le nuove polizze sottoscritte nel corso del 2016 sono state 288.

Anche le Banche estere sono state particolarmente attive nel fornire un supporto per l'accesso finanziario agevolato e per la consulenza formativa alle donne imprenditrici tramite la partnership con EBRD nel programma "Women in Business" (Intesa Sanpaolo Bank Albania e Banca Intesa Beograd, nei rispettivi Paesi).

In Albania, il totale erogato nel 2016 (il progetto è partito verso la metà dell'anno) è stato di circa 200.000 euro a favore di 6 imprenditrici; in Serbia sono stati erogati 411 prestiti per 4,6 milioni di euro (575 prestiti e 6,3 milioni dal 2015); in Slovacchia, VÚB Banka ha continuato anche nel 2016 la collaborazione con Business Academy per workshop formativi per donne che vogliono avviare una attività imprenditoriale (20 partecipanti). Ulteriori workshop formativi ed iniziative di mentoring sono stati sviluppati anche grazie alla collaborazione dell'incubatore Impact Hub: più di 300 donne hanno avuto la possibilità di acquisire skill tecnici e di applicarli nello sviluppo delle nuove iniziative imprenditoriali.

Il tema dell'imprenditoria immigrata avrà sempre più peso per uno sviluppo economico e sociale più inclusivo (le imprese individuali aperte nel 2015 da cittadini nati fuori dell'Unione Europea sono aumentate di quasi 23mila unità, arrivando complessivamente a superare le 350mila unità). Nell'accordo che Intesa Sanpaolo ha siglato con Confindustria è prevista la possibilità di collaborare all'identificazione di iniziative da realizzare congiuntamente sul tema del supporto alle imprese sviluppate in Italia da migranti.

## FINANZIAMENTI E SERVIZI PER LE IMPRESE CHE INVESTONO IN INNOVAZIONE

Il programma di finanziamenti "Nova+" ha continuato a sostenere le imprese italiane che investono in innovazione e ricerca. "Nova+" affianca alla tradizionale analisi di merito di credito una valutazione tecnico-industriale del piano d'investimenti svolta da una struttura d'ingegneri specializzati per settore merceologico e con una profonda conoscenza delle tendenze tecnologiche. In quest'ambito, Mediocredito Italiano prosegue la collaborazione con alcuni autorevoli Atenei italiani avvalendosi del supporto tecnico-scientifico di esperti in grado di valutare il rischio tecnologico dei progetti più complessi e ambiziosi. Complessivamente i progetti finanziati nel periodo 2014-2016 sono stati quasi 200 per un erogato complessivo di oltre 245 milioni di euro. Nel 2016 sono stati finanziati 48 progetti per un erogato di circa 46,5 milioni di euro.

L'andamento in diminuzione delle erogazioni creditizie di Nova+ evidenzia le difficoltà registrate negli ultimi anni nella domanda di finanziamenti per innovazione da parte delle imprese italiane in una fase dove non sono ancora stati consolidati i segnali di ripresa del ciclo degli investimenti. Nel 2016, Mediocredito Italiano si è attivato per un rinnovamento di Nova+ che sarà implementato nel corso del 2017 nell'ambito dell'iniziativa "Industria 4.0" finalizzata a supportare al meglio gli investimenti delle imprese, anche alla luce delle misure agevolative previste dalla Legge di Stabilità 2017 in ulteriore estensione rispetto agli incentivi fiscali già definiti dal DDL di Stabilità 2016.

Tra le molte iniziative di confronto cui viene garantito il supporto, si ricorda Rome Med - Mediterranean Dialogues 2016 - Incontri organizzati dal Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale, insieme all'Istituto italiano per gli Studi di Politica Internazionale (ISPI). L'edizione 2016 ha sviluppato una "positive agenda" per la regione del Mediterraneo sulla base di quattro pilastri tematici fondamentali (Shared Prosperity, Shared Security, Migration e Civil Society and Culture). Le idee di rilancio per l'interazione economica, per la promozione di una più ampia cooperazione regionale e per assicurare adeguati incentivi allo sviluppo sostenibile sono state dedicate al ruolo dei business leader e della società civile per favorire la stabilità politica ed economica in una regione che offre importanti opportunità in termini di nuove vie commerciali e canali energetici.

## OFFERTA DI INVESTIMENTI SECONDO CRITERI DI SOSTENIBILITÀ

La gamma di offerta di prodotti di investimento del Gruppo Intesa Sanpaolo si completa con fondi etici messi a disposizione sia da Eurizon Capital Sgr, la società specializzata nella gestione del risparmio per la clientela retail e per quella istituzionale, sia da Fideuram che opera per servire la clientela di alto profilo.

I fondi etici sono fondi comuni di investimento che investono in strumenti finanziari di emittenti (Imprese, Organismi sovranazionali e Stati) selezionati sulla base di criteri di sostenibilità oltre che di performance economico-finanziaria.

### Il "Sistema Etico" di Eurizon Capital e i fondi etici di Fideuram

Eurizon Capital SGR è stato, già a partire dal 1997, il primo operatore in Italia ad offrire fondi etici, ossia fondi comuni di investimento in strumenti finanziari di emittenti (Imprese, Organismi sovranazionali e Stati) con un elevato profilo di responsabilità sociale e ambientale. Tali fondi prevedono chiari ed articolati criteri positivi e negativi di selezione dei titoli da inserire in portafoglio (elencati nel Prospetto e nel Regolamento di Gestione), un Comitato di Sostenibilità (esterno e indipendente rispetto alla SGR) e la devoluzione dei ricavi. L'esperienza maturata nella gestione di questi prodotti ha portato i gestori, nel tempo, ad affinare i criteri di selezione e a adottare già dal 2002 benchmark etici al fine di offrire una misurabilità finanziaria oggettiva dei risultati.

Nella gestione del risparmio e per lo sviluppo di prodotti di investimento sostenibile e responsabile, Eurizon Capital SGR ha confermato il proprio impegno a perseguire un'attività di gestione in linea con la sottoscrizione dei Principles for Responsible Investment (PRI) a settembre 2015. È firmatario inoltre del Carbon Disclosure Project.

La gamma dei fondi etici di Eurizon Capital SGR è oggi composta da un fondo azionario e due fondi obbligazionari, tutti di diritto italiano. Questi prodotti si prefiggono l'obiettivo di incrementare nel tempo il valore dei capitali conferiti attuando una politica d'investimento ispirata a rigorosi principi etici.

Gli investimenti dei fondi etici vengono selezionati adottando criteri di tipo positivo (principio inclusivo) per individuare elementi di buona gestione sociale e ambientale nelle società o enti analizzati e negativo (principio esclusivo) per le attività in contrasto con i principi

etici dichiarati dai fondi. È anche utilizzato il principio "best in class", per individuare società che, in determinati mercati a rischio, si distinguono per iniziative socio-ambientali. Lo screening ambientale è interamente soggetto al principio "best in class" visto che tutte le maggiori società quotate hanno un impatto rilevante sull'ambiente e questo principio di selezione consente di evidenziare i titoli più virtuosi.

Nel corso del 2016 il Sistema Etico è stato dotato di nuovi benchmark forniti da MSCI, tra le prime società a livello globale per la produzione di indici e ricerca ESG (Environmental, Social, Governance). Contestualmente la società di gestione si è dotata di un ulteriore servizio di ricerca focalizzata sui temi ambientali, sociali e di governance (ESG) fornito da MSCI ESG. L'applicazione dei criteri di selezione dei benchmark 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: 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.

Sempre nel 2016 Eurizon Capital SGR ha seguito i propri clienti istituzionali nella gestione di patrimoni con criteri di sostenibilità ESG, offrendo assistenza nella scelta delle soluzioni possibili e di concerto con le aspirazioni, le esigenze e la sensibilità a questi temi di ciascun cliente. Eurizon gestisce sette mandati istituzionali con diversi approcci ESG per circa 870 milioni di euro.

Nel corso dell'anno è stato lanciato un nuovo fondo, Eurizon Flessibile Azionario che incorpora anche elementi di natura ambientale, sociale e di governance nel processo di selezione degli emittenti in cui investe.

Oltre ai fondi etici di Eurizon Capital SGR per la clientela retail e per quella istituzionale, la gamma di offerta del Gruppo Intesa Sanpaolo si completa con fondi etici di Fideuram che opera per servire la clientela di alto profilo.

Nel 2016 il patrimonio di Eurizon Capital SGR investito nei fondi etici è stato di circa 900 milioni di euro (l'1,3% del totale dei fondi gestiti da Eurizon Capital). Per Fideuram, il patrimonio del comparto alla fine del 2016 è di circa 40 milioni di euro.

## FONDITALIA ETHICAL INVESTMENT

Fideuram mette a disposizione Fonditalia Ethical Investment una soluzione di investimento socialmente responsabile che integra obiettivi economici con caratteristiche di sostenibilità finanziaria e valore sociale. Il comparto investe in obbligazioni di Stati che si distinguono per una particolare attenzione ai temi sociali e ambientali, in obbligazioni di Enti Sovranazionali a sostegno delle economie in via di sviluppo e in quote di fondi specializzati nel finanziamento del microcredito, in fondi di commercio equosolidale ed in fondi azionari e azioni che hanno impatti positivi a livello sociale e/o ambientale.

Il compito di verificare la coerenza tra la composizione effettiva del portafoglio del comparto e i principi etici a cui lo stesso si ispira è affidato a un Comitato Etico composto da manager, da esperti qualificati provenienti dal mondo accademico e da persone provenienti da diversi ambiti professionali e di comprovata esperienza nel campo, che sono chiamati a formulare, ove opportuno, opinioni circa l'eticità degli investimenti.

Un'ulteriore caratterizzazione etica del comparto è data dall'impegno nel sostenere, attraverso il collocamento delle quote, la ricerca scientifica, tramite il riconoscimento a favore dell'AIMS e della sua Fondazione (FISM) di una liberalità il cui importo è commisurato alle commissioni del fondo.

## PRATICHE DI AZIONARIATO ATTIVO

Eurizon Capital SGR è tra le prime società firmatarie dei Principi italiani di Stewardship per l'esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate in cui ha investito. Nel corso del 2016 ha sviluppato un costante monitoraggio degli eventi societari rilevanti connessi agli strumenti finanziari in portafoglio e un approccio mirato al dialogo costante sui temi di governance con le aziende in cui la SGR investe. Eurizon Capital SGR ha espresso il voto in 87 assemblee degli azionisti di emittenti presenti nei portafogli di risparmio gestito. Fa inoltre parte del network di investitori internazionali che lavorano in collaborazione con l'ONU per condividere una serie di principi ispirati alla comprensione dei meccanismi di sostenibilità degli investimenti tramite la considerazione di fattori ESG e la loro integrazione nel processo di investimento.

Le pratiche di azionariato attivo sono state svolte anche dal Fondo Pensione a contribuzione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo nei confronti delle società investite per le quali il CdA del Fondo individua criticità di rilievo sotto il profilo ESG. Questa attività si traduce, principalmente, in pratiche di soft engagement che prevedono la comunicazione diretta alle società in cui si investe, ponendo quesiti e annotazioni su temi di interesse relative ad aspetti sociali, ambientali e di governo aziendale.

Il Fondo Pensione a contribuzione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo adotta, per primo in Italia, una strategia di azionariato attivo, interagendo direttamente con alcune grandi aziende inserite nel portafoglio. Il dialogo si è focalizzato sulla filiera dei fornitori e ha consentito di valutare il comportamento delle società sollecitando, se del caso, azioni di miglioramento. Per dare maggior incisività alla propria iniziativa, il Fondo ha aderito ai Principles for Responsible Investment e al Carbon Disclosure Project.

Nel Fondo è previsto inoltre un comparto che investe sulla base di un benchmark di sostenibilità, i cui sottostanti sono selezionati con l'utilizzo di criteri ESG. Il portafoglio equity e corporate al 31 dicembre 2016 era composto da circa 1.300 emittenti.

Le iniziative di engagement effettuate sono state sei e hanno interessato diverse società del settore informatica e finanza (Apple, HSBC, Facebook, Amazon, Alphabet, Google), pari a circa lo 0,45% del numero di società e lo 0,84% del valore del portafoglio. Al fine di dare maggior visibilità all'engagement, il Fondo ha deciso di esercitare anche i diritti di voto in relazione alle medesime società, tramite provider specializzati in proxy voting (voto per delega).

## SERVIZIO DI "CHARITY E PHILANTHROPY ADVISORY"

A partire da marzo 2016, Intesa Sanpaolo Private Banking, attenta all'impatto sociale e ambientale, ha costituito il servizio di "Charity e Philanthropy Advisory" nell'ambito nell'Area di Direzione HNWI: un supporto rivolto alla clientela con elevate disponibilità finanziarie, anche nella prospettiva di dare risposta, in ambito filantropico, ad esigenze di carattere finanziario e/o strategico.

In particolare è prevista l'assistenza nella costituzione di enti filantropici (fondazioni, associazioni), anche quale strumento di pianificazione dei passaggi generazionali e di valorizzazione per le imprese e per la comunità.

È stata inoltre attivata una gestione patrimoniale personalizzata, caratterizzata dall'aver un gestore dedicato alla selezione degli investimenti in ambito SRI oltre ad accordi di partnership con società di gestione all'avanguardia sul fronte etico.

## TUTELA DEI CLIENTI E VENDITA RESPONSABILE

### TRASPARENZA VERSO I CLIENTI

Oltre che in filiale, sono disponibili sul sito Internet della Banca, nella sezione Trasparenza bancaria [i], i principali documenti dell'offerta redatti secondo requisiti di chiarezza e comprensibilità. In particolare i Fogli Informativi dei prodotti e dei servizi, le Guide specifiche (Il Conto Corrente, Il Mutuo per la casa, Il Credito ai consumatori) e i Documenti informativi delle condizioni offerte alla generalità della Clientela.

Dal novembre 2016 l'informativa è stata aggiornata rispetto alle nuove disposizioni di trasparenza in materia di credito immobiliare ai consumatori e alla Direttiva Mutui che prevede, in particolare, novità rispetto all'assistenza al consumatore, alle modalità di informativa con l'introduzione delle "Informazioni generali" in sostituzione dei "fogli informativi" e l'aggiunta di tre nuovi indicatori di costo oltre al TAEG.

### INVESTIMENTI: IL SERVIZIO DI CONSULENZA

In sintonia con la Direttiva MiFID emanata nel 2007, Intesa Sanpaolo ha scelto di offrire a tutti i propri clienti la possibilità di scegliere il servizio di consulenza – il più alto livello di tutela per i clienti – al fine di fornire loro consigli personalizzati nelle scelte di investimento. Offrire consulenza vuol dire pensare ai bisogni dei clienti e al loro patrimonio nel complesso, proponendo raccomandazioni personalizzate coerenti con il Profilo Finanziario.

Per supportare le scelte di investimento Intesa Sanpaolo ha realizzato i Portafogli Consigliati che nascono da un processo di analisi che seleziona e combina i prodotti e i servizi offerti dalla Banca in base alla coerenza con lo Scenario di Mercato e con i profili di rischio dei clienti. La combinazione dei prodotti e servizi presenti nei Portafogli Consigliati mira a agevolare la diversificazione per mercato e per strumento, utilizzando prodotti/servizi sia di risparmio gestito sia di raccolta amministrata.

Nel corso del 2014 sono stati emanati una nuova Direttiva Europea e i regolamenti che apportano significative variazioni alla disciplina vigente. Intesa Sanpaolo ha avviato un Progetto per poter essere conforme al dettato della normativa per la data di partenza prevista (3 gennaio 2018). A dicembre 2016, sono state adottate le Linee Guida di Product Governance di Gruppo in materia di prodotti finanziari destinati alla clientela al dettaglio, che prevedono – pur in un contesto normativo ancora in evoluzione – l'attivazione di nuovi processi per garantire la tutela degli interessi dei clienti durante l'intero corso di vita dei prodotti.

### INVESTIMENTI: PROFILATURA

Già nel corso del 2015 la Banca ha effettuato una completa revisione del proprio questionario di profilatura volto ad ottenere preventivamente dal cliente le informazioni relative a conoscenza ed esperienza in materia di investimenti, situazione finanziaria e obiettivi di investimento.

Il nuovo questionario – ulteriormente elaborato nel corso del 2016 – ha comportato infatti una significativa rivisitazione della metodologia di profilatura adottata dalla Banca, in quanto il processo di acquisizione delle informazioni sul cliente è passato da un sistema di valutazione fondato su autodichiarazioni ad una logica di valorizzazione delle informazioni già a disposizione della Banca, in termini sia di esperienza del cliente, sia di situazione patrimoniale del medesimo e prevede la formulazione di domande non auto-valutative, con quesiti prevalentemente basati su parametri "oggettivi" (quali ad esempio titolo di studio, professione, carichi familiari, redditi ecc.).

### NUOVI PRODOTTI E SERVIZI: PROCESSO DI COMPLIANCE CLEARING

Intesa Sanpaolo utilizza un processo di "Compliance Clearing" che viene applicato nello sviluppo di nuovi prodotti, servizi e nuove attività con rischio operativo e/o reputazionale. Il processo prevede il coinvolgimento di diverse strutture (ad es., Marketing, Compliance, Risk Management, Legale) chiamate ad esprimere un parere tecnico. Il "Modello di approvazione nuovi prodotti, servizi, avvio di nuove attività ed inserimento in nuovi mercati" definisce le responsabilità, i compiti ed i principali processi per la Banca e per tutte le Società del Gruppo italiane ed estere nella valutazione preventiva dei rischi derivanti dall'introduzione o revisione di un nuovo prodotto e servizio, dall'avvio di nuove attività e dall'inserimento in nuovi mercati in relazione alle normative vigenti.

### ANATOCISMO

Dal 1° ottobre 2016 gli interessi nelle operazioni di raccolta del risparmio e di esercizio del credito tra intermediari e clienti sono regolati da una nuova normativa che prevede che, nelle operazioni di raccolta del risparmio e di esercizio del credito, gli interessi debitori maturati non possano produrre interessi, salvo quelli di mora.

Le nuove regole, che definiscono la periodicità di conteggio degli interessi e la loro esigibilità per conti correnti e relative aperture di credito, comportano dei cambiamenti sostanziali che implicano anche una fase autorizzativa da parte del cliente.

Intesa Sanpaolo ha agevolato l'introduzione del cambiamento prestando particolare cura al fatto che la comunicazione alla clientela presentasse le diverse opzioni di scelta in modo equilibrato, rappresentandone i diversi vantaggi e svantaggi per il cliente stesso.

Parallelamente è stato dettagliato un piano di comunicazione e di aggiornamento verso i gestori della relazione con i clienti, affinché siano in grado di fornire la migliore assistenza possibile.

## RELAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Intesa Sanpaolo sviluppa da tempo un dialogo aperto e costruttivo con tutte le Associazioni dei Consumatori riconosciute come rappresentative a livello nazionale, partendo dall'ascolto delle istanze e finalizzando la collaborazione a livello progettuale e tecnico-operativo.

È stato confermato e rinnovato, durante il 2016, l'impegno comune alla crescita della cultura economico-bancaria e consumeristica con il progetto "Mettere in Comune competenze" (vedi "Crescere con i nostri stakeholder: cultura finanziaria per scelte consapevoli" pag. 75) e la "Conciliazione permanente" (vedi Sito Internet "Accordo di Conciliazione" [i]) quale strumento di risoluzione extragiudiziale adottato e gestito insieme alle Associazioni dei Consumatori.

La procedura conciliativa, che riguarda i prodotti offerti ai clienti privati (conti correnti e connesse carte di pagamento, mutui e prestiti personali), è semplice, gratuita e veloce e prevede tempi massimi di risoluzione dei casi di 60 giorni. Il cliente può decidere di aderire, senza alcun onere e con la consapevolezza di non compromet-

tere in nessun modo eventuali strade diverse che volesse intraprendere, anche successivamente, a tutela dei suoi interessi. Nel corso del 2016 sono pervenute 40 nuove domande di conciliazione permanente.

A livello di confronto tecnico sulle problematiche specifiche di rilevanza globale la Banca si è resa disponibile all'istituzione di Tavoli di lavoro tecnici mirati su credito, risparmio, digitalizzazione e sui nuovi e più importanti prodotti offerti alla clientela famiglie.

## INIZIATIVE DI EDUCAZIONE FINANZIARIA

Nella vita quotidiana, sempre più influenzata da decisioni collegate alla finanza, al credito e alla previdenza, la maggior parte delle persone riscontra crescenti difficoltà nella gestione del proprio denaro, non solo, e non sempre, per mancanza di risorse ma soprattutto per carenza di competenze finanziarie di base.

Numerose le iniziative messe in campo da Intesa Sanpaolo rivolte in particolare ai clienti di domani (per approfondimenti vedi "Crescere con i nostri stakeholder: cultura finanziaria per scelte consapevoli", pag. 75).

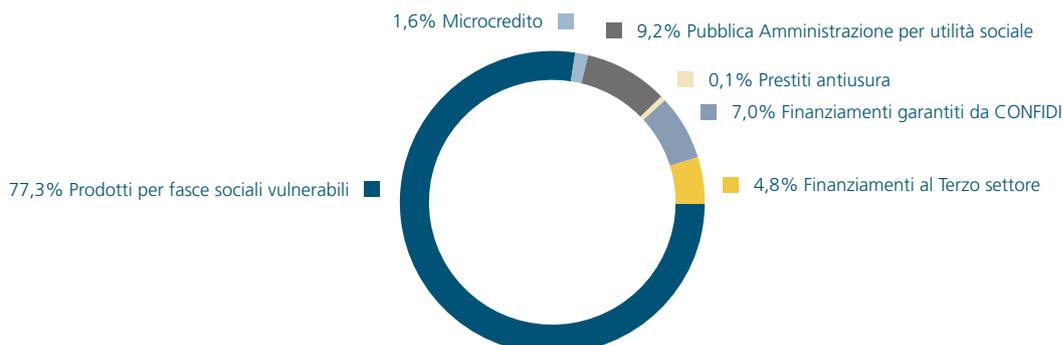
## INCLUSIONE FINANZIARIA ED EMPOWERMENT ECONOMICO

La gestione del credito ha un impatto diretto sul capitale finanziario il cui impiego ci consente di mantenere fede alla nostra vocazione tradizionale: essere banca dell'economia reale, al servizio delle famiglie e delle imprese. Favorire l'inclusione finanziaria significa per una banca sostenere quella ripresa che è fondamento della sostenibilità economica, ambientale e sociale della comunità e, nel tempo stesso, opportunità di crescita e di sviluppo.

Per rispondere alle differenti esigenze dei consumatori Intesa Sanpaolo ha sviluppato un'offerta e un approccio differenziato per segmenti di clientela, con l'obiettivo di accompagnare il cliente lungo il proprio ciclo di vita, elaborando un nuovo modo di fare banca e di pensare al futuro.

## INIZIATIVE AD ALTO IMPATTO SOCIALE

Nel corso del 2016 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato nuovi finanziamenti per attività ad alto impatto sociale per più di 4,6 miliardi di euro (8,3% sul totale dei nuovi finanziamenti erogati), contribuendo a creare opportunità imprenditoriali e occupazionali nonché ad aiutare le persone in difficoltà attraverso diverse forme: microcredito; prestiti antiusura; finanziamenti alla Pubblica Amministrazione per sviluppare servizi e attività di utilità sociale; finanziamenti agevolati concessi a piccole e medie imprese che fanno parte dei CONFIDI (consorzi o cooperative per la garanzia collettiva dei crediti); prodotti e servizi destinati ad associazioni ed enti del Terzo settore; prodotti dedicati alle categorie sociali più vulnerabili per favorirne l'inclusione finanziaria.



## FAMIGLIE E SOLUZIONI PER IL PAGAMENTO DEI MUTUI CASA

La Banca ha da tempo intrapreso specifiche azioni per agevolare le rinegoziazioni dei mutui contratti dai clienti negli ultimi anni riducendo l'importo complessivo della rata da sostenere. Nel 2016 le rinegoziazioni sono state quasi 66.000, per un controvalore di debito residuo di circa 6,2 miliardi di euro.

Per agevolare i clienti in difficoltà nel pagamento delle rate di mutuo dal 2014 è disponibile "Rata Leggera", che consente ai titolari di un mutuo ipotecario in ammortamento da almeno un anno, in regola con i pagamenti, di sospendere la quota capitale delle rate per un periodo massimo di 12 mesi, come soluzione per far fronte a spese impreviste, a temporanee difficoltà economiche o per liberare risorse del bilancio familiare da destinare a consumi e investimenti per migliorare il proprio tenore di vita. Le sospensioni nel 2016 sono state oltre 2.200 per un importo di debito residuo di quasi 689 milioni di euro. L'offerta dei mutui è stata rinnovata e ampliata, con nuove soluzioni che accrescono ulteriormente la flessibilità della proposta alla clientela.

Dedicato ai giovani con meno di 35 anni, inclusi i lavoratori atipici o con contratti a tutele crescenti, con l'obiettivo di agevolare l'acquisto della prima casa, "Mutuo Giovani" è il nuovo mutuo flessibile e modulare, di importo sino al 100% del valore dell'abitazione e durata sino a 40 anni, che consente, per un periodo iniziale a scelta del cliente sino a 10 anni, di pagare una rata più bassa, formata di soli interessi, con possibilità di sospendere il pagamento delle rate o di allungarne o accorciarne la durata.

Complessivamente i mutui rivolti a questa fascia di clientela hanno portato all'erogazione di quasi 2,6 miliardi di euro a circa 23 mila giovani (nel 2015 erano stati finanziati oltre 1,5 miliardi di euro a più di 14 mila giovani).

Per i clienti già titolari di un immobile che vogliono acquistare una nuova abitazione e sono in attesa di vendere la precedente, il nuovo mutuo dedicato alla compravendita consente, con un periodo di pre-ammortamento di un anno, di avere una rata iniziale costituita da soli interessi, di importo quindi più contenuto, potendo eventualmente utilizzare una parte del ricavato della vendita per estinguere una quota del debito residuo.

Infine, "MutuoUp", finalizzato all'acquisto della prima o seconda casa, offre al cliente la possibilità di ottenere, a distanza di poco tempo dalla stipula, una somma aggiuntiva ottenibile in 24 ore, fino al 10% dell'importo del mutuo, per gestire eventuali spese successive all'acquisto, non preventivate o superiori a quanto ipotizzato, piuttosto che collegate a nuovi progetti. Nel 2016 sono stati erogati 93 finanziamenti per un totale di quasi 10,4 milioni di euro.

In conseguenza del sisma che ha colpito il territorio delle Regioni Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo, la Banca ha adottato una serie di provvedimenti a favore di imprese, piccoli artigiani, commercianti e famiglie presenti sul territorio così duramente colpito. In particolare, è stata

disposta la sospensione gratuita delle rate (quota capitale e quota interessi) sino al 25 febbraio 2017 per mutui, finanziamenti, prestiti e leasing in essere presso i soggetti residenti o aventi sede legale e/o operativa in uno dei comuni individuati dal Consiglio dei Ministri.

Numerosi sono gli accordi di sistema, coerenti con lo scenario economico e regolamentare, volti a garantire il sostegno alle famiglie in difficoltà.

Il Gruppo aderisce al Fondo di Garanzia per la Prima Casa, istituito dalla Legge di Stabilità 2014 per favorire l'accesso al credito da parte delle famiglie per l'acquisto e l'efficientamento energetico della casa di abitazione. Grazie al Protocollo d'intesa tra ABI e Ministero dell'Economia e delle Finanze, i clienti beneficiari – principalmente giovani coppie, nuclei familiari monogenitoriali con figli minori, giovani di età inferiore ai 35 anni titolari di un rapporto di lavoro atipico e inquilini di alloggi di proprietà degli IACP – possono ottenere una garanzia sulla quota capitale del mutuo (fino al 50%). La banca finanziatrice si impegna a non chiedere garanzie aggiuntive oltre all'ipoteca sull'immobile e ad applicare gratuitamente le opzioni di flessibilità abbinabili al mutuo. Nel 2016 sono stati erogati circa 1.200 mutui, per un controvalore di quasi 161 milioni di euro.

Nell'ambito del Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, sono state accolte nell'anno 237 nuove richieste di sospensione per un totale di sospensioni attivate, a fine 2016, di oltre 3.700 mutui per un controvalore di debito residuo di oltre 314 milioni di euro.

Un ulteriore accordo per la sospensione dei crediti alle famiglie tra ABI e le principali Associazioni dei consumatori, a seguito delle disposizioni contenute nella Legge di Stabilità 2015, consente la sospensione del pagamento per un massimo di 12 rate della sola quota capitale del finanziamento. Dall'attivazione, avvenuta a fine maggio 2015, sono state accolte 663 domande, di cui 267 nel 2016, per un controvalore di debito residuo di 20,5 milioni di euro e un debito prorogato di quasi 6 milioni di euro (8,8 e 2,9 milioni i corrispondenti dati del solo 2016).

Consapevole che il settore immobiliare è un pilastro fondamentale per la ripresa del Paese e la casa è un valore fondamentale per gli italiani, nel 2015 Intesa Sanpaolo ha costituito "Intesa Sanpaolo Casa", società del Gruppo che ha come obiettivo la compravendita di immobili nel settore residenziale. A fine 2016 trentadue agenzie immobiliari sono operative sul territorio nazionale ubicate come shop in shop all'interno delle filiali della Banca, con agenti immobiliari dipendenti della Società. Nel 2016, sono stati raccolti circa 1.000 mandati di vendita, 290 contratti perfezionati o in via di perfezionamento e oltre 700 acquirenti che sono nel portafoglio clienti.

L'attenzione verso le persone che incontrano difficoltà finanziarie, anche per la perdita del lavoro, ha portato Intesa Sanpaolo a promuovere, a partire dal 2005 "Anticipazione sociale", che permette di attivare una linea di fido a rilascio graduale, a condizioni economiche par-

ticularmente agevolate e utilizzabile fino al momento in cui l'INPS accrediterà sul conto corrente del lavoratore l'integrazione salariale. Grazie agli accordi sottoscritti con gli Enti e con le istituzioni locali in Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna, Toscana e Veneto, il lavoratore non sostiene alcun onere perché indennizzato dai partner di progetto. Nel 2016 sono stati accordati circa 1,9 milioni di euro e ne sono stati utilizzati circa 1,1 milioni per più di 400 famiglie.

Infine il Gruppo Intesa Sanpaolo ha aderito al progetto di iniziativa sociale promosso da Adiconsum volto alla prevenzione del fenomeno dell'usura. Il "Prestito Adiconsum", finanziamento garantito da un fondo alimentato da contributi che lo Stato Italiano ha messo a disposizione con la Legge n. 108 del 07/03/1996 e affidato a Banca Prossima, è destinato alle persone fisiche e alle famiglie che, pur avendo recuperato capacità di rimborso, a causa di posizioni negative pregresse non hanno accesso al credito legale.

L'attività di verifica e preselezione dei richiedenti viene effettuata esclusivamente da personale professionale presso la Sede Nazionale di Adiconsum. Il prestito, operativo dal mese di ottobre del 2015, si configura come un finanziamento a medio lungo termine a rimborso rateale mensile, di importo da 2.000 a 30.000 euro e della durata massima di 84 mesi. Nell'anno sono stati concessi 30 prestiti, per complessivi 642 mila euro. Anche nelle nostre Banche estere è alta l'attenzione verso i lavoratori e le famiglie che, a causa della perdita del lavoro o di problemi di salute, possono trovarsi in grave difficoltà. In tali casi, sono proposte condizioni favorevoli di finanziamento e soluzioni finanziarie ad hoc.

Tra le iniziative sviluppate nel corso degli anni, Banca Intesa Beograd ha realizzato il progetto Intermezzo cash loan. Avviato nel 2003, questo modello di finanziamento oltre a fornire l'opportunità ai clienti di posticipare la rata mensile, per un massimo di cinque volte durante il periodo di rimborso, offre come ulteriore sicurezza un'assicurazione (senza costi aggiuntivi) in caso di perdita involontaria dell'occupazione o di disabilità a causa di incidente. Nel 2016 sono stati più di 108 mila i finanziamenti concessi (oltre 38 mila a nuovi clienti) per un totale di quasi 98 milioni di euro.

Nell'ambito di una specifica linea di azione mirata ad offrire ai clienti soluzioni di tutela semplici e concrete, numerosi sono i prodotti proposti da Intesa Sanpaolo. Da metà novembre 2015 è disponibile la nuova polizza "ProteggiMutuo", fornita da Intesa Sanpaolo Assicura per le coperture danni e da Intesa Sanpaolo Vita per le coperture vita. È abbinabile ai mutui fondiari a privati concessi dalle Banche del Gruppo e, con la sua struttura modulare, tutela il mutuatario da gravi eventi che possono metterlo in difficoltà nel rimborso del finanziamento tramite tre garanzie: Vita, Invalidità totale permanente e Lavoro.

Una linea di prodotti assicurativi con finalità analoghe e con tariffe competitive di mercato, è anche presente nell'offerta di alcune Banche estere – Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia (già Banka Koper), VÚB Banka, Privredna Banka Zagreb e CIB Bank – al fine di tutelare i clienti che accedono a prestiti e mutui in caso di morte, disoccupazione o invalidità permanente. Nel 2016 il totale delle polizze stipulate è di più di 68.000.

"Mi Curo dei Miei" di Intesa Sanpaolo Vita è dedicata alla protezione del nucleo familiare in caso di premorienza dell'assicurato.

"Tu Dopo di noi" è un prodotto assicurativo creato per tutelare un beneficiario disabile al momento del decesso dell'assicurato. Nel 2016 sono state sottoscritte 243 nuove polizze (sono oltre 1.100 i contratti in essere preesistenti e riferiti a un prodotto analogo).

Analogo obiettivo ha "Base Sicura Tutelati", prodotto dedicato esclusivamente a minori d'età e/o incapaci che hanno un capitale da impiegare e che necessitano della preventiva autorizzazione di un Giudice Tutelare.

Intesa Sanpaolo nel 2016 ha infine messo in atto un intervento assicurativo, pensato per dare nuova fiducia a chi si è trovato in difficoltà a seguito del terremoto che ha colpito le province di Rieti, Ascoli Piceno, Perugia, Macerata e Fermo: "Vicino a te". L'offerta è destinata a sostenere, a livello di Gruppo, non solo i clienti, ma anche chi è stato maggiormente colpito da questo drammatico evento, ossia i minori di età che hanno perso uno o entrambi i genitori: sono stati stanziati fondi che permetteranno di erogare fino a 300.000 euro per ogni ragazzo coinvolto, al raggiungimento della maggiore età.

In uno scenario di crescente esigenza di integrazione delle prestazioni sanitarie, Intesa Sanpaolo ha avviato un'innovativa offerta in tema di salute e benessere, Offerta Salute, che comprende, a fine 2016, quattro nuove polizze volte a tutelare la stabilità economica della famiglia: "Prevenzione e Salute"; "Infortuni"; "Interventi Chirurgici"; "Malattie Gravi".

## PENSARE AL FUTURO: FINANZIAMENTI PER I GIOVANI

Intesa Sanpaolo vuole essere sempre più vicina ai progetti e ai sogni dei giovani, che rappresentano le leve del nostro futuro, e ritiene sia fondamentale rispondere alle loro esigenze con prodotti e servizi dedicati per favorirne l'inclusione finanziaria.

Per questa ragione è stata sviluppata una specifica linea di prodotti: oltre a Mutuo Giovani, l'offerta comprende carte prepagate, finanziamenti ad hoc – PerTe Prestito Giovani e PerTe Prestito Con Lode – e soluzioni di previdenza complementare.

Nel corso del 2016 "PerTe Prestito Giovani" ha consentito di erogare quasi 486 milioni di euro (nel 2015 erano oltre 487 milioni) a più di 41 mila giovani clienti (nel 2015 erano più di 43 mila).

## PER TE PRESTITO CON LODE

L'offerta, che conferma l'impegno della Banca nel favorire la carriera formativa e universitaria dei giovani si rivolge ai giovani, in regola con gli studi, non necessariamente legati ad un Ateneo, ma per i quali l'ente garante e certificatore può essere una Fondazione, un Fondo di garanzia in genere o un'azienda nell'ambito del proprio welfare. I requisiti per ottenere il finanziamento prescindono dal reddito familiare e si basano esclusivamente sulla regolarità e sul merito universitari, senza alcuna garanzia personale.

"Per Te Prestito con Lode" amplia la platea dei possibili destinatari agli studenti che frequentano corsi post-graduati (master) e offre importi più elevati e durate più lunghe dei piani di rimborso, in base a quanto stabilito nelle singole convenzioni, prevedendo una gestione flessibile e personalizzabile da parte di ogni ente convenzionato.

Nel 2016 è stato aggiornato l'accordo con la Fondazione Gesuiti Educazione, che riunisce le scuole della rete ignaziana in Italia e Albania, per permettere l'accesso al credito anche alle famiglie degli allievi delle scuole superiori che fanno capo alla Fondazione. Sono state sottoscritte altre 13 nuove convenzioni. Complessivamente sono 27 gli enti – tra Università e scuole di alta formazione – attualmente convenzionati.

Nell'anno sono stati erogati 519 nuovi finanziamenti per quasi 6,7 milioni di euro.

"Per Te Prestito con Lode" verrà proposto a tutti gli atenei italiani, al Ministero dell'Istruzione e alle imprese italiane, come programma di welfare aziendale.

Per quanto riguarda la previdenza complementare, le due soluzioni lanciate a fine del 2012 – un fondo pensione aperto, "Il Mio Domani", e un piano individuale di previdenza, "Il Mio Futuro" – prevedono per gli aderenti "under 25" uno sconto sulla commissione di gestione amministrativa annua. Nel 2016 le adesioni complessive sono state oltre 86 mila, in notevole aumento rispetto al 2015 (+21,90% "Il mio Futuro" e +50,34% "Il mio Domani").

Per favorire l'occupazione e supportare i giovani nell'acquisto della casa e nello sviluppo della nuova imprenditoria Banca CR Firenze ha siglato con l'Ente Cassa di Risparmio di Firenze un accordo di partnership in base al quale sono messi a disposizione a fondo perduto 4 milioni di euro nel triennio 2016-2018. Gli importi saranno assegnati a privati e aziende delle province di Firenze, Arezzo e Grosseto attraverso la partecipazione a bandi su cinque linee di intervento: Jobs Act Plus (assunzione di operai specializzati o apprendisti), E-Commerce Evolution (ricorso all'e-commerce), New One (rinnovo e ammodernamento di impianti, attrezzature e processi), Young Home (acquisto della prima casa da parte dei giovani) e New Artist (apertura da parte di giovani di nuove imprese nei settori dell'artigianato e dell'arte).

Numerose offerte ad hoc per i giovani e per gli studenti sono state sviluppate dalle Banche estere. Tra le più interessanti sono da ricordare le iniziative di VÚB Banka e Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina.

La slovacca VÚB Banka ha avviato già dal 2007 una linea di finanziamenti rivolta a giovani per l'acquisto o la ristrutturazione della casa di abitazione: Flexi mortgage for young. La Banca si avvale di un'iniziativa dello Stato per fornire condizioni agevolate nei primi 5 anni del mutuo a clienti di massimo 35 anni, con possibilità economiche limitate. È prevista una riduzione del 3% sugli interessi della rata e la possibilità di sospendere o dimezzare i pagamenti per tre anni in caso di nascita o adozione

di un figlio. L'importo sul quale sono previste queste agevolazioni è di massimo 50.000 euro per un mutuo di durata trentennale. Nel 2016 sono stati erogati oltre 334 milioni di euro a più di 5.000 richiedenti.

Per gli studenti fino al compimento del trentesimo anno, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina ha realizzato l'offerta Overdraft for student account. Lanciata nel 2014, è stata progressivamente arricchita e prevede un conto corrente con possibilità di scoperto, internet e mobile banking, carta Visa Inspire ed estratti conto mensili via e-mail, senza alcun canone per la tenuta del conto. Nel 2016 sono stati aperti più di 4.300 nuovi conti correnti (dal lancio dell'offerta i conti aperti sono stati oltre 10.451).

## SENIOR: IL VALORE DELLA RELAZIONE CON LA BANCA

I prodotti e servizi dedicati a questa tipologia di clientela tengono in considerazione specifiche esigenze di semplicità e di valorizzazione della relazione con la Banca che si è consolidata nel tempo. L'offerta di Intesa Sanpaolo presenta tre linee di prodotti dedicati: "Carta Pensione", "Libretto Pensione per Te" e "XME Conto" che, per i titolari e i relativi cointestatari over 65, prevede, oltre all'offerta valida per tutti i clienti, l'opportunità di adesione gratuita al programma "Salute Senior".

A fine 2016 sono stati sottoscritti: più di 7.600 Carte pensione, circa 26.200 Libretti pensione e vi sono oltre 273 mila cointestatari "over 65" di "Conto Facile" e del nuovo "XME Conto", che lo ha sostituito nell'offerta da fine settembre.

Il Conto di Base, realizzato in adempimento a normative introdotte nel 2012 con finalità di inclusione finanziaria, completa la gamma dedicata ai clienti Senior. Il conto è dedicato a clienti con limitate esigenze bancarie e prevede bassi costi di gestione, in particolare per la clientela socialmente svantaggiata.

In virtù delle finalità di questo prodotto, Intesa Sanpaolo ha reso la propria offerta del Conto di Base ancora più conveniente, garantendo un maggior numero di operazioni gratuite rispetto ai limiti stabiliti dalla normativa.

A fine 2016 si registrano oltre 15.800 Conti di Base, di cui quasi 1.500 a clientela socialmente svantaggiata e circa 4.900 a titolari di pensione fino a 18.000 euro annui. Alla componente di offerta bancaria vera e propria è stata affiancata una componente di offerta extra-bancaria che riguarda la salute, il benessere della persona e il tempo libero, comprendendo ad esempio: protezione dagli imprevisti, medici e strutture sanitarie accessibili a condizioni di favore, servizi socio-assistenziali, previdenziali e fiscali a condizioni agevolate o addirittura gratuite, occasioni di acquisto di prodotti e servizi per il tempo libero a prezzi di favore.

Con Salute Senior il cliente può accedere con condizioni agevolate a visite specialistiche, esami di diagnostica ambulatoriale, ricoveri con o senza intervento chirurgico e prestazioni odontoiatriche e fisioterapiche in oltre 2.300 strutture convenzionate distribuite su tutto il territorio nazionale con servizi aggiuntivi gratuiti o a tariffe agevolate. Nel 2016, più di 287.000 clienti over 65 hanno avuto accesso a questo programma.

Tra i prodotti che le Banche estere hanno sviluppato per questa fascia di clientela si ricorda l'offerta di conti correnti a condizioni agevolate e di prestiti dedicati ai pensionati della croata Privredna Banka Zagreb.

Il primo, attivo dal 2004, è un prestito che prevede un approccio diverso nel calcolo del merito creditizio per consentire ai pensionati a basso reddito di accedere al finanziamento. I tassi di interesse sono fissi e il costo è solo lo 0,50% dell'importo del prestito. Nel 2016 sono stati concessi più di 2 mila prestiti per un totale di quasi 3,6 milioni di euro.

I conti correnti a condizioni agevolate si rivolgono allo stesso tipo di clientela con un costo inferiore del 50% rispetto al conto tradizionale pur offrendo servizi analoghi a quelli per i clienti abituali. A fine 2016 erano più di 180 mila i titolari di questo tipo di conto corrente (fra questi oltre 3.000 nuovi clienti).

### UN PONTE VERSO IL MONDO: LA GESTIONE DELLE RIMESSE

Gli immigrati continuano a rappresentare un'importante parte della clientela di Intesa Sanpaolo: a fine 2016 sono più 1 milione (+2,4% rispetto al 2015). L'offerta di servizi di invio denaro prevede tre moduli complementari fra loro che, per caratteristiche e costi, rendono la gamma completa e competitiva: "GetMoney to Family", che permette di inviare denaro nei principali paesi di provenienza dei migranti grazie ad accordi di collaborazione stipulati con banche in loco; "Express to Family", per l'invio di denaro sulle Banche del Gruppo

Intesa Sanpaolo presenti in Albania, Egitto, Romania, Serbia e Ucraina; "Money Transfer Western Union" che, grazie alla capillare rete di agenti, permette di ricevere denaro in tutto il mondo.

Nel corso del 2016 sono state effettuate circa 135.000 rimesse per quasi 74 milioni di euro complessivi, confermando il trend in crescita già registrato nel 2015.

Tramite Western Union sono stati effettuati nel 2016 oltre 110.000 trasferimenti per quasi 33 milioni di euro (dal 2014 al 2016 sono state gestite 311.000 transazioni per circa 95 milioni di euro).

Per quanto riguarda gli altri due moduli, quasi 6.700 transazioni per circa 12 milioni di euro sono state gestite da "Express to Family" e più di 18.000 per quasi 29 milioni di euro da "GetMoney to Family".

Per gli Enti e le Organizzazioni che operano nel sociale è stata realizzata "Carta Insieme", che consente di sostenere le persone bisognose e disagiate come i migranti o i richiedenti asilo.

Disponibile in tre versioni, la nuova carta permette di erogare somme di denaro a favore dell'assistito, impostando se necessario specifiche limitazioni alla loro operatività.

### TERZO SETTORE

Il Terzo settore rappresenta una parte rilevante dell'economia e della società italiane; nel 2016 è stata promulgata una legge delega che ne riconosce l'importanza e imposta una riforma migliorativa del suo funzionamento. Intesa Sanpaolo da tempo ha riconosciuto l'importanza di servire le organizzazioni che ne fanno parte, includendovi il mondo religioso (che in gran parte non è contenuto nel perimetro regolato dalla legge civile) e Banca Prossima è dedicata appunto al servizio di questa clientela. La Banca a fine 2016 aveva oltre 58 mila clienti, con una raccolta diretta e indiretta pari a 7,7 miliardi (3,1 quella diretta) e utilizzi per circa 1,7 miliardi.

Nel 2016 è stato concesso nuovo credito a medio lungo termine per circa 211 milioni di euro.

Dopo le sette tappe del road show, "Daterzoaprimo tour" realizzate nel 2015 da Banca Prossima per incontrare i principali stakeholder locali, i propri clienti e oltre 400 colleghi sul territorio e per promuovere la centralità del Terzo settore, nel 2016 è stato organizzato un evento plenario, suddiviso in due sedi diverse, che ha coinvolto l'intero personale della Banca. Iniziative di miglioramento della efficacia ed efficienza operative, ideate dai collaboratori divisi in gruppi di lavoro, sono state presentate e approvate a larga maggioranza dai presenti. Una di esse in particolare, attualmente in fase esplorativa, mira a raccogliere dati quantitativi che descrivano l'impatto sociale esercitato dai clienti affidati dalla Banca e, a tendere (su un orizzonte pluriennale e dopo una verifica di affidabilità e utilità), a inserirli nelle procedure operative e di pianificazione della Banca.

## CERTIFICAZIONE B-CORP

Nel novembre 2016 Banca Prossima ha ottenuto la certificazione B-Corp (Certified Benefit Corporation) che ne testimonia la creazione di benefici sociali. La certificazione viene rilasciata da una non profit americana, il B-Lab, sulla base delle risposte date a un questionario e superando gli 80 punti (Banca Prossima ne ha realizzati 88). In Italia ci sono una quarantina di Certified Benefit Corporations e Banca Prossima è l'unica Banca. Attualmente nel mondo vi sono più di 2.000 B-Corporations in 50 Paesi (di cui circa metà negli USA) e 130 diversi settori. Una decina di B-Corp appartengono al settore bancario fra cui tre banche europee (Triodos, presente in Olanda e altri Paesi, Charity Bank nel Regno Unito e Cultura Bank in Norvegia).

### Finanziamenti a tasso agevolato al Terzo settore

Banca Prossima ha dato corso nel tempo a una serie di iniziative destinate a produrre finanziamenti agevolati al Terzo settore, resi sostenibili per la Banca grazie ad alcune modalità di raccolta a tassi contenuti. Il vantaggio del minor costo di raccolta è interamente traslato su minori tassi di impiego. Essenzialmente questo meccanismo si dispiega su tre fronti: l'impiego di finanziamenti della Banca Europea per gli Investimenti, la raccolta di fondi sul portale di crowdfunding Terzo Valore e l'emissione di obbligazioni "Serie Speciale Banca Prossima".

Per quanto riguarda l'utilizzo dei fondi BEI, nel 2016 sono stati erogati circa 29 milioni di euro per 10 finanziamenti nell'ambito di un programma triennale (2014-16) che ha prodotto un totale di erogazioni di 120 milioni di euro a favore di 43 beneficiari. Degna di nota l'alta dimensione media dei finanziamenti (circa 3 milioni a operazione) che, pur essendo caratteristica dell'impiego dei fondi BEI, non è comune nelle operazioni con il Terzo settore. A fine 2016 è stato concluso un altro accordo fra il Gruppo Intesa Sanpaolo e la Banca Europea per gli Investimenti che rende disponibili per Banca Prossima altri 50 milioni di euro nel prossimo triennio.

Terzo Valore [i] offre l'opportunità a chiunque di fare dei prestiti a organizzazioni non profit in modo diretto, senza l'utilizzo di intermediari, e con la restituzione del capitale garantita dalla Banca in caso di difficoltà dell'organizzazione finanziata. Dall'avvio della piattaforma nel 2011, Terzo Valore ha finanziato 86 progetti con credito concesso da sottoscrittori esterni per circa 7,3 milioni di euro e più di 1,4 milioni di euro di donazioni.

Intesa Sanpaolo ha emesso due obbligazioni "Serie Speciale Banca Prossima", nel 2013 e nel 2014. Le obbligazioni sono emesse a tassi inferiori a quelli normalmente adottati per titoli aventi le medesime caratteristiche, in termini di tipologia di tasso e di durata. Gli importi complessivamente raccolti sono divenuti crediti per il Terzo settore: complessivamente circa 45 milioni, ripartiti su 218 progetti di varie tipologie di organizzazioni, principalmente cooperative sociali, associazioni ed enti religiosi.

Per sostenere la realizzazione di idee di impresa sociale favorendo l'accesso al mondo del lavoro di studenti universitari meritevoli, la Fondazione San Patrignano, in collaborazione con Banca Prossima, ha lanciato il premio Start Up Sociali "Giovani idee per il social business", un

concorso di idee riservato agli studenti universitari e a giovani iscritti a un master o a un dottorato di ricerca (che non abbiano superato i 35 anni di età). Il concorso è finalizzato a premiare i migliori tre progetti di impresa sociale, con un finanziamento sino a 25.000 euro concesso da Banca Prossima, garantito da un fondo predisposto nel 2013 dalla Fondazione. Attraverso questa iniziativa, Fondazione San Patrignano e Banca Prossima intendono dare slancio alla cultura di impresa capace di operare nel sociale, mettendosi al servizio delle persone emarginate o escluse, pur confrontandosi con il mercato per garantire – oltre a trasparenza, responsabilità e attenzione all'ambiente – una reale sostenibilità economica. Nel febbraio 2016 è stata lanciata la 3<sup>a</sup> edizione. Una delle partnership di maggior rilievo con il Terzo settore è quella con il Consorzio SPIN-Sport Insieme, soggetto senza fine di lucro nato dalla collaborazione con i principali Enti di Promozione Sportiva a livello nazionale per costruire nuovi impianti sportivi, ristrutturare o adeguare quelli esistenti al fine di promuovere la pratica sportiva in Italia. Il modello di accesso al credito di SPIN è innovativo: l'associazione partecipa al rischio con il proprio capitale (minimo il 20% dell'importo) e affronta insieme al Consorzio un percorso di studio e analisi del progetto. Banca Prossima è confortata nella sua decisione creditizia dall'asseverazione di SPIN, che approfondisce tra l'altro la sostenibilità economico-finanziaria dell'investimento, la congruità dei costi e l'iter autorizzativo necessario, determinanti per il successo del progetto. Nel 2016 sono stati analizzati e valutati 30 progetti per un controvalore di circa 23 milioni di euro e ne sono stati finanziati 24 per circa 13 milioni.

### SOLUZIONI DI MICROREDITO PER FASCE SOCIALI VULNERABILI

La volontà di giocare un ruolo per la crescita sociale delle comunità in cui opera ha portato Intesa Sanpaolo a collaborare con Fondazioni azioniste e Onlus locali in numerosi progetti di microcredito e iniziative volte alla prevenzione dell'usura, erogando nel 2016 circa 76 milioni di euro.

#### Il Prestito della Speranza

Dal 2010 il Gruppo aderisce al "Prestito della Speranza" promosso dalla Conferenza Episcopale Italiana con l'ABI per il sostegno delle famiglie in temporanea difficoltà e

per sostenere attività di natura imprenditoriale e creazione di micro e piccola impresa.

Nel 2015 l'offerta è stata rinnovata in esclusiva con la Conferenza Episcopale Italiana, con l'obiettivo di erogare 100 milioni di finanziamenti, garantiti da un fondo CEI di 25 milioni affidato a Banca Prossima, attraverso la rete delle Caritas diocesane e l'accompagnamento dell'associazione VoBIS–Volontari Bancari per le Iniziative nel Sociale (associazione di volontari ex-bancari che opera su tutto il territorio nazionale e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale).

Il nuovo Prestito della Speranza 3.0 fissa due focus specifici, oggetto di iniziative dedicate: i progetti di vita e di autoimprenditorialità dei giovani e le imprese start-up. Il Prestito si articola in "Credito sociale", destinato alle famiglie, con importo massimo di 7.500 euro, erogato in 6 rate bimensili di 1.250 euro come forma di sostegno al reddito, e "Credito fare impresa", destinato alle microimprese a bassa capitalizzazione o di nuova costituzione, con un prestito erogato in unica soluzione sino a un massimo di 25.000 euro.

A seguito del completo rinnovo dell'accordo con la CEI, Intesa Sanpaolo è anche l'unica Banca referente per le nuove richieste. Da marzo 2015 Intesa Sanpaolo ha valutato oltre 5.000 pratiche per circa 41 milioni di euro, deliberando finanziamenti per circa 26 milioni per più di 3.400 richieste.

### Altre partnership

Il meccanismo di fornitura di un fondo di garanzia presso Banca Prossima da parte di un ente, generalmente filantropico o religioso, associato a una convenzione con Intesa Sanpaolo per il credito a persone o piccole imprese in difficoltà, è stato replicato con una serie di controparti. Iniziative di rilievo vedono Intesa Sanpaolo partner della Fondazione Lombarda Antiusura e della Fondazione Welfare Ambrosiano.

La Fondazione Lombarda Antiusura dal 1997 opera in difesa delle persone o delle piccole imprese che versano in gravi situazioni finanziarie oppure sono a rischio di usura. 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 avviene grazie al contributo di esperti, dipendenti o pensionati del Gruppo, che operano come centro di ascolto e accompagnamento nell'individuazione di soluzioni finanziarie atte a risolvere situazioni di criticità. Grazie all'intervento della Fondazione – in garanzia o a copertura degli interessi – dall'inizio dell'attività sono più di 600 i soggetti che hanno potuto accedere ai finanziamenti di Intesa Sanpaolo, pari a circa 10,2 milioni di euro. La Fondazione Welfare Ambrosiano, ente finanziato dal Comune di Milano a cui partecipa anche la Fondazione Lombarda Antiusura, prevede iniziative di microcredito sia di natura "sociale", per il sostegno al reddito di famiglie, sia di natura imprenditoriale, per la creazione di micro e piccola impresa. Il bacino di utenza è essenzialmente l'area milanese e Intesa Sanpaolo è uno dei quattro partner finanziari coinvolti. Dall'inizio dell'operatività, nel 2011, sono stati erogati complessivamente circa

3,4 milioni di euro (due terzi credito sociale, un terzo imprenditoriale) di cui circa il 60% da Intesa Sanpaolo, soprattutto riferiti al credito sociale.

Fondazione Welfare Ambrosiano è tra i partner di Intesa Sanpaolo per l'iniziativa "Anticipazione Sociale", vedi pag. 69.

Nel luglio 2016 è stata firmata una convenzione fra Banca Prossima, Banco di Napoli e Finetica Onlus, che gestisce un fondo di garanzia a copertura di attività di microcredito sociale (2-15 mila euro per delibera) e imprenditoriale (fino a 25.000 euro). L'entità che eroga i finanziamenti è il Banco di Napoli.

Nel mese di ottobre è stato concluso un accordo con la mutua Cesare Pozzo, che ha depositato un fondo di garanzia – attualmente di 3 milioni di euro, ma destinato a crescere – presso Banca Prossima. Gli associati della mutua possono richiedere a qualsiasi banca del Gruppo Intesa Sanpaolo un finanziamento per le spese familiari (come quelle sanitarie o scolastiche) a condizioni molto agevolate.

Un ulteriore e recente progetto è costituito dalla convenzione NEETwork firmata in ottobre. Si tratta di un accordo legato a Garanzia Giovani, che prevede l'erogazione di contributi aggiuntivi a favore delle organizzazioni non profit che assumono i giovani NEET (che non lavorano, non sono in apprendistato e non studiano) con contratto a tempo determinato. Lo scopo della convenzione è fare in modo che il processo relativo al pagamento del tirocinio avvenga in modo semplice e facilitato dall'intervento di Banca Prossima, che finanzia il 100% dell'emolumento totale da destinarsi al tirocinante (l'indennizzo mensile è pari a 400 euro di cui 100 a carico dell'organizzazione, 100 erogato da Fondazione Cariplo e 200 erogato da Regione Lombardia).

Con Fondazione Cariplo è da tempo avviata anche una sinergia che riguarda Funder35, l'iniziativa di una serie di Fondazioni per individuare, attraverso un bando annuale, i migliori progetti presentati da organizzazioni culturali fondate da persone sotto i 35 anni, offrendo loro un'opportunità di crescita e di sviluppo attraverso un contributo economico a fondo perduto e un'attività di accompagnamento. La Banca coopera nel finanziare le organizzazioni vincitrici e, se necessario, anticipare i contributi.

Diversi altri progetti sono stati sviluppati in collaborazione con Fondazioni attive nei territori.

Ricordiamo tra gli altri:

- il "Finanziamento a valere sul Fondo Regionale di garanzia per il Microcredito - Regione Piemonte assistito da garanzia FINPIEMONTE" dedicato alle piccole imprese di nuova costituzione e ai lavoratori autonomi, che hanno sede operativa in Piemonte;
- l'accordo con la Fondazione San Patrignano, che prevede attività di microcredito per l'inserimento dei ragazzi della Comunità di San Patrignano nel mondo del lavoro. Il progetto prevede una formazione con il supporto dell'Università Bocconi e un accompagnamento nella prima esperienza imprenditoriale con 250 "Credit Angels" dell'associazione VoBIS.

## BANK THE UNBANKED

Alexbank, nell'ambito del progetto "Bank the Unbanked", ha sviluppato negli anni diversi prodotti dedicati a soggetti non bancabili, per migliorare le condizioni di vita e di lavoro anche nelle zone più povere del paese, strutturandoli all'interno di un unico progetto che comprende:

- microfinanziamenti per soddisfare diverse esigenze dei clienti e creare piccole attività imprenditoriali. A fine 2016 quasi 54 mila clienti hanno avuto accesso a questi finanziamenti per circa 38 milioni di euro;
- microdepositi a tassi vantaggiosi per incoraggiare la cultura del risparmio (oltre 700 i conti aperti per un ammontare totale dei depositi di quasi 177 mila euro).

Nell'offerta è anche compresa una piattaforma per smartphone (MA7FAZTY Mobile wallet), che consente di effettuare in modo semplice e sicuro operazioni bancarie comuni.

## CULTURA FINANZIARIA PER SCELTE CONSAPEVOLI

### Crescere con i nostri stakeholder

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è da sempre impegnato in iniziative e progetti per diffondere la conoscenza di temi economico-finanziari e rendere le persone (specialmente le giovani generazioni) più consapevoli delle loro scelte. Numerose le attività realizzate mettendo a disposizione, senza finalità commerciali, l'esperienza e la consulenza di colleghi e specialisti.

Per favorire le opportunità di formazione per i giovani, dal 2008 Intesa Sanpaolo promuove insieme all'Osservatorio Permanente Giovani-Editori il progetto "Cultura finanziaria a scuola: per prepararsi a scegliere", volto a fornire le conoscenze utili per operare scelte consapevoli per il proprio futuro. Dedicato agli studenti delle scuole di secondo grado, nel 2016 ha coinvolto 500.200 studenti, più di 19 mila classi e oltre 7.500 docenti. Nel 2014 è stato lanciato il progetto "Young Factor", iniziativa che fino all'anno scolastico 2020/2021 darà vita, grazie al coinvolgimento di Intesa Sanpaolo insieme a Unicredit e a Monte dei Paschi di Siena, a una serie di iniziative per favorire un più alto livello di alfabetizzazione economico-finanziaria degli studenti italiani.

### Museo del Risparmio

Il Museo del Risparmio è un laboratorio multimediale e interattivo nato nel 2012 su iniziativa di Intesa Sanpaolo. Dedicato alle famiglie, agli adulti e ai bambini, è volto a spiegare i concetti di risparmio e investimento con un linguaggio chiaro e semplice e migliorare così il livello di alfabetizzazione finanziaria. Nel 2013 ha fondato, in collaborazione con Museum of Global Finance di Beijing, Museum of American Finance di New York e Global Financial Literacy Excellence Center di Washington, l'International Federation of Finance Museums (IFFM), di cui ha assunto la co-presidenza nel 2015.

In collaborazione con le istituzioni aderenti all'IFFM, è stata redatta nel 2016 una rassegna di proposte concrete ("Addressing the gender gap in financial literacy: a practical toolkit") per incentivare una maggiore proattività delle donne sui temi finanziari. A questa, si sono affiancate

altre iniziative specificamente dedicate al segmento femminile, con l'obiettivo di contribuire al superamento del gender gap nell'educazione finanziaria. In particolare, il nuovo format "Rischiare? È un mestiere da donne" è stato pensato per stimolare la riflessione delle donne adulte su come acquisire maggiore consapevolezza nella gestione e valorizzazione dei loro risparmi. Il nuovo laboratorio "It's up to you", dedicato agli adolescenti dagli 11 ai 14 anni, rientra nello stesso filone, aiutandoli a pianificare la gestione delle finanze personali senza imporre stereotipi di genere.

Numerose le iniziative destinate alle scuole di ogni ordine e grado, sia per offrire nuove opportunità di apprendimento agli alunni delle scuole primarie sia per dare la possibilità agli studenti delle scuole secondarie di incontrare imprenditori affermati e startupper, conoscere istituzioni finanziarie internazionali e frequentare laboratori per migliorare le loro capacità relazionali.

Il Museo ha inoltre organizzato diversi eventi sul tema dell'educazione finanziaria per i ragazzi: la conferenza "Il risparmio e la società giusta", svolta nell'ambito del Salone del Risparmio di Milano; il laboratorio "No cash world" proposto nell'ambito del No Cash Day e del Salone dei Pagamenti di Milano; la conferenza "Denaro sporco: seguirne le tracce per la tutela della legalità" nell'ambito del Forum della Legalità Fiscale ed Economica; la presentazione del libro "Attenti a quei soldi" e laboratori per i bambini nell'ambito del Salone del libro di Torino, in collaborazione con la sede cittadina della Banca d'Italia. In occasione della Giornata Nazionale del Risparmio, il Museo ha inoltre promosso, in collaborazione con le Gallerie d'Italia e l'Archivio Storico di Intesa Sanpaolo, l'"Arte del Risparmio", settimana di eventi (mostra, laboratori didattici, ecc.) dedicati a ragazzi e adulti.

È proseguita infine l'attività di sviluppo di nuovi contenuti, con l'elaborazione dell'e-book "Le parole della finanza", secondo di una collana di tre pubblicazioni che propongono spiegazioni comprensibili e concise dei più comuni termini relativi al mondo del credito, della finanza e del rischio.

Informazioni più di dettaglio sul sito Internet [i].

### **Mettere in comune competenze**

In collaborazione con le Associazioni dei Consumatori è stato avviato dal 2011, con un orizzonte di lungo periodo, il progetto "Mettere in comune competenze", allo scopo di migliorare la conoscenza reciproca e la capacità di collaborazione a vantaggio di clienti e consumatori. Il progetto si articola in quattro settori di attività: la formazione dei quadri delle Associazioni dei Consumatori; lo sviluppo di un progetto formativo rivolto a tutti dipendenti di Intesa Sanpaolo; iniziative di formazione e informazione diffuse sul territorio e rivolte alle strutture locali

delle Associazioni; incontri tra i top manager del Gruppo Intesa Sanpaolo e i quadri direttivi delle Associazioni per mettere in comune competenze e proposte nelle principali aree di attività. Nel 2016 sono stati realizzati due cicli di seminari: il primo, rivolto ai quadri nazionali delle Associazioni dei Consumatori, ha aggiornato la parte bancario-finanziaria e ha introdotto i temi assicurativi e previdenziali; il secondo, rivolto ai quadri locali delle Associazioni in Lombardia, è parte del progetto di formazione territoriale già sperimentato in Piemonte, con un ulteriore approfondimento sui prodotti di credito.

Anche nelle Banche estere c'è grande attenzione per l'educazione finanziaria dei clienti. Questi sono alcuni dei progetti più significativi.

Alexbank ha scelto di utilizzare la pagina Facebook della banca per pubblicare una serie di 10 video ("Ask the Expert with Alexbank") che spiegano in modo semplice e accattivante i principali concetti dell'attività bancaria, la terminologia utilizzata nei contratti, i diversi prodotti offerti (carte di credito o debito; conto corrente o risparmio; interessi fissi o variabili, ecc.).

La slovacca VÚB Banka ha lanciato nel 2015 "iPoradca" ("iAdvisor"), programma che prevede la presenza in filiale di un "Digital Ambassador" che aiuti i clienti a capire i benefici dei servizi digitali e insegni il loro utilizzo nella vita di tutti i giorni. Nel 2016 il progetto è evoluto con la realizzazione di workshop interni per rendere tutti i collaboratori di filiale "ambasciatori" digitali a disposizione dei clienti.

Intesa Sanpaolo Bank Albania, in collaborazione con Junior Achievement Albania (programma di educazione all'imprenditorialità), ha coinvolto alcuni colleghi, che hanno offerto in modo volontario le loro competenze, in un progetto rivolto ai giovani delle scuole secondarie per sviluppare capacità di gestione imprenditoriale. La Banca ha firmato inoltre un accordo di partnership con la Facoltà di Economia, allo scopo di condividere esperienze e competenze professionali in diversi progetti nell'ambito delle attività accademiche.