

Lettera agli stakeholder

Nel 2016, pur in uno scenario complessivamente caratterizzato da instabilità e incertezza, Intesa Sanpaolo ha proseguito nel dare attuazione al Piano d'Impresa 2014-2017. I risultati consolidati a fine 2016 hanno registrato un significativo aumento della redditività rispetto al 2015 che, insieme al rafforzamento della solidità patrimoniale e del profilo di rischio e liquidità, hanno consentito di continuare a creare valore per tutti gli stakeholder, a partire dagli azionisti con una proposta di dividendo pari a 3 miliardi di euro (facendo salire a 6,6 miliardi di euro i dividendi distribuiti nel periodo 2014-2016).

Nei confronti della clientela Intesa Sanpaolo si è confermata banca dell'economia reale, con 56 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine erogato a famiglie e imprese (137 miliardi di euro nel periodo 2014-2016) e 200 milioni di euro a supporto di imprese sociali (600 milioni di euro da inizio 2014). Nei confronti dei clienti in difficoltà, sono state intraprese specifiche azioni sia verso le aziende italiane, riportandone 24.000 in bonis (oltre 52.000 dal 2014), sia verso la clientela privata, con iniziative di rinegoziazione dei mutui (66.000 nel 2016) o di sospensione delle rate (2.200 nel 2016). Sono state sostenute l'educazione, l'inclusione finanziaria e il supporto alla clientela più vulnerabile, con finanziamenti ad alto impatto sociale per 4,6 miliardi di euro, di cui oltre due terzi costituiti da prodotti destinati alle fasce sociali più deboli e 76 milioni di euro per iniziative di microcredito o anti-usura. Il sostegno alla clientela è stato guidato dalla ricerca della qualità del servizio e dall'uso della tecnologia intelligente, che ha portato la Banca ad adottare politiche di digitalizzazione e dematerializzazione e ad offrire prodotti attraverso la piattaforma multicanale a 6,4 milioni di clienti – in crescita di 1,6 milioni da inizio 2014.

Coerentemente con quanto indicato nel Piano d'Impresa, è continuato l'impegno per la valorizzazione, lo sviluppo e la motivazione delle persone che lavorano in Intesa Sanpaolo. A fine 2016, grazie ai buoni risultati reddituali ottenuti e come misura a tutela dell'occupazione, sono già stati totalmente riallocati su iniziative prioritarie i 4.500 collaboratori identificati dal Piano come eccesso di capacità produttiva. Per farvi fronte, è stato fatto un utilizzo rilevante della leva formativa, con 1,3 milioni di giornate di formazione erogate nel 2016 (con l'obiettivo di arrivare a 5 milioni a fine 2017). Grande impegno è stato anche profuso nel promuovere un sistema di welfare aziendale moderno, completo e attento al miglioramento della qualità della vita. Si consideri, ad esempio, il progetto di lavoro flessibile (cui partecipano oggi oltre 5.700 collaboratori), i nidi aziendali, la "Banca del Tempo" (che ha messo a disposizione 2.000 giornate per colleghi in difficoltà). Nel dicembre 2016 è stato avviato il primo servizio di asilo nido presso il reparto di Oncoematologia pediatrica dell'Ospedale Infantile Regina Margherita di Torino destinato ai piccoli pazienti ricoverati. L'impegno verso le persone ha visto un riconoscimento importante nell'aumento dell'indice di soddisfazione dei collaboratori, passato in Italia dal 67% del 2014 al 78% del 2016.

In materia ambientale, si è ulteriormente rafforzata la consapevolezza del Gruppo circa l'urgenza di mettere in campo concrete linee di intervento per la lotta al cambiamento climatico, coerentemente agli impegni espressi nel Codice Etico e nella Politica Ambientale ed Energetica. Il complesso di azioni messe in atto per l'efficienza energetica, l'utilizzo di energia da fonte rinnovabile e la dematerializzazione hanno portato a una riduzione delle emissioni di circa il 10% nel 2016 e di oltre il 55% da fine 2008. È continuato, con approccio proattivo, il supporto finanziario alle energie rinnovabili e all'efficienza energetica, con erogazioni per circa 1,7 miliardi di euro nel 2016 (circa 3,9 miliardi di euro nell'ultimo triennio).

L'impegno a favore della comunità si è concretizzato in una molteplicità di iniziative, spesso ricollegate alla tradizione e ai valori fondanti del nostro Gruppo. Nel 2016 i contributi monetari alla comunità hanno superato i 46 milioni di euro (154 milioni di euro nell'ultimo triennio), di cui circa il 58% destinati all'arte e alla cultura e il 26% in attività di beneficenza.

Su questi temi si inserisce, in modo trasversale, l'importanza di un'oculata gestione dei rischi di impresa, a partire da quelli tradizionali. Tale impegno si traduce, da un lato, come detto, in un forte presidio della solidità patrimoniale e, dall'altro, in una serie di azioni mirate: tra le altre, di particolare rilevanza ai fini della CSR, si ricordano le iniziative dirette a combattere la corruzione, alla tutela della salute e sicurezza dei collaboratori, al presidio dei rischi informatici, all'integrazione del rischio socio-ambientale nella valutazione del merito creditizio e nelle proposte di investimento per i clienti.

L'attività del Gruppo si ispira ai principi contenuti nel Codice Etico e alle iniziative internazionali cui abbiamo aderito: tra queste UN Global Compact, il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente del settore finanziario (UNEP FI), gli Equator Principles per la finanza di progetto. Il Codice Etico è stato aggiornato a fine 2016, per adeguarlo all'evoluzione della Banca e al contesto in cui opera nonché per continuare a garantire coerenza e trasparenza dei principi su cui si fondano le relazioni di fiducia con gli stakeholder.

Questo Rapporto di Sostenibilità vuole essere il racconto di quanto è stato fatto, a partire dall'ascolto attento e continuo delle esigenze dei nostri stakeholder sino al resoconto di azioni concrete e alla pubblicazione di indicatori puntuali che monitorano nel tempo l'impegno del Gruppo. I risultati presentati nel documento testimoniano la coerenza e la serietà di questo impegno, tramite la rappresentazione di come l'utilizzo dei vari capitali abbia determinato un accrescimento di valore per tutti i principali interlocutori.

Lo sforzo di creare valore di lungo termine per tutti gli stakeholder è stato premiato con l'inclusione di Intesa Sanpaolo in numerosi indici di sostenibilità, in particolare nei Dow Jones Sustainability e nella "A List" del Carbon Disclosure Project. Secondo la classifica di Corporate Knights, Intesa Sanpaolo si è classificata al 20° posto tra le società più sostenibili al mondo, primo Gruppo italiano.

Questi riconoscimenti sono motivo di orgoglio per tutte le persone che hanno contribuito a questi risultati e riportano tutto il Gruppo anche alla grande responsabilità verso gli stakeholder – azionisti, clienti, collaboratori, fornitori, comunità, ambiente – nel proseguire lungo un percorso di miglioramento continuo.

Gian Maria Gros-Pietro



Carlo Messina

