

Il valore della sostenibilità



Questo documento presenta una sintesi dei progetti e delle iniziative realizzate da Intesa Sanpaolo con l'obiettivo di creare valore per l'impresa e rispondere alle istanze degli stakeholder con i quali ogni anno strutturiamo momenti di dialogo. La convinzione dalla quale partiamo è che le attività di business e i progetti in grado di offrire soluzioni responsabili alle domande dei nostri interlocutori possano creare valore sostenibile nel tempo e solido fondamento della nostra attività. Le performance e i risultati ottenuti vengono presentati seguendo le priorità strategiche del Gruppo e si riferiscono all'anno 2012.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito Internet www.intesasanpaolo.com

Soggetti immagini:

Buccellati Holding Italia S.p.A.

Adige S.p.A.

ICI Caldaie S.p.A.

Dott. Gallina s.r.l.

Tutte le immagini sono di proprietà di Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sommario

Identità	5
Strategie e modello di business	6
Indici di sostenibilità	8
Indicatori chiave	9
Obiettivi e performance	10
Dialogo con gli stakeholder	11
Crescita sostenibile	13
Produttività	19
Controllo dei rischi	25
Cultura	31
Governance e CSR	35
La gestione della CSR	36
La governance	37
Remunerazioni	39
Contatti	41

Lettera dei Presidenti

Signori Azionisti,

il dibattito sullo sviluppo sostenibile ha interessato negli ultimi anni in modo significativo il settore creditizio e finanziario, impegnato a rinsaldare la rete di legami con la società e a riattivare il circolo di fiducia, che sono condizioni necessarie per la crescita non solo delle comunità, ma delle stesse imprese.

La situazione che stiamo vivendo in Italia e nel mondo da oltre cinque anni è segnata da una crisi grave. Gli sforzi che ci attendono sono ancora numerosi.

Le imprese e le banche sono un attore imprescindibile del riscatto e della ripresa.

Sempre più i cittadini e i clienti scelgono una banca per la sua reputazione, per la capacità di innovare e per la fiducia che riesce a infondere. Questi elementi intangibili propongono un nuovo metro di misura delle performance aziendali, che si affianca a quelli tradizionali.

Intesa Sanpaolo ha intrapreso da molti anni un percorso che è improntato, nella gestione di tutte le sue attività, a criteri di responsabilità sociale e ambientale.

Molteplici sono gli impegni e i comportamenti che stanno alla base di questo approccio e che lo caratterizzano: occorre saper riconoscere e rispettare le aspettative di tutti i portatori di interesse (stakeholder) con i quali la Banca entra in contatto; porsi obiettivi di crescita perseguendo una redditività sostenibile e controllando i rischi – compreso quello reputazionale – derivanti dalle proprie attività; attivare nuove leve di produttività e progetti di nuove iniziative e infrastrutture, che servano a sostenere la competitività delle imprese, alla tenuta della coesione sociale, alla creazione di opportunità per i giovani.

Infine, il successo di un'impresa dipende sempre dalla motivazione delle persone che vi lavorano, e in particolare dalla loro capacità di sviluppare relazioni di qualità con i clienti e con tutti gli stakeholder.

Giovanni Bazoli

Presidente del Consiglio di Sorveglianza



Andrea Beltratti

Presidente del Consiglio di Gestione



Dichiarazioni del Consigliere Delegato e CEO

Solidità

“Il perdurare dell’incertezza del contesto macroeconomico e l’elevata volatilità dei mercati finanziari continuano a imporre il costante presidio dei fattori che consentono di perseguire, nel medio e lungo termine, una redditività sostenibile: elevata liquidità, capacità di funding, basso leverage, adeguata patrimonializzazione, prudenti valutazioni delle attività”.

Innovazione

“Intesa Sanpaolo è pronta a dare ulteriore sostegno alle Piccole e Medie Aziende che rappresentano il tessuto connettivo e vitale dell’industria e del futuro dell’economia italiana. In particolare, un obiettivo prioritario per noi è favorire la nascita di una nuova generazione di imprenditori. A tal fine siamo particolarmente impegnati a creare un “ecosistema” per lo sviluppo di start up basate sulle nuove tecnologie, in collaborazione con i maggiori centri di ricerca nazionali”.

Comunità

“Nelle zone colpite dal sisma nel maggio 2012, in Emilia Romagna, Lombardia e Veneto, siamo orgogliosi di aver messo a disposizione un significativo contributo finanziario grazie all’accordo concluso con la Banca Europea per gli Investimenti. L’impegno di Intesa Sanpaolo sarà rivolto principalmente ai progetti dedicati alla ricostruzione del tessuto sociale ed economico di quei territori. A partire da quei beni comuni nei quali si identifica una comunità, come le scuole, gli ospedali gli edifici pubblici in generale”.

Ambiente

“L’inserimento di Intesa Sanpaolo nel Carbon Performance Leadership Index del Carbon Disclosure Project è un importante riconoscimento delle azioni che abbiamo intrapreso in questi anni per ridurre le emissioni atmosferiche. Siamo molto orgogliosi di essere stati considerati tra le società più attive al mondo in questo ambito e continueremo a lavorare con impegno in questa direzione”.

Enrico Tommaso Cucchiani

Consigliere Delegato e CEO



Identità

La nostra strategia di crescita mira alla sostenibilità della creazione di valore economico, privilegiando la dimensione della solidità patrimoniale e finanziaria. In un contesto complesso e in una fase di radicale cambiamento non solo economico, maggiore attenzione viene prestata al profilo sociale e ambientale.

Intesa Sanpaolo considera l'ascolto e il dialogo con i propri stakeholder elemento centrale nella definizione delle proprie linee di sviluppo e si impegna ad integrare le istanze sociali e ambientali nelle attività di business con l'obiettivo di garantire la sostenibilità nel tempo dei risultati aziendali.



Strategie e modello di business

La nostra visione

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

I nostri valori

- **Integrità**
- **Eccellenza**
- **Trasparenza**
- **Rispetto delle specificità**
- **Equità**
- **Valore della persona**
- **Responsabilità nell'utilizzo delle risorse**

Le nostre priorità strategiche

- **Crescita sostenibile**
Sosteniamo la crescita economica che nasce e si consolida nel tempo in un contesto sociale di benessere delle persone, delle famiglie e del tessuto produttivo.
- **Produttività**
Investiamo sul futuro perché in un contesto di scarsità di risorse l'efficienza nei processi aziendali, la capacità di leadership dei nostri manager e la motivazione delle nostre persone siano in grado di mantenere solide le nostre fondamenta operative.
- **Gestione del rischio**
Valutiamo e consideriamo i rischi sociali, ambientali e reputazionali connessi alla nostra attività per assicurare solidità aziendale e consapevolezza nelle scelte di business.

Il nostro sostegno alla cultura

Intesa Sanpaolo è convinta di poter intervenire e incidere in modo positivo non solo sui classici motori economici della competitività delle imprese e del sistema Paese dove l'attività bancaria svolge un ruolo chiaro e tradizionalmente riconoscibile, ma anche sul piano del sostegno alla cultura come vettore di coesione e vitalità delle comunità, motori di crescita sostenibile ai quali la Banca riserva sistematicamente ambiti di impegno e investimento, in un continuo dialogo con i territori in cui opera.

Il modello di business



Il Gruppo Intesa Sanpaolo è il maggiore gruppo bancario in Italia ed uno dei principali in Europa e nasce dalla fusione, avviata il 1° gennaio 2007, di Sanpaolo IMI in Banca Intesa. L'attività del Gruppo si articola in cinque business units:

Banca dei Territori - include le banche controllate italiane e si basa su un modello che prevede il mantenimento e la valorizzazione dei marchi regionali, il potenziamento del presidio commerciale locale e il rafforzamento delle relazioni con gli individui, le piccole imprese e i professionisti, le PMI e gli enti no-profit. Il private banking, la bancassicurazione e il credito industriale rientrano tra le attività di questa Divisione.

Corporate e Investment Banking - ha come mission il supporto ad uno sviluppo equilibrato e sostenibile delle imprese di medie e grandi dimensioni e delle istituzioni finanziarie in un'ottica di medio/lungo termine. La Divisione include le attività di M&A, finanza strutturata e capital markets, nonché di leasing, factoring e merchant banking ed è presente in 29 Paesi a supporto dell'attività cross-border dei suoi clienti con una rete specializzata costituita da filiali, uffici di rappresentanza e controllate che svolgono attività di corporate banking. La Divisione è attiva nel settore del Public Finance operando come partner globale per la pubblica amministrazione, le public utilities e la realizzazione delle infrastrutture con team specialistici di prodotto.

Banche Estere - questa divisione include le controllate che svolgono attività di retail e commercial banking nei seguenti Paesi: Albania, Bosnia-Erzegovina, Croazia, Egitto, Federazione Russa, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Ucraina e Ungheria.

Eurizon Capital - è la società leader in Italia nel settore dell'asset management, con 144 miliardi di euro di risparmio gestito.

Banca Fideuram - è la prima rete di promotori finanziari in Italia con 5.082 private banker e 97 filiali sul territorio nazionale.

Dati al 30 settembre 2012

Italia

5.468 Filiali

Altri paesi europei

1.352 Filiali

6 Uffici di Rappresentanza

America

2 Filiali

2 Uffici di Rappresentanza

Asia

5 Filiali

7 Uffici di Rappresentanza

Africa

200 Filiali

3 Uffici di Rappresentanza

Leadership in Italia fondata sulla relazione di lungo periodo con la clientela

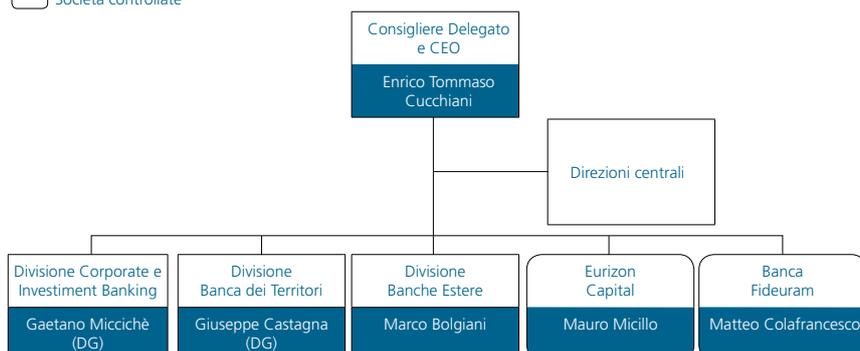
		Ranking In Italia
Impieghi	15,8%	1°
Depositi ¹	16,8%	1°
Leasing	17,6%	1°
Fondi Pensione ²	22,5%	1°
Risparmio Gestito ³	23,7%	1°
Factoring	33,3%	1°

Dati al 31 dicembre 2012

1. Comprendono le Obbligazioni
2. Ranking al 30 giugno 2012
3. Fondi comuni

Modello organizzativo orientato al cliente

- Unità organizzative della Capogruppo
- Società controllate



Indici di sostenibilità

Posizionamento negli indici

Intesa Sanpaolo è presente in alcuni dei principali indici azionari per i quali la selezione dei componenti avviene, oltre che per la rilevanza e la rappresentatività finanziaria, anche per i comportamenti improntati alla responsabilità sociale e ambientale delle imprese. I criteri di sostenibilità – monitorati in maniera indipendente attraverso l'analisi di documenti pubblici, questionari e interviste dirette a stakeholder dell'azienda – impongono alle società continui miglioramenti per essere incluse negli indici.

Intesa Sanpaolo è presente nei seguenti indici:



- DJSI World include 340 società;
- DJSI Europe composto da 166 società.

Gli indici Dow Jones Sustainability selezionano per ogni settore le società migliori secondo numerosi parametri di sostenibilità. Il risultato della valutazione della sostenibilità di un'azienda fornisce un'approfondita analisi dei risultati economici, ambientali e sociali, nonché della corporate governance, con particolare attenzione a rischi e opportunità di ogni settore.



- FTSE4Good Europe include 291 società europee;
- FTSE4Good Global include 735 società a livello mondiale.

I criteri di inclusione di FTSE4Good sono suddivisi nei tre pilastri ambiente, sociale e governance. I temi esaminati sono: gestione ambientale, cambiamento climatico, diritti umani, catena di fornitura, corruzione, corporate governance.



- ASPI Eurozone index include le 120 società dell'eurozona con la migliore performance di sostenibilità selezionate sulla base di un approccio best-in-class.



- ESI Excellence Europe include 114 società;
- ESI Excellence Global include 110 società.

La metodologia Ethibel integra concetti di corporate governance, etica del business e analisi del rischio ambientale, sociale e di governance. La selezione include anche la valutazione delle attività controverse (il coinvolgimento in queste attività non comporta automaticamente un'esclusione).



- Carbon Performance Leadership Index 2012 Global 500 – include 33 società;
- Carbon Performance Leadership Index Italy 100 – include 3 società;
- Carbon Disclosure Leadership Index Italy 100 – include 10 società.

Il Carbon Disclosure Project seleziona, all'interno del FTSE Global Equity Index Series (Global 500), le società che dimostrano nelle risposte al questionario del CDP un efficace approccio strategico al tema del cambiamento climatico e della riduzione delle emissioni.



- ECPI Euro Ethical Equity (composto da 150 aziende);
- ECPI Global Ethical Equity (composto da 300 aziende);
- ECPI EMU Ethical Equity (composto da 300 aziende).

La metodologia di selezione utilizza un set d'indicatori negli ambiti del processo produttivo, impatto ambientale, relazioni con la comunità, gestione delle diversità, risorse umane, attività delle filiali; trasparenza del bilancio; composizione e regolamento del CdA.



- Vigeo Europe 120 include 120 società europee.

La gamma di indici Vigeo si basa su un universo composto da imprese quotate nei mercati Nord Americani, Asiatici ed Europei ed incluse nel benchmark Stoxx 1800, di cui Vigeo copre il 94% in termini di capitalizzazione di mercato. Le imprese incluse negli indici sono quelle con lo score più elevato in base alla metodologia di Vigeo che prevede più di 330 indicatori e 38 criteri di sostenibilità.

Indicatori chiave¹

Indicatori economici consolidati	2012	2011
Proventi operativi netti [milioni di euro]	17.881	16.785
Risultato della gestione operativa [milioni di euro]	8.968	7.648
Risultato netto [milioni di euro]	1.605	-8.190
Dividend yield azione ordinaria	4,06%	3,02%
Dividend yield azione di risparmio	4,89%	3,57%
Valore economico generato ² [milioni di euro]	14.073	12.615
Valore economico distribuito ³ [milioni di euro]	11.731	14.516

Indicatori patrimoniali consolidati	2012	2011
Crediti verso clientela [milioni di euro]	376.625	376.974
Raccolta diretta bancaria [milioni di euro]	380.353	360.019
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche [milioni di euro]	81.766	73.119
Patrimonio netto [milioni di euro]	49.613	47.040
Totale attività [milioni di euro]	673.472	639.483

Coefficienti patrimoniali consolidati	2012	2011
Patrimonio di base di vigilanza al netto degli strumenti con computabili/Attività di rischio ponderate (Core Tier 1)	11,2%	10,1%
Patrimonio di base di vigilanza /Attività di rischio ponderate	12,1%	11,5%
Patrimonio totale di vigilanza /Attività di rischio ponderate	13,6%	14,3%

Indicatori sociali	2012	2011
Clienti [milioni]	19,2	19,0
Reclami [n.]	103.677	104.569
Clienti coinvolti in attività di customer satisfaction [n.]	139.187	412.500
Dipendenti [n.]	95.402	97.862
Tasso di turnover personale [%]	-3,9	-1,8
Giorni di formazione erogati nell'anno [n.]	1.087.402	987.226
Spese per formazione [milioni]	42	36
Personale femminile dirigente/totale dirigenti [%]	21,6	21,6
Elargizioni liberali erogate [migliaia di euro]	17.781	19.908

Indicatori ambientali	2012	2011
Emissioni di CO ₂ per dipendente - esclusa flotta aziendale [Kg]	1.037	1.055
Emissioni scope 1 - riscaldamento autonomo e flotta aziendale [tCO ₂]	58.994	55.058
Emissioni scope 2 - riscaldamento condominiale ed energia elettrica [tCO ₂]	54.539	57.257
Consumi di energia elettrica per dipendente [KWh]	5.638	5.797
Consumi di carta per dipendente [Kg]	92	92

1. Gli indicatori economici, gli indicatori patrimoniali e i coefficienti patrimoniali sono estratti dai Bilanci Consolidati e si riferiscono, pertanto, al perimetro del Bilancio Consolidato. I dati a raffronto sono pertanto risposti, ove necessario, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento. Gli indicatori sociali e ambientali sono stati rilevati sul perimetro del Bilancio Sociale che include le società operative che hanno rilevanza per la rendicontazione di sostenibilità.

2. Il valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta nell'esercizio secondo quanto previsto dalle guide del Global Reporting Initiative, GRI-G3.

3. Il valore economico distribuito è rappresentato dalla quota di valore economico generato attribuita ai diversi stakeholder. Per ulteriori dettagli, si rinvia al capitolo "La determinazione del valore economico e la sua distribuzione".

Obiettivi e performance

Abbiamo perseguito gli ambiziosi obiettivi stabiliti nel triennio 2011-2013 consapevoli che il contesto operativo, fortemente instabile a causa della crisi economica globale, ci avrebbe posto sfide ambiziose.

Dal punto di vista sociale lo scenario è stato caratterizzato, come riflesso della crisi economica, da un fragile mercato del lavoro e dalle complesse dinamiche di accesso al credito del sistema produttivo. Anche gli effetti del cambiamento climatico, quali le calamità naturali che anche nel 2012 hanno colpito le famiglie e le piccole imprese, hanno avuto pesanti ripercussioni su un contesto sociale già critico.

Obiettivi	Performance
Qualità della relazione con i clienti:	
innovazione come volano nei processi interni e nei servizi offerti	■
organizzazione sempre più mirata alle esigenze dei clienti	■
semplificazione della comunicazione e dei servizi	■
Offerta commerciale:	
progetti e servizi per l'accesso al credito delle fasce sociali più deboli	■
sostegno alle imprese nei piani di sviluppo, innovazione e internazionalizzazione	■
partecipazione ai grandi progetti infrastrutturali	■
Ascolto, valorizzazione e crescita dei collaboratori:	
sistemi di valutazione volti a favorire l'orientamento professionale	■
miglioramento della qualità della vita in azienda	□
coinvolgimento e ascolto per favorire la proattività delle persone.	■
Iniziative in campo ambientale:	
riduzione dell'impronta ecologica	■
offerta di prodotti per l'adozione di energia da fonti rinnovabili	■
identificazione di rischi e opportunità derivanti dall'attenzione ai temi sociali e ambientali di clienti e fornitori	□
Valore di lungo termine e redditività:	
valore economico generato	■
rendimento del titolo	■

■ Raggiunto/in fase di completamento

□ Parzialmente raggiunto/in sviluppo

□ Non raggiunto

Dialogo con gli stakeholder

Le attività di stakeholder engagement realizzate con l'obiettivo di definire le strategie di sostenibilità si sono integrate nel tempo con le attività di business in senso più generale. Il dialogo continuo con i nostri stakeholder ci consente di comprendere i temi sociali emergenti, le aspettative, il rischio reputazionale ed operativo connesso alla scelta di non sviluppare iniziative in determinati settori così come le nuove opportunità di business che una Banca potrebbe cogliere nell'individuazione di mercati innovativi.

Per garantire che il percorso di coinvolgimento sia efficace e strategico, abbiamo adottato la metodologia AA1000 emanata da Accountability (Institute of Social and Ethical Accountability), istituto internazionale di ricerca sui temi della sostenibilità.

Il percorso di engagement viene sviluppato ogni anno in stretta collaborazione con le strutture interne preposte istituzionalmente alle attività di dialogo: il Servizio Customer Satisfaction per i clienti, la Comunicazione Interna e Relazioni Industriali per i collaboratori, la Direzione Acquisto Beni e Servizi per i fornitori, il Servizio Investor Relations per gli azionisti. Questa modalità ci consente di integrare le aspettative sui temi di sostenibilità nelle analisi realizzate dalle strutture.

Nel 2012, anno di profonda trasformazione anche dell'organizzazione interna, ci siamo focalizzati sull'ascolto di clienti, collaboratori, comunità e azionisti. Le analisi vengono poi affiancate da ricerche sui trend di sostenibilità a livello globale e da una attenta analisi dei media.

Ogni anno pubblichiamo sul sito Internet un documento che presenta il percorso di engagement, gli esiti dell'ascolto e le iniziative realizzate sulla base degli spunti emersi.

Stakeholder	Modalità di engagement	Temi indagati nel 2012
Collaboratori	<p>Focus Group rivolti ai colleghi delle Direzioni Centrali, strutture di Staff delle Divisioni di Business e Organizzazioni Sindacali; partecipanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> 79 colleghi selezionati con un criterio di rappresentatività in termini di ruolo, anzianità aziendale, età, genere, grado di motivazione 12 Rappresentanti Sindacali delle 8 sigle presenti in azienda 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemi di valutazione Politiche retributive e sistemi incentivanti Sviluppo professionale Diversity management e inclusione Work life balance Welfare e salute
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Interviste telefoniche ai clienti famiglia, small business e imprese; partecipanti: 25 Questionario on-line rivolto ai clienti famiglie, small business e imprese; partecipanti: 4.037 Analisi di Benchmark rivolta a famiglie: 2.667 clienti di Intesa Sanpaolo, 11.440 di altre Banche o BancoPosta Osservatorio migranti: questionario on-line rivolto alla clientela straniera; partecipanti 1.453 Questionario online Benvenuto Superflash: partecipanti 333 Questionario Benvenuto per clienti over 34: 1.168 interviste via telefono o via web 	<p>Famiglie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sostegno alle famiglie in condizioni di disagio economico (sospensione rata mutui) Inclusione finanziaria per i senior, i giovani e gli immigrati Qualità dell'offerta di prodotti per l'innovazione ambientale <p>Small Business:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sostegno alle micro imprese e alle idee imprenditoriali in un contesto di crisi Qualità dell'offerta di prodotti per l'innovazione ambientale <p>Imprese:</p> <ul style="list-style-type: none"> Accordi con associazioni di categoria per la crescita Inclusione di criteri di CSR nella valutazione del merito creditizio Qualità dell'offerta di prodotti per l'innovazione ambientale
Azionisti	<ul style="list-style-type: none"> Intervista all'associazione EDIVA Intervista a rappresentanti della Fondazione Cariplo e della Compagnia di San Paolo 	<ul style="list-style-type: none"> Valorizzazione dei collaboratori Qualità della relazione con il cliente Sostegno alle imprese familiari Politiche creditizie verso i giovani, le nuove famiglie e la natalità Sostegno alle imprese: innovazione e aggregazione delle PMI Sostegno ai progetti culturali
Comunità	<ul style="list-style-type: none"> Interviste telefoniche ad alcune ONG specializzate sui temi dei Diritti Umani; intervistati 3 rappresentanti 	<ul style="list-style-type: none"> Paesi e settori a rischio per la violazione dei diritti umani Stakeholder che possono, più di altri, essere soggetti a impatti negativi Policy, indicatori e sistemi di monitoraggio auspicabili per una banca

Crescita sostenibile

Capacità di creare valore e stabilità economica nel tempo sono le sfide che attendono le imprese nel contesto di crisi economica attuale. La risposta a questa domanda di crescita, per un intermediario finanziario, non può che derivare dai progetti che sono stati realizzati con l'obiettivo di rafforzare il legame fiduciario con il territorio, con le persone e il tessuto produttivo.

Intesa Sanpaolo persegue obiettivi di sviluppo che contribuiscano all'aumento del benessere delle famiglie, alla competitività delle imprese, alla tenuta della coesione sociale, alla creazione di opportunità per i giovani: progetti, iniziative e infrastrutture per creare valore economico, sociale e ambientale per tutti.



INCLUSIONE FINANZIARIA DEI GIOVANI:

in Italia i clienti giovani di Intesa Sanpaolo sono complessivamente 1,6 milioni. Nel 2012, oltre 230.000 giovani sono diventati nostri clienti.

PIANO FAMIGLIE:

oltre 11.100 le famiglie che hanno usufruito della moratoria per un debito residuo di 865 milioni.

I CLIENTI IMMIGRATI:

nel 2012 circa 140.000 famiglie immigrate sono divenute clienti di Intesa Sanpaolo (il 20% delle nuove acquisizioni).

BANCA PROSSIMA:

Circa 22.000 clienti (+ 32% rispetto al 2011). Raccolta di 4,3 miliardi, impieghi per 1,5 miliardi con utilizzi per circa 1 miliardo.

Sostegno alle famiglie e inclusione finanziaria

Lo sviluppo dell'offerta ha posto particolare attenzione ai giovanissimi per i quali sono previste agevolazioni e promozioni dedicate affinché possano con facilità avvicinarsi al mondo della banca consentendo alle future generazioni una più facile inclusione finanziaria. Con l'offerta Superflash, da inizio anno il flusso netto dei nuovi clienti è stato di 230.000 giovani. Superflash è il "marchio ombrello" per i clienti tra i 18 e i 34 anni che contraddistingue servizi, iniziative speciali, sito Internet e filiali dedicate. L'offerta include agevolazioni su prodotti transazionali, assicurativi e finanziari. Un mutuo con tassi dedicati e una polizza gratuita per lavoratori atipici che impegna la compagnia di assicurazione a pagare le rate mensili del mutuo in caso di perdita del lavoro.

Con l'obiettivo di sostenere le famiglie in situazioni di disagio economico e fidelizzare la propria clientela, Intesa Sanpaolo ha garantito continuità all'iniziativa Piano Famiglie promossa dall'ABI e dalle principali Associazioni dei Consumatori che consente di sospendere il pagamento delle rate del mutuo casa per 12 mesi. Nel luglio del 2012 Intesa Sanpaolo ha poi aderito al nuovo protocollo d'intesa "Percorso Famiglie" che promuove l'avvio di azioni congiunte volte a ottenere la modifica e il rinnovo di misure esistenti (es. Fondo di Solidarietà mutui prima casa e il Fondo nuovi nati) per realizzare un insieme armonico di agevolazioni per la famiglia (acquisto casa, nascita dei figli, loro istruzione, ecc.). Al dicembre 2012, sono oltre 11.400 i mutui che dal 2010 hanno usufruito della moratoria per un debito residuo di 887 milioni.

Intesa Sanpaolo ha voluto essere a fianco delle famiglie e degli operatori economici anche nell'emergenza del terremoto in Emilia Romagna e delle alluvioni che hanno colpito la Toscana, l'Umbria e l'Alto Lazio. Sono stati complessivamente stanziati 350 milioni a condizioni di particolare favore per finanziare il ripristino di abitazioni e strutture colpite dalle calamità, nonché la sospensione del pagamento delle rate dei mutui e dei finanziamenti in essere.

Con l'obiettivo di ampliare l'offerta per la clientela immigrata, oltre 760.000 clienti (più dell'8% dei clienti privati in Italia), e favorire integrazione e inclusione, Intesa Sanpaolo ha ulteriormente sviluppato il servizio di trasferimento fondi nato dall'accordo con Western Union nel 2011: il nuovo servizio Next Day prevede a fronte di una riduzione delle commissioni l'invio del denaro in 24 ore in alcuni paesi di destinazione.

Nell'ultimo trimestre del 2012 è nato anche Express to Family che, grazie ad accordi bilaterali con alcune banche estere del Gruppo, consente di inviare denaro allo stesso costo di un bonifico in Italia con tempi di esecuzione brevi. Il servizio è disponibile anche per i non clienti che effettuano le operazioni in contanti a tariffe comunque convenienti. Nel 2012 circa 140.000 famiglie straniere hanno aperto una relazione con Intesa Sanpaolo (il 20% delle nuove acquisizioni di clientela famiglie).

Il nostro impegno per il terzo settore

A fine 2012 Intesa Sanpaolo ha circa 50.000 clienti del settore non profit laico e religioso, con oltre 2,1 miliardi di crediti e 6 miliardi di raccolta (diretta e indiretta). Questi numeri, così come i progetti sviluppati e l'offerta dedicata al mondo non profit, testimoniano la vitalità delle relazioni che Intesa Sanpaolo intrattiene con un settore di grande rilevanza sociale ed economica (650.000 lavoratori dipendenti, 5,5 milioni di volontari, ricavi per circa il 4,5% del Pil), in un contesto che registra la crescente riduzione del ruolo pubblico nel welfare.

Dal 2008 il presidio del settore avviene in gran parte attraverso Banca Prossima, che dal 2011 è fornitore unico di rating per tutte le controparti non profit del Gruppo. A fine 2012 Banca Prossima ha 22.000 clienti (+32% rispetto al 2011), due terzi dei quali di nuovo accesso, circa 4,3 miliardi di raccolta (quasi 1 miliardo quella diretta), 1,5 miliardi di crediti (di cui 1 miliardo circa utilizzati). Nel 2012 Banca Prossima ha creato una struttura commerciale specializzata dedicata a questo segmento con l'obiettivo di migliorare le relazioni con enti e comunità religiose. Tra le molte iniziative, ha sviluppato la Fondazione per l'Innovazione del Terzo Settore (FITS!), che non ha finalità erogative, ma di selezione, aggregazione e collegamento di attori in grado di offrire servizi utili allo sviluppo sostenibile del comparto.

Prodotti e servizi ambientali

Intesa Sanpaolo ha sviluppato un'offerta ampia di prodotti di finanziamento rivolti a famiglie, imprese ed enti pubblici per favorire l'efficienza energetica e l'utilizzo di energia rinnovabile. Partecipa attivamente, attraverso finanziamenti finalizzati e finanzia di progetto, alla costruzione di impianti di produzione di energia rinnovabile. Si impegna in investimenti strategici in primarie realtà italiane nel settore delle energie rinnovabili e sostiene le Start-up che sviluppano innovazione in ambito ambientale.

Nel 2012 di rilievo è la partnership finanziaria di Leasint, società del Gruppo Intesa Sanpaolo, con Su Scioffu, in Sardegna, che ha permesso di realizzare la serra fotovoltaica più grande al mondo con una potenza installata di 20 MW; l'impianto è in grado di soddisfare il fabbisogno annuale di circa 10.000 abitazioni e consente di evitare emissioni per 12.000 tonnellate di anidride carbonica. Intesa Sanpaolo ha sviluppato anche in campo ambientale servizi di consulenza che includono sia gli aspetti creditizi che di consulenza su nuovi indirizzi tecnologici. Il Desk Energy di Mediocredito Italiano, nel corso del 2012 ha valutato progetti di generazione elettrica, di co-generazione e generazione-recupero termico, principalmente da fonte fotovoltaica, biomasse e idroelettrica, per un valore complessivo di finanziamenti richiesti di circa 1,1 miliardi e 513 MW di nuova potenza installata. Un altro servizio di rilievo realizzato con lo scopo di creare sinergie tra la Banca, le imprese e le richieste del mercato è il portale IMPRES@MBIENTE in cui sono presenti, oltre ai prodotti e servizi verdi offerti dalle imprese clienti, informazioni e studi di settore su temi di rilievo, news aggiornate quotidianamente e una rassegna dei prodotti e servizi offerti da Intesa Sanpaolo a favore dell'ambiente. Nel panorama bancario è la prima iniziativa di questo tipo: nel 2012 circa 12.000 visitatori hanno potuto approfondire i temi dell'offerta verde che vede al momento circa 200 clienti coinvolti.

Vicinanza al tessuto produttivo

La crisi economica ha evidenziato i punti di debolezza del sistema imprenditoriale italiano: la piccola dimensione e la conseguente difficoltà di innovare e di proporsi sui mercati esteri; l'accesso al credito e le difficoltà di incasso. Da alcuni anni Intesa Sanpaolo porta avanti un progetto di dialogo con le PMI per mantenere viva la propria relazione con il territorio ed essere partner in un percorso di superamento della crisi.

Le linee di intervento si sono focalizzate sui temi della crescita dimensionale, del supporto alla creazione di reti d'impresa – forme di aggregazione di realtà imprenditoriali che permettono di creare sinergie – del capitale umano, dell'efficienza energetica ed eco-sostenibilità, dell'innovazione e internazionalizzazione.

Gli accordi con le principali associazioni di categoria

Nel novembre 2011 è stato siglato un nuovo ed importante accordo con Confindustria Piccola Industria che ha dato seguito al percorso comune iniziato nel 2009. L'obiettivo è quello di sostenere con strumenti operativi il rilancio e la crescita delle piccole e medie imprese anche attraverso la valorizzazione delle specificità territoriali. L'accordo mette a disposizione degli associati un plafond di 10 miliardi di euro destinati ad investimenti negli ambiti strategici per sostenere la competitività delle aziende italiane.

Di rilievo è anche l'adesione nel 2012 alle "Nuove misure per il credito alle Pmi", accordo istituzionale che prevede la possibilità di sospendere mutui e leasing, di allungare la durata di mutui, anticipazioni bancarie e scadenze del credito agrario di conduzione; nonché di concedere finanziamenti connessi ad aumenti di mezzi propri realizzati dalle piccole e medie imprese. A dicembre 2012 sono oltre 19.600 le richieste accolte per la sospensione e di allungamento in quota capitale dei finanziamenti per un debito residuo di più di 6,3 miliardi.

Per sostenere il settore delle costruzioni che è stato particolarmente colpito dalla crisi, Intesa Sanpaolo ha siglato anche un accordo con l'Associazione Nazionale Costruttori Edili che mette a disposizione delle imprese associate un plafond di 2 miliardi per lo sviluppo di iniziative immobiliari, con particolare attenzione alla valorizzazione e riqualificazione del patrimonio immobiliare esistente.

Dal 2007 al 2011 Intesa Sanpaolo ha finanziato il 37,5% degli investimenti green in Italia (circa 7,5 miliardi).

Leasint si conferma leader nel settore del finanziamento delle energie rinnovabili in Italia con oltre il 46% della quota di mercato (+6% rispetto al 2011).

RETI D'IMPRESA, UNA NUOVA FORMA DI AGGREGAZIONE:

Intesa Sanpaolo offre servizi finanziari e di consulenza dedicati. Sono stati creati un Osservatorio Nazionale e Laboratori Regionali che affiancano le imprese e individuano le potenzialità di aggregazione nelle specificità del territorio.

Nova+:

Il programma di finanziamenti per la R&S delle imprese italiane ha erogato complessivamente dal suo avvio più di 1,2 miliardi per circa 800 progetti dal novembre 2008.

Technological Opportunity Proposal:

Offerte 350 opportunità di investimento alle 60 principali realtà industriali italiane ed europee.

Start Up Initiative:

Circa 1.700 start up coinvolte, 450 hanno preso parte ai percorsi formativi e 330 si sono confrontate con più di 4000 investitori italiani e internazionali.

Eurodesk:

Adesione di Intesa Sanpaolo a Enterprise Europe Network (EEN), la più grande rete di servizi di assistenza a sostegno della competitività e dell'innovazione delle PMI.

Innovazione, ricerca e sviluppo

Intesa Sanpaolo vuole accompagnare le aziende clienti nei processi di crescita e internazionalizzazione, scegliendo la tecnologia come driver per la generazione del cambiamento sostenibile del sistema. La nostra offerta include finanziamenti, assistenza e consulenza attraverso strutture specialistiche dedicate. Le linee d'azione mirano alla costruzione di una rete distintiva di partner per garantire alle imprese accesso alle tecnologie esponenziali facilitando l'opportunità di investire in innovazione e di originare deal correlati alla tecnologia.

Il programma di finanziamenti **Nova+**, affianca alla tradizionale analisi di merito di credito una valutazione tecnico-industriale del piano di investimenti svolta da una struttura di ingegneri specializzati per settore merceologico di Mediocredito Italiano che si avvalgono della collaborazione di alcuni autorevoli Atenei italiani per valutare il rischio tecnologico dei progetti più complessi ed ambiziosi. Nel 2012 sono stati erogati più di 290 finanziamenti per quasi 370 milioni.

Alle grandi imprese è dedicato un desk tecnologico specializzato **Technological Opportunity Proposal**, che propone ai clienti Corporate occasioni di investimento in aziende in fase di crescita che producono tecnologie innovative. Nel 2012 è stato ampliato il campo di specializzazione dal Cleantech ai settori dell'ICT e dei Media arrivando a coinvolgere 60 tra le principali realtà industriali italiane ed europee. Ai clienti coinvolti sono state inviate circa 350 opportunità di investimento, dopo un'analisi che ha coinvolto più di 2.000 aziende target. L'iniziativa ha permesso così alla nostra clientela di effettuare ben 90 incontri con le aziende proposte, finalizzati a concludere accordi commerciali o progetti di ricerca congiunta.

Per creare opportunità di sviluppo e accelerazione del business per le start up tecnologiche più promettenti, abbiamo dato avvio a **Intesa Sanpaolo Start Up Initiative**: un processo strutturato e continuo di ricerca, formazione, selezione e presentazione a investitori di start up ad alto contenuto tecnologico. In tre anni ha raggiunto 50 edizioni, incrementato il numero di paesi, tecnologie e settori industriali, sviluppato partnership a livello mondiale con il Global Social Venture Competition dell'Università di Berkeley e in Italia con l'Università Cattolica/Altis e l'Associazione San Michele Valore Impresa. A fronte di circa 1.700 start up coinvolte, 450 hanno preso parte ai percorsi formativi e 330 si sono confrontate con più di 4000 investitori italiani e internazionali. Gli incontri hanno generato per le imprese oltre 2.000 manifestazioni di interesse da parte di potenziali investitori, totalizzando 55 "casi di successo" nell'ambito delle aziende incontrate.

A maggio 2012 è stata lanciata la **Fondazione Ricerca e Imprenditorialità** con alcuni gruppi industriali leader in Italia (Telecom Italia, Enel, Finmeccanica) ed eccellenze della ricerca (Istituto Italiano di Tecnologia (IIT), Fondazione Politecnico di Milano, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa), per sostenere, attraverso attività di formazione imprenditoriale, potenziamento e tutoraggio industriale, la crescita delle imprese che operano in settori tecnologici avanzati.

IntesaSanpaolo Eurodesk è la società del Gruppo Intesa Sanpaolo con sede a Bruxelles e Milano, che offre assistenza e consulenza alle imprese che intendono accedere alle opportunità di finanziamento offerte dall'Unione europea, con un particolare focus sull'ambito della ricerca e sviluppo e dell'innovazione tecnologica. La società interviene inoltre come partner nei progetti di ricerca e innovazione finanziati dalla Commissione europea affinché Intesa Sanpaolo sia partecipe fin dai primi stadi di sviluppo delle idee progettuali e sia in grado di valutarne al meglio i rischi e le potenzialità. Tale attività mira a facilitare il dialogo tra mondo finanziario, imprenditoriale e accademico.

Nel corso del 2012, tra gli altri, ha fornito supporto all'adesione di Intesa Sanpaolo a Enterprise Europe Network (EEN), la più grande rete di servizi di assistenza a sostegno della competitività e dell'innovazione delle PMI, nata nel 2008 per volontà della Direzione Generale Imprese e Industria della Commissione Europea.

Qualità della relazione con i clienti

Conquistare la fiducia del cliente, conoscere i suoi bisogni, le sue aspettative e il suo grado di soddisfazione sono elementi fondamentali per la nostra attività. Con questa finalità Intesa Sanpaolo ha lanciato il Programma SElok per misurare e migliorare la qualità dei servizi in filiale.

Il sistema della gestione della qualità SElok

SElok è l'acronimo di "Sistema di Eccellenza Intesa Sanpaolo", un sistema di gestione dei processi che ha l'obiettivo di migliorare costantemente il servizio al cliente. Il portale che monitora la qualità del servizio erogato in filiale è stato sviluppato tra il 2010 ed il 2011 con la messa a punto di 36 indicatori di rilevamento. Nel 2012 gli indici hanno registrato un graduale miglioramento della qualità con un incremento medio complessivo dei risultati di oltre il 18% in rapporto all'analoga rilevazione del 2010/2011.

Le rilevazioni di customer satisfaction

Intesa Sanpaolo ha effettuato anche nel 2012 indagini sulla soddisfazione dei clienti delle Banche del Gruppo (Customer Satisfaction di Filiale) e una indagine relativa alla popolazione bancarizzata in Italia (Indagine di Benchmark).

L'indagine di Customer Satisfaction di Filiale, realizzata con circa 68.000 interviste telefoniche a clienti privati e small business ha rilevato livelli di soddisfazione positivi per questi segmenti.

L'indagine di benchmark, attiva da circa dieci anni, per la quale sono stati intervistati più di 14.000 clienti privati italiani (di cui 2.667 del Gruppo Intesa Sanpaolo e 11.440 di altre Banche o BancoPosta) ha rilevato una soddisfazione complessiva "ragionata" e una propensione a consigliare la propria banca superiore a quanto rilevato nel 2011: l'indice di soddisfazione NSI (*Net Satisfaction Index*)¹ passa da 44 a 53, mentre, l'indice di propensione a consigliare la propria banca IPS (*Intesa Sanpaolo Promoter Score*)² passa da 28 a 35.

Anche nei confronti dei clienti grandi imprese Intesa Sanpaolo da alcuni anni realizza iniziative di ascolto e dialogo per conoscere i reali bisogni del cliente e condividere sfide e opportunità in un percorso di crescita comune. Nel 2012 sono state realizzate due indagini rivolte a più di 1.400 società per specifiche tipologie di prodotto e servizio. Il tasso di risposta è stato del 27% on line e del 69% al telefono. I clienti hanno dimostrato una forte predisposizione ad aprire un confronto continuativo con la banca: circa il 59% degli intervistati si è reso disponibile a essere ricontattato per approfondimenti al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

La Contact Unit e la gestione dei reclami

Qualità del servizio significa capacità di ascolto del cliente per rispondere alle sue richieste di chiarimenti su prodotti e servizi, per essergli vicini nelle situazioni di disagio o per individuare soluzioni tempestive e trasparenti a fronte di reclami. Con questa finalità operano il Servizio Clienti attivabile tramite numero verde e il Servizio Assistenza clienti e reclami. Nuovi canali di dialogo on line si sono aggiunti: la pagina facebook del Servizio clienti e il sito Superflash sul quale è possibile richiedere informazioni sulle iniziative rivolte ai giovani. Nel corso del 2012 il numero dei reclami in Italia ha confermato un lieve calo (-2,6% rispetto al 2011) e sono stati ulteriormente ridotti i tempi per la gestione delle lettere di reclamo.

La cultura della customer satisfaction nelle Banche estere

Nel 2012 è stata data continuità a "Listening 100% Education Programme", il progetto volto alla sensibilizzazione dei colleghi delle banche estere al miglioramento della soddisfazione della clientela. La nuova fase dell'Education Programme aveva come obiettivi il consolidamento della consapevolezza sull'importanza strategica della customer satisfaction e dei risultati più importanti acquisiti, la diffusione delle best practice e la generazione di nuove idee finalizzate a creare una positiva e unica *customer experience* nella clientela delle Banche Estere. L'approccio seguito ha visto il coinvolgimento di tutti i livelli gerarchici e di tutte le funzioni all'interno di ciascuna banca attraverso specifici eventi secondo una logica a cascata: Empathic Design Event per le strutture centrali, Improvement Leadership Event per le aree e Cascade per il personale del network.

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

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

SElok:

il sistema di gestione della qualità dei servizi in filiale nel 2012 ha registrato un graduale miglioramento della qualità con un incremento medio complessivo dei risultati di oltre il 18% in rapporto all'analoga rilevazione del 2010/2011.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION:

nel 2012 quasi 72.000 clienti sono stati ascoltati per rilevare il grado di soddisfazione sui prodotti e servizi di Intesa Sanpaolo in Italia.

Produttività

Intesa Sanpaolo si impegna perché, pur in un contesto economico critico, nuove opportunità di crescita possano derivare da una maggiore efficienza e produttività. La responsabilità sociale e ambientale offre anche in questo ambito nuove opportunità: l'innovazione nei processi, l'attenta gestione delle risorse energetiche, lo sviluppo della cultura dell'eccellenza, la motivazione delle persone che lavorano in Intesa Sanpaolo sono i fattori determinanti di questo orientamento.



Efficienza operativa

Intesa Sanpaolo da alcuni anni, trasversalmente su tutta l'organizzazione aziendale, ha dedicato ulteriore attenzione a obiettivi di maggior semplicità e innovazione per favorire un miglior servizio al cliente e maggiore efficienza interna.

I collaboratori, con la loro esperienza e i loro suggerimenti di miglioramento operativo, sono i protagonisti del progetto **"Ascolto Rete"** che dal 2009 ha coinvolto più di 10.500 colleghi. Solo nel 2012 sono stati raccolti circa 3.650 suggerimenti e promossi 175 interventi di semplificazione nei processi.

Per rendere disponibile alla clientela una nuova modalità di relazione con la Banca complementare e sinergica con la filiale, è nato il progetto **"Offerta Fuori Sede"**: un servizio per la consulenza e lo sviluppo commerciale presso il domicilio o la sede di lavoro del cliente. Ad inizio 2013, per rendere disponibili i propri servizi e la consulenza alla clientela in fasce di orario più ampie nelle filiali è stato avviato il progetto **"Banca Estesa"**. A gennaio sono state attivate le prime 93 filiali e dal 25 febbraio secondo una pianificazione settimanale, fino ad inizio aprile, sono state attivate ulteriori 242 filiali.

Anche il progetto **"Filiale Paperless"** è stato realizzato con l'obiettivo di semplificare l'operatività di Filiale e ridurre la quantità di carta prodotta e archiviata con rilevanti impatti a livello economico e ambientale. La sottoscrizione delle operazioni della clientela avviene ora per circa 5.500 filiali e 10,8 milioni di clienti con una firma elettronica posta su un tablet in sostituzione della tradizionale operatività cartacea. Ciò ha portato alla riduzione dei consumi di carta per circa 337 t con conseguente riduzione delle emissioni di CO₂ per oltre 600 t.

Nell'ultimo anno è stata completata una revisione complessiva anche dei **processi del credito** dedicati alla clientela small business, snellendo la documentazione richiesta e semplificando le procedure interne. I tempi medi di risposta alle richieste di affidamento si sono complessivamente ridotti di oltre il 50%. Un innovativo processo dedicato alle pratiche di piccolo importo consente la delibera degli affidamenti generalmente entro 2 giorni lavorativi (quasi il 20% delle pratiche è deliberato in un solo giorno).

Alcune evidenze dell'andamento del segmento small business nel periodo confermano segnali positivi: il totale cumulato dei finanziamenti a medio lungo termine e a breve termine con garanzia consortile è cresciuto nel primo semestre del 2012 di 585 milioni e i tassi di default risultano sistematicamente inferiori rispetto al processo ordinario. Il gradimento da parte della clientela è confermato dagli indici di customer satisfaction in sensibile miglioramento per effetto dell'abbattimento dei tempi di risposta.

Efficienza energetica e riduzione delle emissioni di CO₂

Intesa Sanpaolo, con l'obiettivo di gestire responsabilmente gli impatti ambientali ed energetici legati alla propria attività, diminuire il proprio impatto ambientale e ridurre i costi, si è dotata da tempo, in 189 siti distribuiti a livello geografico in Italia, di un Sistema di Gestione Ambientale (ai sensi della norma UNI EN ISO 14001) e, da aprile 2012 prima Banca italiana, di un Sistema di Gestione dell'Energia (ai sensi della UNI CEI EN ISO 50001).

Grazie alle procedure di qualità di tale Sistema e all'attuazione del "Piano d'azione per la Sostenibilità Ambientale in Italia 2009-2013", dal 2009 al 2012 è stato generato un risparmio economico complessivo stimabile in oltre 48 milioni di euro. Tra le varie iniziative, che includono interventi di ottimizzazione gestionale dei consumi degli impianti tecnologici e un consolidato risparmio di consumo elettrico ottenuto dalla procedura di spegnimento da remoto di quasi tutti i PC delle filiali nelle ore notturne e nei giorni festivi, è stata adottata una policy che prevede la sostituzione progressiva delle macchine d'ufficio con altre energeticamente più efficienti. L'attuazione della policy ha generato una riduzione dei consumi elettrici cumulati dal 2008 di 18,8 GWh.

Nel Piano d'azione particolare attenzione viene posta nella ristrutturazione e nei nuovi allestimenti delle filiali e dei palazzi. Grazie alle azioni poste in essere in questi ultimi anni, legate soprattutto alla sostituzione delle caldaie con impianti a condensazione, pompe di calore e gruppi frigoriferi ad alte rese, nonché alla sostituzione degli infissi con vetri basso emissivi, il Gruppo ha potuto usufruire di detrazioni fiscali (dal 2008 al 2011 di circa 16,1 milioni). Tra gli interventi di

I tempi medi di risposta alle richieste di affidamento della clientela small business si sono complessivamente ridotti di oltre il 50%. Un innovativo processo dedicato alle pratiche di piccolo importo consente la delibera degli affidamenti generalmente entro 2 giorni lavorativi.



Le procedure di qualità del Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia e l'attuazione del "Piano d'azione per la Sostenibilità Ambientale in Italia 2009-2013", dal 2009 al 2012 ha generato un risparmio economico complessivo di oltre 48 milioni.

maggiore rilievo citiamo la ristrutturazione del polo tecnologico di Moncalieri che è così passato dalla classe energetica "E" alla "C", e il nuovo Museo "Gallerie d'Italia" in Piazza della Scala a Milano che, grazie alla nuova impiantistica per climatizzazione e illuminazione, consentirà un risparmio annuo stimato in circa 550.000 kWh di energia elettrica e di circa 90.000 mc di gas.

Di particolare interesse è la realizzazione della prima "Filiale ad energia quasi 0" inaugurata nel giugno 2012 a Venezia Marghera che, oltre alla autoproduzione di energia elettrica da fonte fotovoltaica, prevede una serie di azioni di riduzione dei consumi energetici dell'immobile (coibentazione dell'involucro edilizio anche con serramenti isolanti, pompa di calore geotermica e lampade a basso consumo) che hanno portato ad una riduzione del 50% dei consumi elettrici e all'azzeramento dei consumi di gas per il riscaldamento.

Per ridurre le emissioni di CO₂, il Gruppo Intesa Sanpaolo da tempo utilizza energia elettrica da fonte rinnovabile per il 95% dei consumi in Italia (oltre 165.000 tonnellate di CO₂ annue evitate). Inoltre il Gruppo ha realizzato in Italia alcuni impianti fotovoltaici in siti significativi: a fronte di un investimento di circa 1,7 milioni sono stati prodotti nel secondo semestre 330 MWh di energia elettrica. Questa scelta è determinante nel perseguimento della riduzione dell'impronta ecologica se si considera che i consumi elettrici del Gruppo Intesa Sanpaolo corrispondono a quelli di una moderna città di circa 500.000 abitanti.

Leadership e qualità del management

Cultura dell'eccellenza

Intesa Sanpaolo si impegna per l'attrazione delle migliori professionalità e lo sviluppo delle capacità di leadership dei collaboratori impegnati quotidianamente nel raggiungimento degli obiettivi aziendali: creare valore per i clienti, gli azionisti e la comunità nella quale la Banca opera.

Le strategie di *Employer Branding* vengono attuate grazie a una collaborazione costante con le principali Università e *Business School* Italiane con testimonianze e partecipazione alle lezioni di manager della Banca, a una presenza capillare sul territorio partecipando a *career day* e all'assegnazione di borse di studio per la valorizzazione del percorso accademico di giovani talenti.

La motivazione individuale, la valorizzazione delle diversità e la creazione di "bacini di sviluppabilità" sono i tratti caratterizzanti il Modello di sviluppo professionale "ON Air" adottato dalla Banca dal 2011. Sono stati conseguiti significativi obiettivi in termini di valorizzazione della motivazione individuale grazie alla modalità dell'autocandidatura: nella fase pilota hanno aderito 6.000 colleghi di tre aree della Divisione Banca dei Territori; nel 2012, il 45,2% delle persone nelle Direzioni Centrali si è messo in gioco presentando la sua candidatura a percorsi di valorizzazione.

Ai giovani manager del futuro sono dedicate le comunità differenziate per età *Emerging* e *Talent* che avviano a percorsi di crescita personalizzati e che prevedono percorsi formativi realizzati in collaborazione con SDA Bocconi: sono complessivamente quasi 200 i colleghi che hanno partecipato al Master in Banking & Business Administration e all'Executive Program in Banking Management.

Molte sono le iniziative che coinvolgono i manager del Gruppo per lo sviluppo di innovazione, visione internazionale e capacità di affrontare uno scenario di contesto sempre più complesso. Tra queste il progetto ETHOS a cui hanno partecipato 140 manager: un percorso di sviluppo manageriale che ha l'obiettivo di coniugare valori etici e obblighi di business aumentando la qualità dei processi decisionali. In tema di valorizzazione delle differenze, la formazione ha realizzato percorsi di empowerment al femminile piuttosto che di management al plurale sulla valorizzazione delle diversità di genere, di età e di cultura.

Di rilievo anche la *Singularity University*, costituita nella Silicon Valley con il supporto della NASA e di Google. Si tratta di una nuova idea di università che, grazie alle potenzialità offerte dalle tecnologie a sviluppo esponenziale, si propone di risolvere le grandi sfide che attendono l'umanità (acqua, alimentazione, cambiamento climatico, sostenibilità, ecc.). Dopo un'esperienza iniziale che ha coinvolto più di 70 manager, l'iniziativa si è aperta ad alcune grandi aziende con una giornata formativa nella quale i clienti di Intesa Sanpaolo possono conoscere le opportunità delle tecnologie a sviluppo esponenziale e il loro impatto sulla società negli anni a venire.

La prima "Filiale ad energia quasi 0" a Venezia Marghera è stata dotata di un sistema di autoproduzione di energia elettrica da fonte fotovoltaica e da azioni di riduzione dei consumi energetici. I consumi elettrici sono ridotti al 50% e si sono azzerati i consumi di gas per riscaldamento.

La motivazione individuale, la valorizzazione delle diversità e la creazione di "bacini di sviluppabilità" sono i tratti caratterizzanti il Modello di sviluppo professionale "ON Air" adottato dalla Banca dal 2011.

Quasi 200 colleghi hanno partecipato al Master di primo livello in Banking & Business Administration e all'Executive Program in Banking Management di SDA Bocconi.

Un milione di giornate di formazione con il coinvolgimento di quasi 86.000 collaboratori in Italia e all'estero. Sono dati rilevanti costantemente accompagnati dai risultati di efficacia della formazione.

Forte interesse professionale e individuale dei colleghi verso i temi ambientali. Dal 2010 a oggi più di 89.000 gli accessi ai moduli formativi presenti sulla piattaforma "Ambientiamo".

Diffondere cultura e alimentare l'innovazione

La formazione di Intesa Sanpaolo è sempre più orientata a sviluppare metodologie innovative e ha dedicato un'attenzione specifica alla possibilità di misurare l'efficacia della proprie attività introducendo sperimentalmente un'analisi sul concetto di "Ritorno sulle Aspettative" che consente di monitorare il risultato ottenuto e il ritorno economico dei progetti formativi.

Questa metodologia è stata applicata, tra gli altri, ad un progetto di team buiding per i collaboratori delle strutture di staff di Emilia Romagna, Marche, Abruzzo e Molise. L'obiettivo era quello di accrescere la capacità di interazione fra staff delle banche regionali e migliorare i risultati su Estero, Turismo e Agribusiness. In tutti e tre gli ambiti sono stati conseguiti risultati sia in termini di crescita dei volumi che di acquisizione di nuovi clienti.

Nel 2012 è stato applicato diffusamente il nuovo protocollo "Learning Experience Design" le cui linee guida consentono di trasformare le iniziative didattiche in un'esperienza di apprendimento che va oltre l'aula ottimizzando risorse e risultati: si focalizza su un approccio integrato con l'individuazione di bisogni formativi reali e di pianificazione di impegni successivi al training stesso. Tale protocollo è stato applicato, tra i molti, ad un progetto che ha coinvolto 130 Direttori di filiale di alcune Regioni italiane con un corso finalizzato a migliorare l'azione manageriale di gestione dei collaboratori. Ogni partecipante ha potuto concludere il corso producendo una scheda di impegni gestionali da realizzare con la supervisione e il supporto dell'Ufficio del Personale rivolta a massimizzarne l'efficacia integrata. Anche la formazione prevista per legge dalla normativa ISVAP è stata realizzata con una forte innovazione didattica e prodotti formativi complessi (pillole on line, community, webinar, forum ecc) che hanno permesso di garantire un'altissima efficacia con un'importante diminuzione dei costi diretti ed indiretti.

Cultura ambientale

Quella dell'ambiente è una dimensione strategica e trasversale a tutti gli ambiti di operatività della Banca sia per ridurre gli impatti ambientali di una azienda diffusa sul territorio, sia per contenere i costi d'utilizzo delle risorse energetiche e di beni naturali come l'acqua, migliorare la gestione dei rifiuti e ridurre i consumi di carta e materiali. Per questo è stato attivato nel 2010 il progetto formativo "Ambientiamo" diventato nel tempo un vero e proprio contenitore virtuale di "oggetti on line" di apprendimento sull'ambiente. La pagina intranet è sempre disponibile e comprende anche la sezione Mobilityamo, interamente dedicata a diffondere cultura e buone pratiche in tema di mobilità sostenibile. Ambientiamo offre, tra gli altri, anche strumenti di social networking: in "Ecopost" i colleghi possono infatti scambiare conoscenze e condividere informazioni sugli argomenti "verdi" di loro interesse.

Per i colleghi che si trovano nelle Filiali certificate secondo il Sistema di Gestione Ambiente ed Energia è disponibile un corso ad hoc che illustra l'impegno della banca sul tema ambientale e che spiega nel dettaglio le specifiche procedure del Sistema di Gestione. Anche i fornitori che collaborano con le Filiali certificate vengono formati sulle procedure adottate da Intesa Sanpaolo ed a loro volta si impegnano a sensibilizzare sul tema i loro collaboratori.

Il tema ambientale per una Banca è centrale non solo per la riduzione della propria impronta ecologica ma, in particolare nelle attività di concessione del credito, anche laddove il rischio derivante da una valutazione del merito che non consideri gli impatti ambientali e sociali, possa determinare rischi operativi e reputazionali. Intesa Sanpaolo adotta dal 2007 gli Equator Principles, linee guida di sostenibilità della Banca Mondiale che si applicano alle operazioni di finanza di progetto, nel caso ad esempio di grandi installazioni quali impianti energetici, petrolchimici, miniere, infrastrutture nel campo dei trasporti e delle telecomunicazioni. Le Linee Guida operative per l'implementazione dei principi nei processi del credito di Intesa Sanpaolo sono state diffuse con diverse iniziative di comunicazione, un corso specifico di formazione, dedicato agli specialisti di project finance, strutturato in sessioni che si sono tenute, tra il 2011 e i primi mesi del 2012, presso le sedi di Milano, Roma, Londra, New York e Hong Kong.

Coesione e produttività

Intesa Sanpaolo ha affrontato le difficoltà del complesso quadro economico internazionale ispirando i propri interventi alla coesione interna e alla ricerca di soluzioni condivise con le Organizzazioni Sindacali. Le linee di indirizzo, già adottate dal contratto collettivo nazionale di lavoro, hanno riguardato il recupero della redditività, la crescita della produttività, il sostegno dell'occupazione e la valorizzazione della solidarietà generazionale unitamente ad una politica salariale sostenibile.

Uno dei momenti più significativi di tale approccio è stata la sottoscrizione con le Organizzazioni sindacali del Protocollo Occupazione e Produttività che ha introdotto una serie di soluzioni per il miglioramento della produttività e la crescita dell'efficienza aziendale anche mediante una maggior flessibilità delle prestazioni e degli orari di lavoro quale presupposto per raggiungere i requisiti che possano consentire un confronto con gli standard europei di settore. Particolarmente innovativa per il Settore è l'estensione dell'orario di sportello oggi già applicata in un significativo numero di filiali.

Gli interventi sui costi sono stati individuati in modo da limitare gli impatti sui lavoratori: blocco del lavoro straordinario, smaltimento dei residui ferie, riduzione della prestazione lavorativa da 4 a 6 giornate complessive in un triennio. L'insieme delle misure adottate ha consentito di confermare gli obiettivi occupazionali: dal 2007 a oggi 12.000 assunzioni, per la quasi totalità giovani.

In un'ottica di valorizzazione del welfare di Gruppo, il premio aziendale è stato erogato grazie a un'intesa innovativa, sotto forma di "Premio aziendale sociale" cioè come valore utilizzabile per il rimborso delle spese per l'assistenza sanitaria integrativa e/o la previdenza complementare anche a favore dei famigliari e per l'istruzione dei figli, ferma restando la possibilità di richiedere il pagamento del premio anche in modo tradizionale (liquidazione in busta paga).

L'assistenza sanitaria integrativa con oltre 200.000 iscritti, contributi e prestazioni di oltre 100 milioni l'anno e previdenza complementare con circa 100.000 iscritti e contributi annui pari a circa 500 milioni, sono i pilastri storici della vicinanza e della coesione attraverso i valori della solidarietà, mutualità e sostenibilità quali occasione di rafforzamento dell'identità del Gruppo.

Il sistema di Welfare aziendale, che rappresenta circa il 5% del costo del lavoro del Gruppo, è significativamente integrato con i servizi di People Care e Mobility Management che realizzano azioni a sostegno dei collaboratori e delle loro famiglie agendo sui principali elementi di miglior bilanciamento tra vita e privata e professionale anche in ottica di diversity management: oltre 25.000 utenti registrati alle diverse piattaforme beneficiano di servizi di utilità sociale e mobilità sostenibile.

Tra le azioni di conciliazione più significative nel 2012 è partito il progetto "Welcare Family", un servizio multicanale accessibile anche da casa che fornisce informazioni e servizi su assistenza e cure domiciliari, su gestione di pratiche burocratiche e amministrative, previdenziali e fiscali a tariffe agevolate o gratuite. A sostegno della famiglia e dei servizi all'infanzia, sono attive diverse iniziative che vanno dagli asili aziendali (a Milano, Firenze, Napoli e Torino Moncalieri), ai prodotti e servizi di utilità sociale rivolti ai figli dei collaboratori.

Il recente Accordo sottoscritto con i sindacati per la creazione della nuova Associazione Ricreativa di Gruppo – che sarà operativa dal 1° gennaio 2014 – consentirà un processo di armonizzazione, valorizzazione e diffusione delle migliori esperienze per la crescita sociale e culturale e la messa a disposizione di servizi alle persone.

VICINANZA E COESIONE:

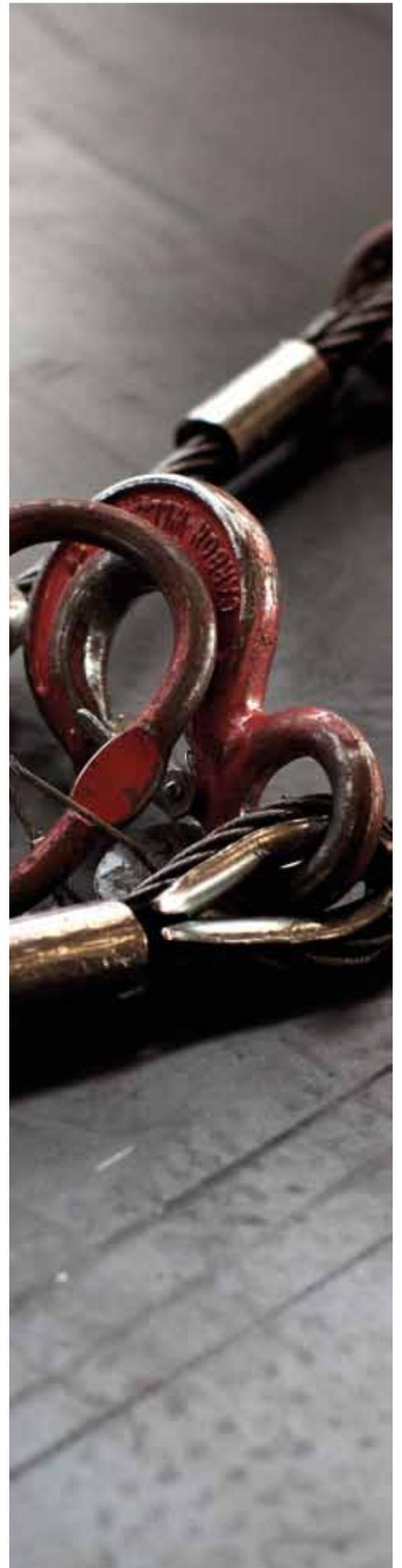
assistenza sanitaria integrativa con oltre 200.000 iscritti, contributi e prestazioni di oltre 100 milioni l'anno e previdenza complementare con circa 100.000 iscritti e contributi annui pari a circa 500 milioni.

Il sistema di Welfare aziendale è integrato con i servizi di People Care e Mobility Management che realizzano azioni a sostegno dei collaboratori e delle loro famiglie.

Controllo dei rischi

È ormai evidente che eventi globali, quali il cambiamento climatico, la tutela del lavoro, la salvaguardia dei diritti umani e l'attuazione di politiche contro la corruzione, siano sempre più determinanti non solo per il benessere della comunità ma anche per il buon funzionamento delle imprese e dei mercati.

Intesa Sanpaolo si impegna affinché, nella valutazione dei rischi, siano incluse le variabili ambientali e sociali nelle attività che riguardano la relazione con i clienti, i propri collaboratori, la comunità e i fornitori.



Controllo dei rischi sociali e ambientali nei processi di governance

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

Nel corso del 2012 il nuovo Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Dlgs 231/2001, approvato dal Consiglio di Gestione e dal Consiglio di Sorveglianza, ha integrato i reati ambientali come area sensibile, riconoscendo che dagli illeciti previsti dalla tutela penale dell'ambiente discende una responsabilità amministrativa degli enti e di conseguenza una responsabilità indiretta della Banca verso l'operato dei propri clienti.

Intesa Sanpaolo presidia questo tipo di rischi nei grandi progetti attraverso il processo di valutazione legato agli Equator Principles e sta lavorando sugli altri processi interni del credito per implementare criteri di valutazione più stringenti e modalità operative più efficaci per la gestione dei rischi ambientali connessi all'erogazione di finanziamenti a tutti i clienti produttivi.

Contrasto della corruzione e compliance normativa

Il Codice Etico, il Codice Interno di comportamento e il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo conforme al Decreto Legislativo 231/2001 sono le fonti normative interne che consentono di mitigare il rischio di corruzione.

Con riferimento più in generale ai rischi di responsabilità amministrativa introdotti da questo decreto, la Funzione di Compliance garantisce la presenza di regole, procedure e prassi operative che prevenivano efficacemente violazioni o infrazioni alle norme vigenti; essa supporta inoltre l'Organismo di Vigilanza nel monitoraggio.

Il processo di Compliance Risk Assessment effettuato annualmente al fine di individuare il rischio residuo e definire la priorità degli interventi di mitigazione valuta il livello dei presidi in essere.

La funzione Internal Audit supporta direttamente l'Organismo di Vigilanza nel vigilare sul rispetto e sull'adeguatezza delle regole contenute nel Modello, attivando, a fronte delle eventuali criticità riscontrate nel corso della propria attività, le funzioni di volta in volta competenti per le opportune azioni di mitigazione.

Particolare attenzione è rivolta alle iniziative di formazione. Nel 2012 è stato realizzato un nuovo corso a distanza e diverse iniziative "in aula" destinate al personale che opera con la Pubblica Amministrazione così come ai dirigenti aziendali.

Gestione dei rischi reputazionali

Il Gruppo riconosce grande rilevanza al rischio di reputazione che, per gli ambiti normativi sotto la responsabilità della Funzione di Compliance, è valutato all'interno del sistema di presidio del rischio di non conformità, nella convinzione che il rispetto delle norme e la correttezza negli affari costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, per sua natura fondata sulla fiducia.

CSR e rischio reputazionale

Intesa Sanpaolo ha assunto – con il Codice Etico, le Policy, il Bilancio Sociale, la sottoscrizione di standard internazionali – impegni volontari nei confronti dei propri stakeholder: il mancato rispetto degli stessi espone la Banca a un rischio di perdita di reputazione. Per questo sono stati predisposti specifici strumenti che consentono il monitoraggio sia della qualità della relazione con gli stakeholder, in termini di efficacia dei progetti e delle attività realizzate e comunicate nel Bilancio Sociale, sia dell'efficienza dei processi organizzativi atti a garantire continuità nell'attuazione dei principi del Codice Etico.

Due cruscotti di verifica sono stati realizzati applicando le metodologie di società specializzate su questi temi: AccountAbility (gli standard AA1000), che definisce

LA FORMAZIONE PER PREVENIRE LA CORRUZIONE:

nel 2012 sono state erogate più di 212.000 ore di formazione (più del doppio rispetto al 2011).

scopo, metodo e tecniche di coinvolgimento degli stakeholder nelle attività aziendali; Vigeo, la più grande agenzia europea di analisi extra-finanziaria che valuta l'efficacia e l'impegno dell'impresa in termini di responsabilità sociale. Le risultanze dei cruscotti consentono di avere un quadro chiaro dei rischi e delle opportunità derivanti dagli impegni assunti dalla Banca nei confronti dei propri stakeholder, consentendo la formulazione di obiettivi di miglioramento basata su criteri oggettivi e la messa a punto di un piano di monitoraggio continuo delle aree prioritarie.

Gestione dei rischi sociali e ambientali nei finanziamenti

Intesa Sanpaolo adotta gli Equator Principles, un insieme di standard internazionali emanati nel 2003 da un gruppo di 10 banche che, basati sui criteri della Banca Mondiale per la tutela delle risorse naturali, della salute e dei diritti umani, delle proprietà culturali e della biodiversità, forniscono gli strumenti per identificare, valutare e gestire i rischi potenziali derivanti dai progetti che finanzia. I Principi si applicano al finanziamento di progetti con un costo capitale pari o superiore ai 10 milioni di dollari USA e prevedono la classificazione di questi secondo tre livelli di rischio (A, B e C, dove C indica un basso grado di rischiosità). L'assegnazione della categoria risente di variabili quali le caratteristiche socio-ambientali del Paese, il settore industriale e le caratteristiche proprie del progetto in esame.

Il processo di valutazione adottato dalla Banca prevede che la funzione creditizia deliberi il finanziamento oltre che sulla base di considerazioni finanziarie, anche su quelle sociali e ambientali. Una cattiva valutazione di queste ultime potrebbe infatti aumentare l'esposizione al rischio creditizio derivante ad esempio dall'interruzione delle attività di un impianto, o dal pagamento di multe e sanzioni, da parte del cliente, per danno ambientale, o da pesanti investimenti necessari a prevenire il danno in futuro.

La Banca ha dato un forte impulso al processo di implementazione dei Principi con l'emanazione di Guide Operative specifiche nel giugno 2010 e l'organizzazione di sessioni formative, dedicate agli specialisti di Project Finance, presso le sedi italiane (Milano e Roma) ed estere (Londra, New York e Hong Kong) che operano in questo campo. Per dare un'idea della portata dell'attività di screening del rischio, basti pensare che a partire dal 2007 sono 234 le richieste di finanziamento che sono state valutate secondo gli Equator Principles.

Nel 2012 sono state emanate, da parte della Divisione Banche Estere, le Regole per l'implementazione degli Equator Principles, che verranno progressivamente recepite e adottate dalle singole Banche estere che sono attive nella finanza di progetto. Al fine di garantire coerenza nel Gruppo, è partito un percorso di coinvolgimento delle Banche attraverso seminari sull'applicazione dei Principi e sul percorso seguito dalla Capogruppo.

Dal 2007 sono 234 le richieste di finanziamento che sono state valutate secondo gli Equator Principles della Banca Mondiale.

Settore	A	B	C	N.A. (*)	Totale
Petrolio e gas	1			3	4
Petrochimico		2			2
Energia eolica		1	7	1	9
Energia idroelettrica	1				1
Energia fotovoltaica			10	1	11
Energia da biomasse			1	1	2
Energia	1	1		1	3
Infrastrutture	1	5	4	4	14
Altro	3	1			4
Totale	7	10	22	11	50

* Categoria non assegnata perché il progetto è in fase preliminare.

Processo di screening ambientale e sociale nel project finance in applicazione degli Equator Principles



Nel corso degli ultimi anni le operazioni autorizzate nel settore armamenti sono progressivamente diminuite fino ad essere sostanzialmente azzerate già nel 2011.

Settore degli armamenti

Tra i settori sensibili che la Banca monitora con attenzione, quello della produzione e del commercio di armamenti militari riveste un'importanza particolare. Si tratta infatti di un ambito complesso e controverso, che Intesa Sanpaolo ha deciso di affrontare con una policy interna restrittiva fin dal 2007. La Banca, in qualità di intermediario finanziario e in coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico, ha scelto di assumersi le proprie responsabilità, limitando drasticamente la propria partecipazione ad attività che riguardino la produzione e il commercio di materiali di armamento militare. In particolare sono state sospese tutte le transazioni relative a import ed export di armamenti autorizzati nell'ambito della Legge 185/90 e sono state definite le modalità operative per gestire l'erogazione di finanziamenti e di altri servizi finanziari a imprese coinvolte nel settore. Intesa Sanpaolo ha inoltre esplicitato alcuni ambiti particolarmente controversi dai quali intende astenersi e in particolare quelle armi controverse e/o bandite da trattati internazionali come le armi nucleari, biologiche e chimiche, le bombe a grappolo e a frammentazione, le armi contenenti uranio impoverito e le mine antiuomo.

Nell'applicazione concreta della policy sono state previste alcune eccezioni per tenere in considerazione gli interessi di difesa nazionale anche nella prospettiva di una difesa integrata europea e si è quindi deciso di supportare i Programmi Intergovernativi in essere tra Paesi che rispettino i principi democratici nonché di autorizzare importazioni e attività domestica a favore di forze armate nazionali e relativi enti preposti.

Il sistema di gestione della salute e sicurezza

La Banca ha adottato un sistema di gestione nel rispetto dei più importanti standard di certificazione (UNI EN ISO 9001-UNI-INAIL ISPESL). L'attività di gestione dei rischi si articola in diverse fasi che consentono la loro identificazione; l'individuazione delle procedure di prevenzione e protezione, la definizione di un piano degli interventi e la realizzazione vera e propria degli interventi.

Nel 2012 sono stati svolti oltre 5.000 sopralluoghi per la valutazione dei rischi sulla salute e sicurezza dei lavoratori.

Nel 2012 sono stati svolti oltre 5.000 sopralluoghi a seguito dei quali è stato aggiornato il "Documento di Valutazione dei Rischi" reso disponibile a tutto il personale per ciascuna Banca e Società del Gruppo in Italia. Il documento analizza anche il rischio stress lavoro-correlato, mostrando condizioni organizzative che possono determinare una presenza poco significativa di stress correlato al lavoro, individuando aree di miglioramento e controllo per innalzare le condizioni di benessere.

Il numero di rapine in Italia è diminuito di oltre il 20% rispetto al 2011. Anche il numero di colleghi e clienti coinvolti in rapine si è ridotto conseguentemente del 16%.

Il risultato è coerente con gli indicatori della Relazione epidemiologica del personale sottoposto a sorveglianza sanitaria nel periodo 2008-2011 dai quali emerge un'estesa quota di lavoratori giudicata in buone e ottime condizioni generali (91%).

Per quanto riguarda il presidio della sicurezza fisica sono state attuate tre linee strategiche: riduzione dell'appetibilità, limitazione dell'accessibilità e formazione continua. Sono proseguiti i costanti investimenti in soluzioni tecnologiche. La scelta delle filiali e dei dispositivi su cui intervenire è stata guidata da metodologie e strumenti di analisi del rischio sviluppate dalla Banca.

Gestione delle emergenze ambientali e sociali nel 2012

Intesa Sanpaolo ha consolidato i meccanismi necessari a garantire la continuità dei servizi e la salvaguardia dei collaboratori e dei clienti in situazioni di crisi quali, ad esempio:

- il terremoto in Emilia Romagna con lo sviluppo di iniziative commerciali a beneficio della clientela colpita dal disastro e il ripristino del servizio per i clienti attraverso filiali mobili e "gemellaggi" con altre filiali del Gruppo;
- le nevicate nel Nord Italia dello scorso inverno, dove lo sforzo di coordinamento di tutti gli attori e servizi coinvolti ha permesso di garantire la normale erogazione dei servizi ai clienti;
- l'uragano Sandy con il supporto fornito alla Filiale di New York per garantire l'incolumità dei colleghi e il presidio dell'operatività.

Gestione dei rischi sulla catena di fornitura

Screening dei fornitori sul rispetto di criteri sociali e ambientali

A partire dal 2009 ha preso avvio il progetto del Portale Fornitori, una piattaforma modulare che prevede un sistema di negoziazioni in rete: ai candidati è richiesta la registrazione on-line dove possono seguire, qualora invitati a una gara, tutte le fasi del processo in maniera trasparente. La registrazione al Portale prevede la compilazione, da parte dei fornitori, di un questionario che riguarda anche aspetti di responsabilità sociale e ambientale.

Le risposte date danno luogo a un sistema di qualificazione sulla base di parametri tecnico-economico-finanziari uniti a quelli di responsabilità sociale e ambientale. Ciò consente di effettuare una prima mappatura dei rischi che potrebbero derivare da comportamenti non conformi alle politiche di Gruppo e porre in atto misure di mitigazione adeguate. Inoltre gli iscritti al Portale devono prendere visione del Codice Etico che, fra gli altri principi, include anche quelli sulla tutela dei diritti umani.

Le dichiarazioni rese dai fornitori nella fase di mappatura sono verificate attraverso un sistema di monitoraggio a campione che si focalizza sulle categorie merceologiche a maggior rischio. Le verifiche in tema di rispetto dei criteri sociali sono condotte da personale interno e si rivolgono ai capitolati di servizio all'edificio (manutenzione impianti) e alle persone (pulizie). Nel caso invece di indagini sul rispetto di criteri ambientali, quali ad esempio l'efficienza energetica, l'utilizzo di prodotti di pulizia a norma di legge, le clausole contrattuali legate al rispetto della normativa ambientale, le verifiche ispettive sono effettuate in loco sia da personale interno sia da società esterne e sono sempre rivolte ai servizi all'edificio e alle persone.

Presidio dei rischi generati dai fornitori in tema di Salute e Sicurezza

L'attività del Servizio Prevenzione e Protezione valuta e gestisce i rischi per la salute e sicurezza non solo dei collaboratori ma anche dei fornitori che operano presso le strutture della Banca. I fornitori devono condividere le norme aziendali in tema di Salute e Sicurezza e assicurare che i loro dipendenti operino rispettando adeguati standard. L'attività di gestione deve garantire che non emergano rischi dovuti a interferenze tra le attività dei vari fornitori e quelle del personale della banca.

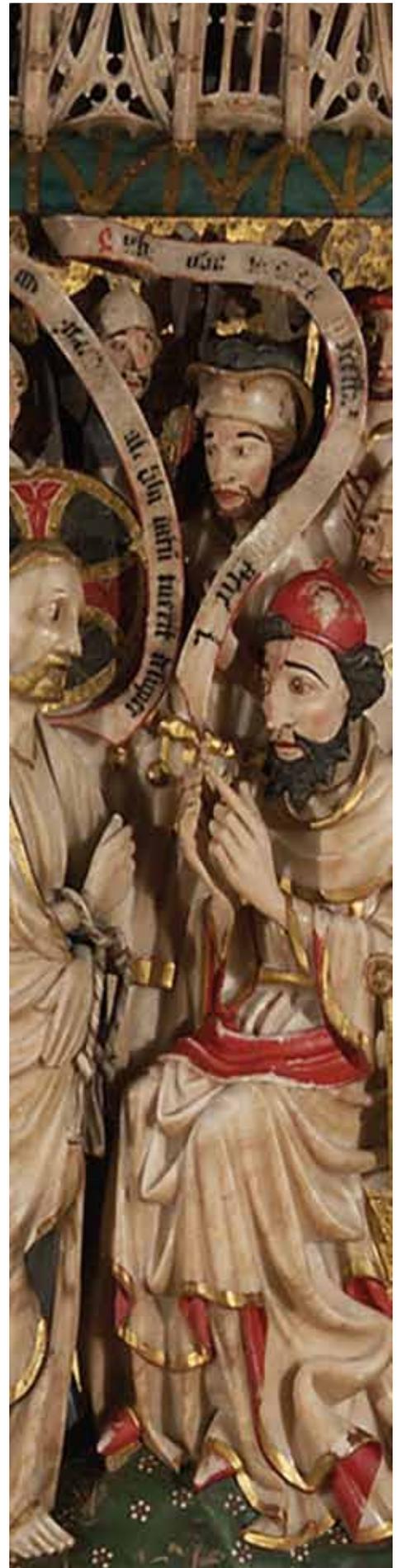
Anche le attività in questo ambito sono descritte nel Documento di Valutazione dei Rischi che si articola in tre livelli: il primo è affidato ai Responsabili delle unità organizzative, che devono segnalare al datore di lavoro i pericoli presenti, compresi quelli derivanti dai fornitori che svolgono le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria. Il secondo livello viene svolto dallo stesso Servizio Prevenzione e Protezione, attraverso verifiche sui livelli di sicurezza adottati dai fornitori (ad es. presenza di rifiuti, qualità e quantità dei prodotti stoccati). Inoltre, nel caso di verifiche presso i "cantieri temporanei e mobili", esse prevedono anche la presenza di professionisti esterni. Il terzo livello fa capo alla Direzione Internal Auditing, che controlla l'efficacia delle procedure previste dai due livelli precedenti, e dall'Ente Certificatore esterno.

Al fine di facilitare queste attività, il Servizio nel 2012 ha avviato un progetto che mira a migliorare l'operato dei fornitori che lavorano presso la Banca. Si tratta di un'iniziativa di formazione che, rivolta in una prima fase ai collaboratori che si interfacciano con i fornitori, prevede successivamente l'estensione agli stessi fornitori, attraverso un sito web dedicato.

Cultura

Intesa Sanpaolo da sempre riconosce il valore delle attività di sostegno e valorizzazione della cultura e della conoscenza, quale espressione concreta di partecipazione della Banca alla vita del Paese.

L'obiettivo è attivare un circolo virtuoso che possa innestare semi di creatività e innovazione, fattori cruciali per la crescita del Paese, alimentando sviluppo e crescita economica e consentendo alla Banca di creare e consolidare relazioni costruttive con le diverse realtà che operano nel territorio.



Trittico con storie della Passione

Manifattura di Nottingham, seconda metà del XV secolo
105/165 x 306 cm; alabastro, legno intagliato e dipinto, vetro églomisé
Napoli, Museo di Capodimonte
Particolare del pannello laterale sinistro, dopo il restauro



sito web: www.gallerieditalia.com



PALAZZO LEONI MONTANARI:
oltre 52.000 visitatori, dei quali 3.700 hanno partecipato a iniziative musicali, 3.457 ad attività didattiche e 7.199 ad incontri culturali.



PALAZZO ZEVALLOS STIGLIANO:
più di 46.000 visitatori, dei quali 797 hanno partecipato a concerti, oltre 1.800 a laboratori didattici e circa 1.600 a incontri culturali.



PIAZZA SCALA:
oltre 200.000 visitatori a poco più di un anno dall'apertura. Tra questi gli alunni di 110 scuole che hanno frequentato i 178 percorsi didattici offerti, 45 insegnanti e 66 capigruppo che hanno beneficiato della formazione specifica. 572 percorsi guidati, di cui 171 offerti da Intesa Sanpaolo.

Progetto Cultura

L'impegno alla tutela dei beni culturali del Paese è testimoniato dalla XVI edizione del programma di restauri "Restituzioni", che Intesa Sanpaolo promuove e cura in collaborazione con le Soprintendenze architettoniche, archeologiche e storico-artistiche. Questa edizione si concluderà nella prossima primavera con una grande mostra a Napoli – al Museo di Capodimonte e in Palazzo Zevallos Stigliano. Tale mostra permetterà al pubblico di ammirare 43 nuclei di opere d'arte (per più di 250 singoli manufatti) datate dall'VIII secolo a.C. al XIX, oggetto dell'attento lavoro di restauro.

Alle attività di sostegno di iniziative promosse e realizzate da terzi, da diversi anni si è affiancato un ambizioso progetto culturale che mira allo studio, alla tutela e alla diffusione della conoscenza del patrimonio d'arte di Intesa Sanpaolo, patrimonio che è il singolare risultato di diversificate vicende collezionistiche, ciascuna collegata alla storia e alla tradizione mecenatoria delle diverse banche del Gruppo.

Questa ricchezza di straordinario valore culturale viene resa disponibile al pubblico e agli studiosi in forme diversificate: messa in rete delle informazioni relative alle collezioni già catalogate scientificamente; pubblicazione dei cataloghi a stampa; ideazione e realizzazione di mostre temporanee; esposizione permanente al pubblico di una parte sempre più consistente del patrimonio artistico di proprietà in proprie sedi museali, le Gallerie d'Italia; prestiti di opere in occasione di mostre organizzate da prestigiose istituzioni nazionali e internazionali.

Gallerie d'Italia

Nel 1999 sono state aperte le Gallerie di Palazzo Leoni Montanari a Vicenza, che ospitano in esposizione permanente una collezione di antiche icone russe, ritenuta dagli studiosi una delle più importanti in Occidente e una raccolta di pittura del settecento veneziano. Nel 2007 si è aggiunta la seconda sede museale, le Gallerie di Palazzo Zevallos Stigliano a Napoli, "casa" del capolavoro di Caravaggio "Il martirio di sant'Orsola" e di importanti vedute settecentesche della città e del territorio campano di due artisti olandesi, Gaspar van Wittel e Anton Smink Pitloo.

Nel novembre 2011, infine, sono state inaugurate le Gallerie di Piazza Scala a Milano con un percorso espositivo di opere di Fondazione Cariplo e di Intesa Sanpaolo dedicato all'800 italiano, in particolare lombardo, che prende avvio da tredici straordinari gessi di Canova e si conclude con alcuni capolavori prefuturisti di Boccioni, ponte ideale verso *Cantiere del '900* che, un anno dopo l'inaugurazione, ha portato a compimento l'ambizioso progetto culturale.

Le Gallerie di Piazza Scala sono ospitate all'interno di un complesso di palazzi sette-ottocenteschi di grande rilevanza architettonica situati nel cuore di Milano, il Palazzo Anguissola Antona Traversi e Palazzo Brentani, nonché nella sede storica della Banca Commerciale Italiana, progettata nei primi anni del Novecento. Proprio in quest'ultima sede è allestito *Cantiere del '900*, in 16 sale che si sviluppano attorno ai 3 saloni con 189 opere fra dipinti, sculture, fotografie e altre tecniche artistiche esplorate nel secolo scorso. Oltre alle opere esposte, circa 500 dipinti saranno conservati in quello che era il caveau della Banca che, un tempo utilizzato per contenere cassette di sicurezza con oggetti e materiali preziosi, è oggi trasformato in un deposito attrezzato per custodire opere d'arte e in futuro potrà essere visitato attraverso percorsi guidati.

Numerosi gli itinerari didattici dedicati alla scoperta dell'arte dell'Ottocento e Novecento, offerti gratuitamente alle scuole e a gruppi, anche di adulti, con particolari situazioni di disabilità o difficoltà, all'interno di progetti di accoglienza, valorizzazione individuale e inclusione sociale che fanno leva sulle potenzialità offerte dallo straordinario canale dell'arte.

Gli interventi a favore della cultura e della musica

Nel rispetto e in continuità con la rilevante tradizione di iniziative editoriali e musicali promosse dalle banche confluite nel Gruppo, è proseguito nel 2012 l'impegno nella realizzazione e divulgazione di progetti volti all'approfondimento degli studi sull'arte, la musica, la storia e le tradizioni dei territori di riferimento. In particolare, il progetto editoriale e musicale Vox Imago, nato nel 2004 con l'obiettivo di approfondire l'opera lirica, si è arricchito di una nuova edizione dedicata a "Die Zauberflöte" di Mozart. Tra le diverse iniziative editoriali ricordiamo, inoltre, la collana "Musei e Gallerie di Milano", caratterizzata da finalità scientifiche e di salvaguardia del patrimonio artistico cittadino, e le Guide sulle sedi storiche, dedicate a Palazzo Beltrami di Piazza Scala a Milano e al Palazzo del Banco di Napoli a Napoli.

L'impegno della Banca per promuovere la crescita culturale del territorio si esprime anche attraverso elargizioni liberali e interventi di sponsorizzazione a sostegno di iniziative promosse da terzi: tra gli altri ricordiamo le partnership con i maggiori teatri italiani e la collaborazione con il FAI, Fondo per l'Ambiente Italiano, nel progetto "I luoghi del cuore", volto a diffondere la cultura del rispetto del patrimonio artistico e naturale del nostro Paese. Nell'ambito del progetto la banca ha un ruolo attivo sia quale canale di promozione e raccolta delle segnalazioni dei "luoghi da salvare", sia nell'individuazione dei beni e luoghi su cui avviare interventi di tutela o recupero. Il progetto ha superato i confini italiani ed è stato esteso anche in Serbia e nella Repubblica Slovacca, grazie al supporto di Banca Intesa Beograd e VUB Banka.

Ma la crescita culturale e sociale di una comunità non può prescindere dalla salvaguardia della memoria storica e delle vicende che nel passato hanno segnato il territorio. Per questo motivo, la nostra banca ha voluto supportare un progetto, proposto dalla Fondazione Memoriale della Shoah, che prevede la trasformazione del "Binario 21" della Stazione Centrale di Milano, da cui partivano i convogli dei deportati, in un luogo di omaggio alle vittime e di ricordo, ma anche di studio, di ricerca e di confronto necessari per costruire i presupposti perché tutto questo non si possa ripetere.

La storia delle banche del Gruppo

La storia del Gruppo Intesa Sanpaolo ha radici molto antiche e le molteplici realtà che lo compongono hanno sviluppato nei secoli profondi legami e modelli diversi di rapporto con i propri territori. L'Archivio storico, attraverso i suoi spazi espositivi rinnovati e le pagine web raggiungibili dal sito istituzionale di Intesa Sanpaolo, rappresenta uno strumento prezioso per preservarne la memoria storica, per conoscere e far conoscere lo sviluppo e gli interventi positivi sul territorio.

Nel contesto di un progetto di tutela, riordino e inventariazione degli archivi del personale delle banche confluite in Intesa Sanpaolo, nel 2012 è stato pubblicato il volume "Impiegati. Lavoro e identità professionale nei documenti della Cariplo 1823-1928".

Museo del Risparmio

Un impegno che il Gruppo Intesa Sanpaolo sente come particolarmente vicino alla sua area di competenza è la diffusione della conoscenza di temi economico finanziari, per rendere le persone maggiormente consapevoli delle loro scelte finanziarie. In quest'ottica è nato, nel centro storico di Torino, il Museo del Risparmio, iniziativa volta a costruire uno spazio moderno e dinamico dedicato all'educazione finanziaria di giovani ed adulti, offrendo ai ragazzi e alle famiglie la possibilità di confrontarsi, divertendosi, con argomenti spesso considerati difficili e noiosi.

Con l'inizio dell'anno scolastico sono stati attivati percorsi didattici differenziati dedicati agli studenti di ogni ordine e grado e ai loro docenti. Durante l'estate il museo ha ospitato gratuitamente i ragazzi dei centri estivi e da metà ottobre circa 650 studenti lo hanno visitato come meta di gita scolastica.

Tra il 2010 e il 2012 il Gruppo, in Italia e all'estero, ha investito quasi 176 milioni di euro, più di 56 milioni nel solo 2012, per sponsorizzazioni ed elargizioni liberali.

I LUOGHI DEL CUORE:

Nel 2012 FAI e Intesa Sanpaolo hanno avviato undici progetti di recupero per ridare un futuro ai luoghi segnalati nella passata edizione del Censimento.



MUSEO DEL RISPARMIO:
Circa 6.700 i visitatori da giugno al 31 dicembre 2012.



Aderiamo al Global Compact delle Nazioni Unite. Il nostro impegno al rispetto dei 10 principi del Global Compact viene rendicontato ogni anno nell'ambito del "Global Compact Advanced Level".



Innovative financing for sustainability

Partecipiamo attivamente al programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente del Settore Finanziario sui temi dello sviluppo economico, protezione ambientale e sviluppo sostenibile.



Applichiamo le linee guida della Banca Mondiale (International Finance Corporation) nelle attività di finanziamento in project financing.

CARBON DISCLOSURE PROJECT

Rendiamo pubbliche le nostre emissioni di gas ad effetto serra e le nostre strategie sul climate change dal 2007.



Siamo accreditati dal 2010 come Organizational Stakeholder e supportiamo la missione del GRI nello sviluppo di linee guida di sostenibilità riconosciute a livello globale tramite un processo multi-stakeholder.

La gestione della CSR

Il modello di gestione

Con l'adozione nel 2007 del Codice Etico, carta che esprime l'identità valoriale del Gruppo Intesa Sanpaolo e i principi di relazione con gli stakeholder, viene disegnato il modello gestionale imperniato sul concetto di responsabilità: non solo i singoli ma anche tutte le funzioni aziendali sono chiamate a garantire il proprio impegno perché le attività siano sempre coerenti con i valori dichiarati.

La CSR nelle attività aziendali

L'Unità CSR, struttura in staff al Consigliere Delegato e CEO collabora con un network di "Referenti CSR", circa 60 colleghi che sono portatori della cultura della responsabilità sociale nei propri ambiti di attività.

Essi supportano l'Unità CSR aprendo canali di dialogo con gli stakeholder di riferimento, definendo gli obiettivi di miglioramento e affiancando i colleghi nella realizzazione dei progetti, nella gestione delle inosservanze del Codice Etico, nel monitoraggio e nella rendicontazione delle attività.

Il dialogo con gli stakeholder

Sin dal 2007 ogni anno vengono realizzati percorsi di dialogo strutturato con i principali stakeholder. Vengono utilizzate le più differenziate tecniche di coinvolgimento: focus group e questionari on-line per i collaboratori e le Organizzazioni Sindacali, interviste per gli azionisti i clienti e le ONG, survey di customer satisfaction e indagini presso i fornitori. Le aspettative degli stakeholder, considerate nell'alveo delle linee strategiche d'impresa, consentono di individuare gli obiettivi di miglioramento sui quali Intesa Sanpaolo si misura concretamente.

Gli impegni nella dimensione locale e internazionale

Intesa Sanpaolo si impegna all'applicazione dei valori del suo Codice Etico nelle attività aziendali e alla progressiva realizzazione degli impegni del piano di miglioramento dichiarato nel Bilancio Sociale. Il Gruppo aderisce a standard di sostenibilità emanati da organismi internazionali e si impegna per contribuire ad una maggiore sostenibilità in un contesto globale di giustizia sociale e tutela dell'ambiente.

Il monitoraggio delle attività

Il Bilancio Sociale è il principale processo di gestione per il monitoraggio delle attività che hanno rilevanza sociale e ambientale. L'ascolto degli stakeholder e la valutazione degli andamenti che emergono dagli indicatori quantitativi ne costituiscono l'elemento portante. Due cruscotti gestionali integrano i risultati delle attività di stakeholder engagement e di verifica dell'adozione dei valori del Codice Etico nelle attività aziendali con l'obiettivo di valutare gli andamenti e definire i piani di miglioramento.

Il sistema normativo aziendale

I valori e i principi del Codice Etico sono richiamati dal Codice di comportamento. Oltre a questo l'Unità CSR si fa promotrice affinché i criteri di responsabilità sociale divengano elemento caratterizzante dell'intero impianto normativo e della emanazione di policy specifiche laddove le attività aziendali possono determinare impatti significativi sulla società e sull'ambiente.

La CSR nella governance aziendale

L'Unità CSR presenta periodicamente una relazione al Comitato di Controllo del Consiglio di Sorveglianza sullo stato di implementazione del Codice Etico, sulle criticità segnalate dagli stakeholder e sulle azioni correttive. La valutazione avviene sulla base di quanto emerge da un periodico assessment realizzato da una società di consulenza specializzata e indipendente per la valutazione della coerenza dei processi gestionali aziendali con i valori del Codice Etico.

La governance

Intesa Sanpaolo adotta il modello dualistico di amministrazione e controllo che prevede la presenza di un Consiglio di Sorveglianza, i cui membri sono nominati dall'Assemblea degli Azionisti, e di un Consiglio di Gestione nominato dal Consiglio di Sorveglianza.

Il Consiglio di Sorveglianza ha la supervisione delle attività del Consiglio di Gestione; in particolare è responsabile per l'approvazione delle maggiori iniziative strategiche proposte dal Consiglio di Gestione. Quest'ultimo è titolare della gestione del Gruppo in accordo con le linee guida strategiche definite dal Consiglio di Sorveglianza. Il Consigliere Delegato è nominato dal Consiglio di Gestione tra i suoi membri ed ha altresì funzione di Chief Executive Officer.

Nell'ottobre del 2012, al fine di assicurare un maggior grado di rispondenza del Consiglio di Gestione a connotati di marcata esecutività, l'Assemblea straordinaria ha approvato talune modifiche allo Statuto della Banca. Le nuove disposizioni prevedono che dal prossimo rinnovo dell'Organo, il Consiglio di Gestione sia composto da un certo numero di dirigenti di società facenti parte del Gruppo Bancario. Il nuovo assetto del Consiglio rafforzerà l'esecutività dell'Organo in termini di partecipazione attiva al processo di gestione e consentirà il superamento dello schema operativo imperniato sulle Commissioni interne sin ora adottato.

Consiglio di Sorveglianza		Consiglio di Gestione	
Giovanni Bazoli	Presidente	Andrea Beltratti*	Presidente
Mario Bertolissi ¹	Vice Presidente **	Marcello Sala**	Vice Presidente Vicario
Pietro Garibaldi	Vice Presidente **	Giovanni Costa**	Vice Presidente
Luigi Arturo Bianchi ¹	Consigliere **	Enrico Tommaso Cucchiani**	Consigliere Delegato e CEO
Gianfranco Carbonato	Consigliere	Aureliano Benedetti	Consigliere
Rosalba Casiraghi ¹	Consigliere ***	Paolo Campaioli**	Consigliere
Franco Dalla Sega	Segretario ***	Elio Catania*	Consigliere
Jean-Paul Fitoussi ¹	Consigliere **	Roberto Firpo**	Consigliere
Guido Ghisolfi	Consigliere **	Emilio Ottolenghi**	Consigliere
Giulio Stefano Lubatti	Consigliere ***		
Marco Mangiagalli ¹	Consigliere **		
Gianni Marchesini ¹	Consigliere **		
Fabio Pasquini	Consigliere ***		
Eugenio Pavarani	Consigliere ***		
Gianluca Ponzellini ¹	Consigliere ***		
Gianguido Sacchi Morsiani ¹	Consigliere **		
Marco Spadacini	Consigliere ***		
Livio Torio	Consigliere ***		
Riccardo Varaldo	Consigliere **		

Direttori Generali	
Gaetano Miccichè, responsabile della Divisione Corporate & Investment Banking	
Carlo Messina, CFO	
Giuseppe Castagna, responsabile Divisione Banca dei Territori	

¹ Rappresentante di lista di minoranza
 * Revisore
 ** Indipendente
 *** Revisore e Indipendente

Assemblea degli azionisti

Le Assemblee costituiscono per Intesa Sanpaolo una delle principali opportunità di confronto e di dialogo con i soci nonché un'occasione per la comunicazione di informazioni sull'andamento generale della Banca e sui risultati d'esercizio. L'Assemblea è convocata dal Consiglio di Gestione, o su richiesta dei soci ai sensi di legge, mediante un avviso pubblicato sul Sito Internet di Intesa Sanpaolo e, per estratto, su almeno un quotidiano a diffusione nazionale (per prassi "il Sole 24 Ore" e altri quotidiani nazionali e internazionali).

Diritto di intervento e di voto

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

IL CAPITALE SOCIALE DI INTESA SANPAOLO:

8.545.681.412,32 euro

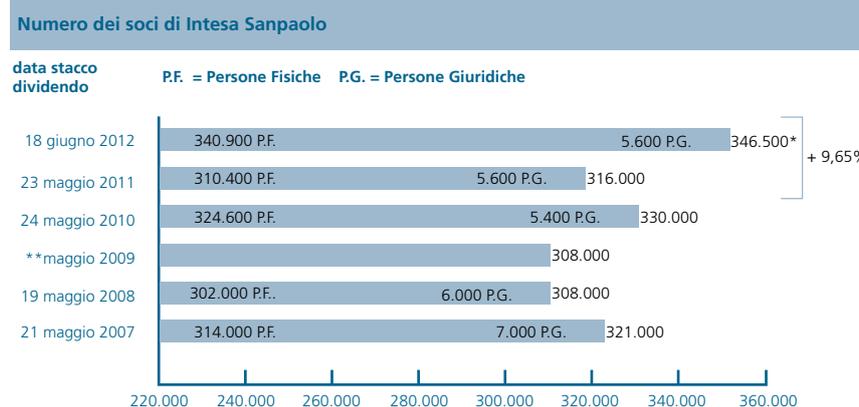
costituito da

n. 16.434.002.716 azioni

del valore nominale di 0,52 euro ciascuna, di cui:

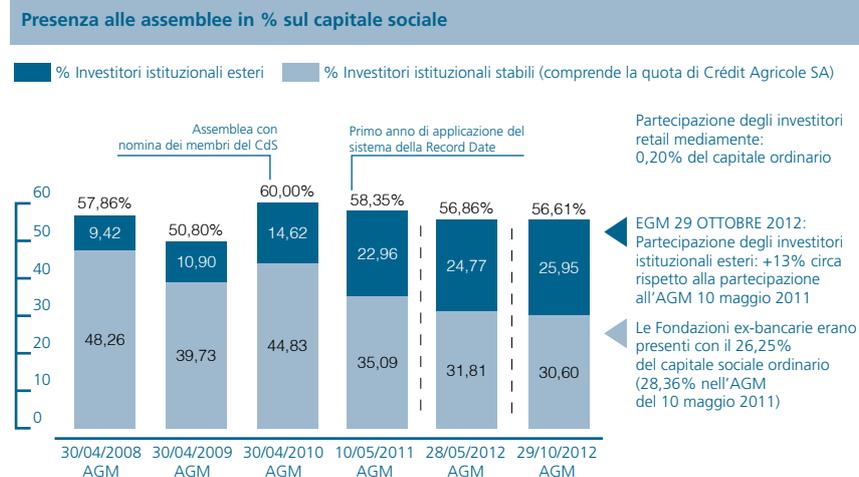
n. 15.501.512.155 azioni ordinarie

n. 932.490.561 azioni di risparmio non convertibili.



* Circa 157.400 soci intrattengono il rapporto di deposito titoli presso le banche del Gruppo Intesa Sanpaolo

**Dato non aggiornato per mancata distribuzione dividendo per le azioni ordinarie



Elaborazioni a cura del Servizio Segreteria Societaria – Ufficio Soci di Intesa Sanpaolo

Competenze dell'Assemblea

L'Assemblea degli Azionisti delibera, tra l'altro, in merito:

- alla nomina, alla revoca e alla determinazione del compenso dei Consiglieri del Consiglio di Sorveglianza;
- alla responsabilità dei componenti del Consiglio di Sorveglianza e, in via concorrente con il Consiglio di Sorveglianza, dei componenti del Consiglio di Gestione;
- alla distribuzione degli utili;
- alla nomina e revoca della società incaricata della revisione legale dei conti;
- all'approvazione delle politiche di remunerazione dei Consiglieri di Gestione;
- all'approvazione del Bilancio di Esercizio in caso di sua mancata approvazione da parte del Consiglio di Sorveglianza.

Remunerazioni

Tutti i componenti del Consiglio di Sorveglianza e i Consiglieri non esecutivi del Consiglio di Gestione ricevono compensi definiti per l'intero periodo di carica e non basati su strumenti finanziari, né su incentivi collegati ai risultati economici a garanzia dell'indipendenza del loro operato che non deve essere funzionale all'aspettativa dell'incremento della remunerazione in dipendenza dai risultati conseguiti dalla Banca.

Compensi corrisposti ai componenti del Consiglio di Sorveglianza

[dati in migliaia di euro]

Consiglieri di Sorveglianza	Compensi fissi	Totale Compensi per carichi in Controllate e Collegate	Compensi per la partecipazione a Comitati	Gettoni di presenza	Totale
Giovanni Bazoli	1.058			22	1.080
Mario Bertolissi	292			20	312
Pietro Garibaldi	210			136	346
Luigi Arturo Bianchi	125	15		32	172
Gianfranco Carbonato	64			10	74
Rosalba Casiraghi	125	163		152	440
Franco Dalla Sega	250	61	42	28	381
Gianluca Ferrero	48			10	58
Jean Paul Fitoussi	125	183		16	324
Guido Ghisolfi	125			16	141
Giulio Stefano Lubatti	125	155	42	130	452
Marco Mangiagalli	125			58	183
Gianni Marchesini	125			32	157
Fabio Pasquini	125			36	161
Eugenio Pavarani	125	164		32	321
Gianluca Ponzellini	125	153		150	428
Gianguido Sacchi Morsiani	125			32	157
Marco Spadacini	125		42	30	197
Livio Torio	125	203		130	458
Riccardo Varaldo	125			6	131

Note:

Il Prof. Bazoli ha rinunciato ai compensi per gli incarichi di Presidente del Comitato Nomine e del Comitato per le Strategie

Il Dott. Ponzellini ha rinunciato al compenso previsto per l'incarico di presidente del Comitato Remunerazioni

A partire dal 1 luglio 2012 i Consiglieri di Sorveglianza hanno ridotto di un terzo i loro emolumenti fissi connessi alla carica nonché agli incarichi *ad personam* ricoperti nell'ambito del Consiglio. Il Presidente del Consiglio di Sorveglianza, oltre a tale riduzione, rinuncia a un terzo dei compensi spettanti per la carica, a partire dal 1 maggio 2012.

I Presidenti del Comitato Nomine, del Comitato Strategie e del Comitato Remunerazioni hanno rinunciato – come nel corso del precedente mandato – al compenso annuo previsto per tale incarico.

Le politiche di remunerazione dei Consiglieri di Gestione sono volte a favorire la competitività della Banca e del Gruppo, ad attrarre profili professionali qualificati ed adeguati alle esigenze gestionali, ad allineare gli interessi dei Consiglieri al perseguimento dell'obiettivo di creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo, in un'ottica di prudente gestione del rischio e di responsabilità verso tutti gli stakeholder ed infine a promuovere la sostenibilità nel tempo delle politiche retributive.

Compensi corrisposti ai componenti del Consiglio di Gestione

[dati in migliaia di euro]

Consiglieri di gestione	Consigliere Esecutivo	Compensi fissi	Totale Compensi per incarichi in Controllate e Collegate	Compensi per la partecipazione a Comitati	Gettoni di presenza	Bonus e altri incentivi	Benefici non monetari	Totale	Fair Value dei compensi equity	Indennità di fine carica o di cessazione del rapporto di lavoro
Andrea Beltratti		1.083						1.083		
Giovanni Costa	x	350	254			28		632		
Marcello Sala	x	500	25			28		553		
Enrico Tommaso Cucchiani	x	2.300				360	377	3.037	900	
Aureliano Benedetti		150	295					445		
Paolo Campaioli	x	300	10			24		334		
Elio Cosimo Catania		150	306					456		
Roberto Firpo	x	300	72			24		396		
Emilio Ottolenghi	x	300	227			24		551		

Note:

Il Consigliere Delegato e gli altri Consiglieri di Gestione non sono attualmente beneficiari di alcun piano di stock option

La remunerazione dei Consiglieri di Gestione esecutivi (il Consigliere Delegato e i componenti delle Commissioni Specializzate) e del top management si compone di una parte fissa e di una variabile. Sono previsti limiti fondati su un equo bilanciamento delle componenti fisse e variabili e, per quest'ultime, collegate ai risultati conseguiti, si applicano sistemi di ponderazione per i rischi nonché meccanismi di valutazione volti ad assicurare il collegamento con risultati effettivi e duraturi.

Il Presidente del Consiglio di Gestione ha rinunciato, con decorrenza 1 maggio 2012, a un terzo dei compensi spettanti per la carica. Nel 2012 i Consiglieri di Gestione esecutivi hanno rinunciato in toto alla parte variabile della retribuzione conseguente al raggiungimento degli obiettivi del 2011.

Compensi corrisposti ai Direttori Generali e agli altri Dirigenti con responsabilità strategiche

[dati in migliaia di euro]

Direttori generali e dirigenti con responsabilità strategiche	Compensi fissi	Bonus e altri incentivi	Benefici non monetari	Altri compensi	Totale	Fair Value dei compensi equity	Indennità di fine carica o di cessazione del rapporto di lavoro
Marco Morelli	686		31		717		2.850
Gaetano Micciché	1.200	240	56		1.496	600	
Carlo Messina	1.000	333	63		1.396	500	
Giuseppe Castagna	477	257	38		772	227	
Dirigenti con responsabilità strategiche	6.534	1.822	402		8.758	2.181	3.250

Fonte:

Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari - Relazione sulle Remunerazioni (Tabella n. 1 - Compensi corrisposti ai componenti del Consiglio di Sorveglianza e del Consiglio di Gestione, ai Direttori Generali e agli altri Dirigenti con responsabilità strategiche)

Contatti

Unità Corporate
Social Responsibility

Tel.: +39 02 87965595
E-mail: csr@intesasanpaolo.com

Internet

group.intesasanpaolo.com

Realizzazione

Intesa Sanpaolo Spa - Unità CSR

Progetto grafico, impaginazione

Studio Lariani architettura - Milano

Pubblicazione

22 aprile 2013

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



ELEMENTAL
CHLORINE
FREE
GUARANTEED



HEAVY METAL
FREE
ABSENCE
OF
SULFUR



