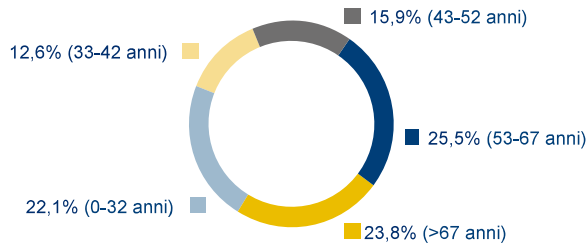


# La relazione con i clienti

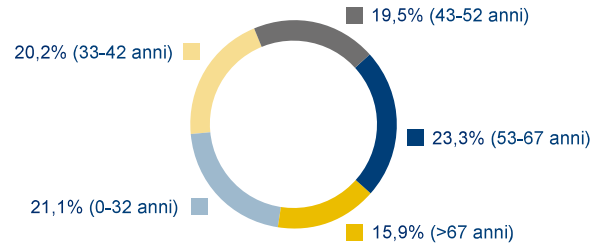
## COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

### Clienti retail per fasce d'età [% - anni]

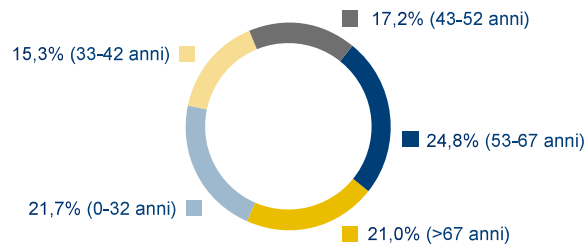
#### Italia



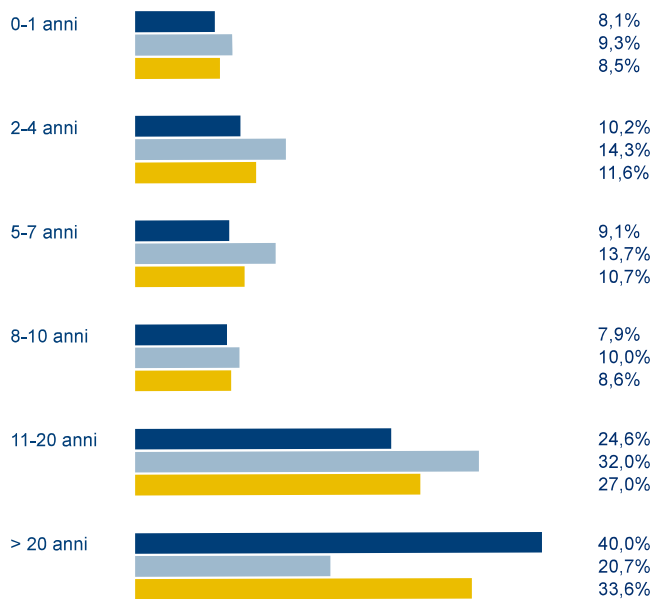
#### Estero



#### Gruppo

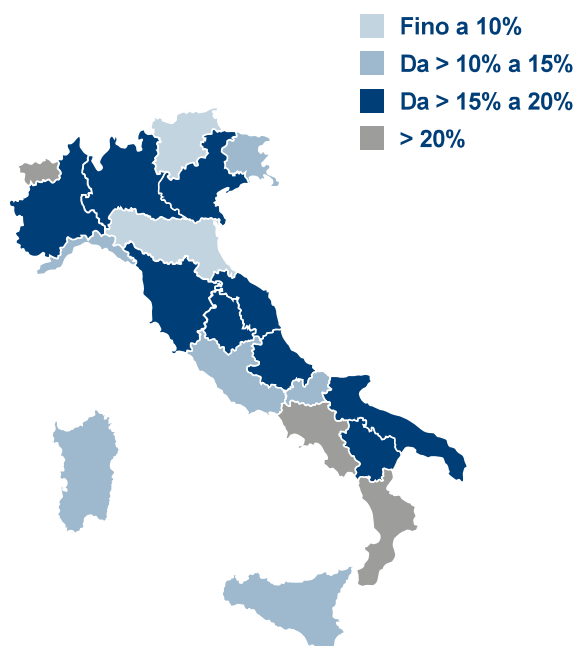


### Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



Anzianità media Italia: 17 anni  
 Anzianità media Estero: 12 anni  
 Anzianità media Gruppo: 16 anni

## Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione [n.]*	2021		2022		2023	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	17	38	17	39	17	39
Basilicata	33	64	32	61	30	62
Sardegna	64	131	64	158	60	164
Molise	9	23	9	20	9	21
Trentino Alto Adige	38	56	36	51	32	53

Nel triennio considerato non si osservano variazioni sostanziali nel numero degli atm e delle filiali nelle regioni indicate.

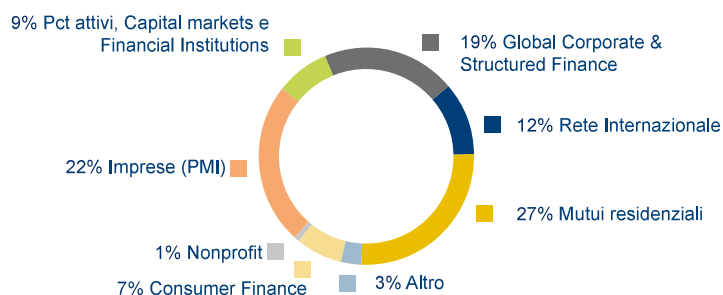
\* Fonte: Annuario ISTAT 2023, popolazione residente al 01/01/2023 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km<sup>2</sup>.

Banche del Gruppo nei Paesi esteri [n.]*	2021		2022		2023	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	35	60	35	64	35	76
Croazia	244	1.073	232	1.055	225	894
Romania	33	35	34	37	34	36
Serbia	147	366	146	380	143	396
Slovacchia	168	581	160	563	157	554
Ucraina	45	101	43	96	40	85
Ungheria	61	120	60	118	60	117
Moldavia	17	72	17	61	17	63
Egitto	175	544	174	661	173	754
Federazione Russa	27	37	27	36	27	36

\* La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i gruppi controllati all'estero (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## IMPIEGHI A CLIENTELA

### Composizione per area di business



### Composizione per settori di attività economica

Crediti non-retail delle banche e delle società italiane del Gruppo	2023
Amministrazioni pubbliche	5,1%
Società finanziarie	8,1%
<b>Società non finanziarie di cui:</b>	<b>42,6%</b>
Servizi	4,7%
Utility	4,3%
Distribuzione	3,1%
Immobiliare	3,0%
Costr. e materiali per costruzioni	2,9%
Alimentare	2,7%
Metallurgia e prodotti in metallo	2,2%
Sistema moda	2,1%
Infrastrutture	2,1%
Mezzi di trasporto	1,9%
Energia ed estrazione	1,9%
Meccanica	1,8%
Agricoltura	1,7%
Turismo	1,6%
Trasporti	1,6%
Chimica, gomma e plastica	1,6%
Componenti e apparecchiature elettriche	0,9%
Farmaceutica	0,8%
Mobili ed elettrodomestici	0,7%
Media	0,5%
Legno e carta	0,4%
Altri beni di consumo	0,2%

L'eventuale mancata quadratura sui dati dipende dagli arrotondamenti.

## OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES

Project Finance [n.]*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>9</b>
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	1	1	
Estrattivo			
Energia	1	10	1
Infrastrutture		4	4
Altro	1	3	4
<b>Regione</b>			
Americhe	1	7	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	2	6	9
Asia e Oceania		5	
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato	2	11	2
Non Designato	1	7	7
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	3	16	2
No		2	7

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2023.

\*\* Paesi Designati: sono quei Paesi che si ritiene abbiano una solida governance ambientale e sociale, sistemi legislativi e una capacità istituzionale pensati per proteggere la propria popolazione e l'ambiente naturale. L'elenco dei Paesi Designati è disponibile sul sito web dell'Associazione Equator Principles. Gli Equator Principles prevedono l'assegnazione di una categoria di rischio ai progetti da finanziare (A alto, B medio e C basso).

Project Finance e finanziamenti alle imprese destinati a progetti chiusi nel corso dell'anno*	2021			2022			2023		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Progetti [n.]	13	6	19	9	9	18	17	13	30
Impegno economico [milioni di euro]	836	592	1.428	857	224	1.081	3.485	404	3.889

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel corso dell'anno.

## SOCIAL LENDING

Social lending: credito erogato [migliaia di euro]	2023		
	Italia	Estero	Gruppo
Prestiti antiusura	3.611	0	3.611
Finanziamenti al Terzo Settore	252.399	0	252.399
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	2.903.059	454.577	3.357.636
Altri prestiti sociali	21.838	48.829	70.667
<b>Totale finanziamenti in ambito sostenibilità sociale*</b>	<b>3.180.906</b>	<b>503.407</b>	<b>3.684.313</b>
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	713.950	0	713.950
Rigenerazione urbana	377.161	0	377.161
Altri finanziamenti per fasce sociali vulnerabili**	747.150	0	747.150
<b>Totale social lending</b>	<b>5.019.167</b>	<b>503.407</b>	<b>5.522.573</b>

\* La rendicontazione segue le Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili approvate dal Gruppo a fine 2022, per tale motivo non sono stati esposti i dati del 2021 e 2022 in quanto non comparabili.

Le suddette Regole prevedono operazioni e prodotti rientranti nella categoria "sostenibilità sociale": in particolare, tale categoria ad oggi non ricomprende il credito erogato a sostegno di eventi calamitosi e per la rigenerazione urbana. Non include inoltre ~€750mln di finanziamenti green erogati nel 2023 ai giovani, già inclusi nella categoria "sostenibilità ambientale".

\*\*Finanziamenti green erogati ai giovani.

## RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Rete Terzo Settore	2021	2022	2023
Clienti [n.]	102.023	102.029	107.053
Clienti affidati [n.]	16.781	19.192	16.226
Impieghi [migliaia di euro]	2.801.640	2.852.000	2.786.923
Raccolta diretta [migliaia di euro]	6.916.666	6.982.476	6.651.853
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	2.127.330	2.231.054	2.348.885

## INVESTIMENTI ATTENTI ALLA SOSTENIBILITÀ

Eurizon SGR: fondi classificati secondo la normativa SFDR*	2021	2022	2023
Fondi ai sensi degli artt. 8 e 9 [n.]	172	232	306
Fondi ai sensi degli artt. 8 e 9: patrimonio [miliardi di euro]	110,6	110,3	149,0
Percentuale di fondi ai sensi degli artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]	46	54	73

\*Sustainable Finance Disclosure Regulation.

Fideuram: fondi classificati secondo la normativa SFDR*	2021	2022	2023
Fondi ai sensi degli artt. 8 e 9 [n.]	8	81	97
Fondi ai sensi degli artt. 8 e 9: patrimonio [miliardi di euro]	2,6	26,5	33,3
Percentuale di fondi ai sensi degli artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]	3	61	71

\*Sustainable Finance Disclosure Regulation.

Eurizon SGR: attività di engagement ESG*	2021	2022	2023
Attività di engagement totali [n.]	958	538	592
Attività di engagement su tematiche ESG [n.]	287	271	228
Attività di engagement su tematiche ESG sul totale attività di engagement [%]	30,0	50,4	38,5

\* Il numero di attività del 2021 è stato calcolato sul totale complessivo degli incontri e degli engagement condotti nel periodo.

Eurizon SGR: società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG*	2021	2022	2023
Società che compongono i portafogli [n.]**	1.646	1.330	1.388
Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.]	644	342	343
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.]	240	194	165
Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%]	14,6	15,0	11,9
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%]	37,3	56,7	48,1

\* Per il 2021 i dati sono calcolati sul totale degli incontri tenuti con gli emittenti nei rispettivi anni.

\*\* Il numero complessivo riportato si riferisce agli emittenti equity detenuti nei fondi di diritto italiano.

Fideuram Asset Management (FAM): attività di engagement ESG	2022	2023
Attività di engagement totali [n.]	78	112
Attività di engagement su tematiche ESG [n.]	62	78
Attività di engagement su tematiche ESG sul totale attività di engagement [%]	79,5	69,6

<b>Fideuram Asset Management (FAM): società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Società che compongono i portafogli [n.]	1.191	512
Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.]	63	106
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.]	47	78
Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%]	3,9	15,2
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%]	74,6	73,6

<b>Fideuram Asset Management Ireland (FAMI): attività di engagement ESG</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Attività di engagement totali [n.]	106	98
Attività di engagement su tematiche ESG [n.]	91	82
Attività di engagement su tematiche ESG sul totale attività di engagement [%]	85,9	83,7

<b>Fideuram Asset Management Ireland (FAMI): società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Società che compongono i portafogli [n.]	4.424	4.265
Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.]	90	94
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.]	75	82
Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%]	1,7	1,9
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%]	83,3	87,2

## MULTICANALITÀ

<b>Canali distributivi e automazione operazioni: Italia</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Contratti multicanale (stock) [n.]*	12.866.019	12.136.767	12.553.976
Contratti multicanale (stock)/n. clienti [%]*	96,2	90,1	93,4
Automazione bonifici [%]	94,4%	93,8%	94,6%
Automazione titoli [%]	85,2%	65,9%	49,5%
Remote Banking: contratti attivi alla data [n.]	237.721	232.035	326.647
Remote Banking: disposizioni [n.]	142.582.424	112.373.420	88.524.023

\* Monitoraggio effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

<b>Canali distributivi: Estero</b>	<b>2021</b>		<b>2022</b>		<b>2023</b>	
	<b>N° contratti multicanale (stock)</b>	<b>N° contratti multicanale (stock)/n. clienti</b>	<b>N° contratti multicanale (stock)</b>	<b>N° contratti multicanale (stock)/n. clienti</b>	<b>N° contratti multicanale (stock)</b>	<b>N° contratti multicanale (stock)/n. clienti</b>
Albania	53.478	23%	76.111	32%	88.784	37%
Croazia	676.709	36%	762.399	41%	785.475	42%
Romania	19.415	33%	25.363	44%	27.025	69%
Serbia	648.863	52%	510.506	41%	636.529	50%
Slovacchia	642.577	73%	713.919	78%	761.042	81%
Ucraina	75.998	100%	77.487	99%	53.696	91%
Ungheria	349.736	92%	436.676	90%	356.627	90%
Moldavia	12.543	16%	15.050	25%	17.256	31%
Federazione Russa	23.349	36%	16.767	37%	18.552	54%

La ripartizione per paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÜB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## CYBERSECURITY

Formazione in materia di sicurezza informatica [n.]	2021			2022			2023		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	70.567	8.674	79.241	70.190	15.395	85.585	69.149	14.195	83.344
Ore erogate (aula + online)*	183.671	30.125	213.796	41.034	51.733	92.767	72.914	49.392	122.306

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

## CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2021	2022	2023
Retail	16	22	28
Exclusive	14	16	22
Imprese	13	17	22
Terzo Settore	19	23	31
Agribusiness	8	17	18

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia [n.]	2021			2022			2023		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	31.814	7.504	39.318	22.014	5.422	27.436	25.293	4.569	29.862
Sistemi di pagamento	22.235	29.139	51.374	13.194	26.007	39.201	10.103	22.434	32.537
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	19.614	5.469	25.083	16.283	4.413	20.696	27.162	3.798	30.960
Prodotti assicurativi	13.803	195	13.998	13.569	139	13.708	12.395	165	12.560
C/C, depositi e dossier titoli	7.872	6.263	14.135	6.580	5.987	12.567	4.926	6.054	10.980
Investimenti	2.440	227	2.667	3.335	248	3.583	2.602	267	2.869
<b>Totale</b>	<b>97.778</b>	<b>48.797</b>	<b>146.575</b>	<b>74.975</b>	<b>42.216</b>	<b>117.191</b>	<b>82.481</b>	<b>37.287</b>	<b>119.768</b>

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2023 sono pervenute 188 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 9 richieste di riscontro da parte del Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di ricorsi presentati al Garante su iniziativa del cliente nell'ambito dell'esercizio del diritto di accesso ai dati (su un totale di 16 richieste complessive del Garante per la protezione dei dati personali nei confronti di Società appartenenti al Gruppo per le quali sono stati forniti i necessari riscontri). Nel perimetro estero UE i Data Protection Officer locali hanno gestito 129 segnalazioni per presunta violazione della normativa sulla protezione dei dati personali e 12 richieste di riscontro da parte dell'Autorità Garante locale a fronte di reclami presentati alle Autorità su iniziativa di clienti.