



*Bilancio Sociale
e Ambientale 2005*



Bilancio Sociale e Ambientale 2005

Banca Intesa

Banca Intesa S.p.A.

Sede sociale Piazza Paolo Ferrari 10 20121 Milano Telefono 02 8796.1 Fax 02 87963638 www.bancaintesa.it
Capitale sociale Euro 3.613.001.195,96 interamente versato Iscritta al Registro delle Imprese di Milano al n. 00799960158
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361 e Capogruppo del "Gruppo Intesa", iscritto all'Albo dei gruppi bancari

Sommario

<i>Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato</i>	7
<i>Premessa metodologica</i>	9
Prospetto degli indicatori	10
<i>L'IDENTITÀ AZIENDALE</i>	13
Cariche Sociali	15
Mission e valori di riferimento	16
La Storia	18
Il marchio	20
Linee strategiche	21
Profilo del Gruppo e assetto organizzativo	22
Corporate governance	24
La nostra responsabilità sociale	27
<i>PERFORMANCE ECONOMICA</i>	29
Dati di sintesi	30
Indicatori di Bilancio	31
Stato Patrimoniale riclassificato	32
Conto Economico riclassificato	33
Il calcolo del Valore Aggiunto e la sua distribuzione	34
Prospetto analitico di determinazione del Valore Aggiunto Globale	35
Prospetto di riparto del Valore Aggiunto Globale Lordo e sua distribuzione	36
<i>LA RELAZIONE SOCIALE</i>	39
Gli stakeholder del Gruppo	41
Clienti	42
Qualità della relazione	45
Semplificazione e trasparenza	49
Eccellenza nell'offerta e nel servizio	50
Sostegno alla crescita del Paese	54
Aree sensibili	63
Impegni per il futuro	65
Collaboratori	69
Turn over	71
Qualità delle risorse	72
Sviluppo delle risorse umane	74
Relazioni industriali	77

Comunicazione interna	78
Miglioramento della qualità della vita in azienda	79
Aree sensibili	83
Impegni per il futuro	84
Azionisti	88
Relazioni con gli azionisti e la comunità finanziaria	90
Relazioni con i media	93
Studi e relazioni con il mondo della finanza	94
Fornitori	95
Impegni per il futuro	96
La relazione con l'ambiente	97
Impegni per il futuro	101
Il rapporto con la comunità	102
Impegni per il futuro	110
Banche italiane	111
Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza	111
Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli	113
Banca di Trento e Bolzano	115
Banca Popolare FriulAdria	117
Intesa Casse del Centro	119
Banche estere	122
Privredna Banka Zagreb	122
Vseobecna Uverova Banka	124
Central-European International Bank	126
Banca Intesa Beograd	127
KMB	128
 <i>CODICE ETICO DI BANCA INTESA</i>	 131
Contatti	147

Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato

Il primo Bilancio Sociale e Ambientale di Banca Intesa nasce in un momento particolarmente significativo: la conclusione del primo Piano d'Impresa 2003-2005 e il lancio del Piano 2005-2007.

Il 2005 è stato l'anno di cesura in cui, concluso il lavoro rivolto al superamento delle criticità preesistenti, abbiamo puntato decisamente su nuovi obiettivi di sviluppo.

La scommessa che abbiamo fatto era ardua perché avveniva in un contesto caratterizzato da una caduta di fiducia verso il sistema in generale.

Gli obiettivi perseguiti nella fase di ristrutturazione – che hanno consentito di ottenere il controllo dei costi, la riduzione dei rischi e la crescita attraverso un deciso miglioramento del servizio alla clientela – non erano disgiunti da un impegno per la valorizzazione e la motivazione dei nostri collaboratori e per un supporto alla crescita del Paese. Ma ora vogliamo che la responsabilità sociale caratterizzi ancor più fortemente il secondo Piano d'Impresa.

L'obiettivo di creazione di valore dovrà svilupparsi in un orizzonte temporale di lungo termine. La misura della responsabilità che ci siamo assunti sarà data dalla qualità dei nostri servizi, dal circolo virtuoso di fiducia che sapremo instaurare, dalla capacità che dimostreremo di sostenere le imprese e di promuovere progetti di innovazione.

Il Bilancio Sociale e Ambientale, in questa sua prima edizione, rappresenta dunque un punto di partenza e comporta un salto di qualità: si tratta di misurarsi non solo sul terreno della produzione di profitti, ma anche su quello della diffusione del benessere a vantaggio di tutti gli stakeholder. Con questi abbiamo aperto nuovi canali di dialogo per assicurare la massima trasparenza e dimostrare la coerenza dei comportamenti con gli impegni assunti.



Corrado Passera



Giovanni Bazoli

Premessa metodologica

Pubblichiamo il primo Bilancio Sociale e Ambientale di Banca Intesa redatto tenendo a riferimento le linee guida ABI per il settore del credito, le linee guida Gruppo Bilancio Sociale (GBS) e le linee guida Global Reporting Initiative (GRI vers. 2) incluso il documento integrativo per il settore finanziario. In particolare, per quanto riguarda lo standard GRI, abbiamo deciso di iniziare un percorso di adozione incrementale per rendere la nostra rendicontazione sempre più trasparente e comparabile.

Per ciascuno stakeholder, nel capitolo dedicato alla relazione sociale:

- viene presentata una sezione analitica che riporta gli obiettivi definiti dal Piano d'Impresa 2003-2005 e le linee d'azione intraprese. È questa una sorta di "mappa" che consente al lettore di valutare in un quadro coerente impegni e attività;*
- vengono poi dettagliate le iniziative che danno conto della nostra azione per rispondere agli impegni presi sia strategici – del Piano d'Impresa – che valoriali – formulati nella mission e nei valori del codice etico. Gli argomenti sono stati selezionati nell'ottica di presentare un quadro bilanciato degli eventi di maggiore significatività per gli stakeholder;*
- vengono presentate le "aree sensibili". Si tratta di questioni che ci sono state poste dai diversi stakeholder; sono aspettative alle quali riconosciamo legittimità, che abbiamo recepito e fatte nostre quali obiettivi di miglioramento o azioni già messe in opera;*
- ciascun capitolo si conclude con gli "impegni futuri" in termini di progetti ai quali abbiamo già dato avvio nel 2006 o di linee di intervento che intendiamo sviluppare.*

Quando le iniziative rivolte a uno specifico stakeholder hanno avuto effetti di rilievo anche su altri stakeholder, abbiamo evidenziato tale interazione con un simbolo grafico per facilitare una lettura multidimensionale della relazione sociale.

Il perimetro di rendicontazione è riferito al Gruppo, evidenziando di volta in volta laddove i dati si riferiscono a un perimetro diverso. I dati riportati sono riferiti al 2005.

Allegato al Bilancio proponiamo un questionario con il quale chiediamo al lettore di inviarci eventuali suggerimenti sia sulla fruibilità del documento sia in merito a ulteriori possibili aree di miglioramento.

Prospetto degli indicatori

Indicatore	GRI	ABI	tipologia	pagina
PROFILO				
Nome dell'organizzazione	2.1	X	QL	1
Storia		X	QL	18
Premessa metodologica		X	QL	9
Strutture operative	2.3	X	QL	22
Descrizione delle divisioni principali, aziende operative, sussidiarie	2.4		QL	22
Paesi in cui sono localizzate le attività	2.5		QL	22
Natura della proprietà, forma legale	2.6		QL	1
Dimensione dell'organizzazione (n. dipendenti, servizi offerti)	2.8		QL	22
Lista degli stakeholder, attributi principali di ognuno e relazione con l'organizzazione	2.9		QL	41
Periodo di reporting delle informazioni fornite (anno fiscale/solare)	2.11		QL	9
Confini del report e ogni specifica limitazione dell'ampiezza	2.13		QL	9
Politiche e pratiche interne per migliorare e prevedere la revisione relativamente all'accuratezza, completezza e all'affidabilità del report	2.19		QL	9
Mezzi con i quali i fruitori esterni del report possano ottenere informazioni aggiuntive	2.22		QL	144
VISIONE E STRATEGIA				
Dichiarazione della visione e della strategia dell'organizzazione relativamente al proprio contributo per uno sviluppo sostenibile	1.1		QL	27
Dichiarazione dell'Amministratore Delegato sugli elementi chiave del report	1.2	X	QL	7
Disegno strategico		X	QL	21
STRUTTURA DI GOVERNO				
Struttura di governo dell'organizzazione inclusi i principali comitati al di sotto del CDA	3.1	X	QL	24
Missione e valori, codici di condotta e/o principi internamente sviluppati	3.7	X	QL	16,131
Codici di condotta volontari esterni	3.14		QL	24,49
Meccanismi a disposizione degli azionisti per fornire raccomandazioni o direttive al CDA	3.8		QL	88
Utilizzo delle informazioni risultanti dal coinvolgimento degli stakeholder	3.12		QL	46,79
Approccio dell'organizzazione alla gestione degli impatti economici ambientali e sociali diretti risultanti dalle proprie attività	3.17		QL	27
PERFORMANCE ECONOMICA				
Rendiconto (produzione e distribuzione del valore aggiunto)	SOC2	X	QN	34
CLIENTI				
Caratteristiche e analisi della clientela		X	QN	42
Ripartizione impieghi	RB2		QN	43
Ripartizione raccolta			QN	43
Customer Satisfaction		X	QN	45
Contenzioso		X	QN	46
Presenza di strumenti di finanza etica e ambientale		X	QN/QL	53

Indicatore	GRI	ABI	tipologia	pagina
Politiche a tutela della sicurezza	PR1		QL	48
Politiche a tutela della privacy	PR3		QL	48
Informazione trasparente su prodotti e servizi	PR2		QL	49
Politiche di sviluppo di prodotti / servizi con risvolti sociali	RB1	X	QL	50
COLLABORATORI				
Personale per età, sesso, istruzione, qualifica anzianità e tipologia contrattuale	LA1-INT7	X	QN	69
Descrizione degli indirizzi di responsabilità sociale	INT1	X	QL	70
Ore medie di formazione annua per categoria di lavoratori	LA9	X	QN	73
Politiche delle assunzioni		X	QL	71
Turnover	LA2-INT2	X	QN	71
Descrizione sistemi incentivanti		X	QL	75
Retribuzione del Management	INT4		QN	76
Rapporto retribuzioni maschi / femmine	INT6		QN	76
Relazioni industriali	LA4	X	QL	77
Percentuale di lavoratori rappresentati da OO.SS.LL.	LA3		QN	78
Contenzioso		X	QN	78
Comunicazione interna		X	QL	78
Indice di soddisfazione dei dipendenti	INT3		QN	79
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		X	QL	81
Infortuni e assenze	LA7	X	QN	82
AZIONISTI				
Investor relations		X	QL	90
Qualificazione dei media utilizzati		X	QL	90
Remunerazione del capitale investito		X	QN	92
Comunicazione finanziaria: tipologia e numero			QN	91
Servizi e agevolazioni riservate ai soci		X	QL	90
FORNITORI				
Qualificazione e analisi dei fornitori	EC11	X	QN	95
Costo di tutti i beni, materie prime e servizi acquistati	EC3		QN	95
AMBIENTE				
Utilizzo di energia	EN3		QN	98
Utilizzo totale di acqua	EN5		QN	98
Emissioni di gas serra	EN8		QN	98
Interventi qualificanti risparmio energetico		X	QL	99
COMUNITÀ				
Erogazioni liberali e sponsorship	SOC1	X	QN	104
Ripartizione del Valore Aggiunto	SOC2	X	QN	36
Rapporto con Associazioni e Fondazioni non Bancarie		X	QL	103
Descrizione degli apporti diretti al sociale nei diversi ambiti di intervento		X	QL	102

L'IDENTITÀ AZIENDALE

Cariche Sociali

Consiglio di Amministrazione

Presidente	Giovanni Bazoli (*)
Vice Presidenti	Giampio Bracchi (*) (**) René Carron
Amministratore Delegato e Chief Executive Officer	Corrado Passera (*)
Consiglieri	Giovanni Ancarani (**) Francesco Arcucci (**) Benito Benedini (**) Antoine Bernheim Jean Frédéric De Leusse Gilles De Margerie Ariberto Fassati (*) Giancarlo Forestieri (*) Paolo Fumagalli (**) Giangiacomo Nardozi (**) Georges Pauget Eugenio Pavarani (**) Giovanni Perissinotto Ugo Ruffolo Gino Trombi

Direzione Generale

Direttore Generale	Corrado Passera
--------------------	-----------------

Collegio Sindacale

Presidente	Gianluca Ponzellini
Sindaci Effettivi	Rosalba Casiraghi (***) Paolo Andrea Colombo Franco Dalla Sega Livio Torio
Sindaci Supplenti	Paolo Giolla Francesca Monti

(*) Membri del Comitato Esecutivo
(**) Amministratori indipendenti
(***) Candidata della lista di minoranza
Aggiornato al 1.6.2006

Mission e valori di riferimento

Forniamo servizi bancari e finanziari di eccellenza ai nostri clienti, attivando leve di sviluppo per il sistema economico del Paese.

Vogliamo essere una banca europea, profondamente radicata e attenta alle esigenze dei propri territori, che garantisce massima efficienza e remunerazione di lungo periodo del capitale investito.

La professionalità delle persone e la qualità dei servizi caratterizzano il nostro modo di fare banca. Ci assumiamo la responsabilità della gestione prudente dei risparmi delle famiglie, delle soluzioni per lo sviluppo di attività imprenditoriali, soprattutto quando le nostre decisioni hanno effetti sulla collettività e sull'ambiente naturale.

Al centro del nostro interesse è la creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia e la soddisfazione dei clienti e degli azionisti, sul senso di appartenenza dei nostri collaboratori e sulla nostra vicinanza ai reali bisogni della collettività.

Fiducia

La fiducia è valore portante dell'attività di Banca Intesa. Vogliamo ricercarla e accrescerla, sia nel rapporto con i clienti, ai quali offriamo la certezza di trovare nel tempo una risposta adeguata ai loro bisogni, sia nel rapporto con i collaboratori, ai quali offriamo un ambiente di lavoro che valorizza la loro professionalità, sia, ancora, nella relazione con la società nel suo insieme, per la quale intendiamo essere un partner affidabile per una crescita responsabile e sostenibile.

Valore della persona

Il valore della persona in quanto tale è un principio fondamentale che guida il modo di agire di Banca Intesa: siamo impegnati ad utilizzare l'ascolto e il dialogo come leve di miglioramento continuo sia della nostra proposta di soluzioni alla clientela, sia della professionalità e della competenza delle persone che lavorano con noi.

Integrità

Perseguiamo i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, mantenendo una condotta improntata al rispetto delle regole e dell'etica professionale, assicurando indipendenza di giudizio nel nostro sistema di relazioni.

Sostenibilità

Nella nostra strategia di crescita intendiamo perseguire un valore solido e sostenibile sotto il profilo economico e finanziario, sociale e ambientale costruito in un orizzonte di lungo periodo sulla fiducia dei nostri clienti, sulla motivazione dei nostri collaboratori e sul rapporto responsabile e costruttivo col Sistema Paese.

Eccellenza

Miriamo a un continuo miglioramento della qualità dei nostri prodotti, servizi e canali di contatto, promuoviamo costantemente lo sviluppo personale e professionale dei nostri collaboratori e ci impegniamo per migliorare l'efficienza della nostra organizzazione in un'ottica anche di ottimizzazione dei costi e dei tempi.

Equità

Siamo impegnati ad eliminare ogni discriminazione nelle nostre condotte e a rispettare le differenze di genere, età, razza, religione, appartenenza politica e sindacale, lingua o diversa abilità.

Trasparenza

Riteniamo che la trasparenza della nostra comunicazione, dei nostri contratti e dei criteri che sono alla base dei nostri comportamenti sia fondamentale per consentire a tutti i nostri interlocutori di fare scelte autonome e consapevoli.

La Storia

Banca Intesa nasce nel 1998 dall'integrazione di Cariplo e Banco Ambrosiano Veneto. Nel 1999 la Banca Commerciale Italiana entra a far parte del Gruppo Intesa. Con la successiva fusione di Comit in Banca Intesa (maggio 2001) il gruppo assume la denominazione di IntesaBci. Nel dicembre 2002 l'Assemblea delibera, con effetto 1° gennaio 2003, la modifica della denominazione sociale nell'attuale Banca Intesa.

Banco Ambrosiano Veneto

Il Banco Ambrosiano Veneto, nato nel 1989 dalla fusione fra Nuovo Banco Ambrosiano e Banca Cattolica del Veneto, due banche ben radicate sul territorio con alle spalle più di cento anni di storia e di attività, si è presto distinto in Italia per dinamicità, competenza e capacità di aggregazione di altre realtà locali.

È di quegli anni (1991-1995) l'acquisizione del controllo di alcune banche, come la Banca Vallone di Galatina, la Citibank Italia (successivamente denominata Banco Ambroveneto Sud), la Società di Banche Siciliane, la Banca Massicana di Sessa Aurunca e la Banca di Trento e Bolzano, che hanno consentito all'Ambroveneto in breve tempo di proiettare l'esperienza maturata nelle regioni settentrionali d'origine, soprattutto Lombardia e Triveneto, su tutto il territorio nazionale. Contemporaneamente l'istituto rafforza la propria posizione sui mercati finanziari di tutto il mondo con l'acquisto di Caboto, destinata a diventare una delle maggiori strutture di investment banking europee. Le esigenze dimensionali, sempre più sentite dal sistema bancario italiano ed internazionale, hanno in seguito imposto all'Ambroveneto la ricerca di un partner qualificato per raggiungere quella massa critica che consentisse all'istituto di giocare un ruolo rilevante su tutti i mercati. In quest'ottica è da inquadrare la scelta operata nel 1997 di realizzare un'alleanza con Cariplo, la maggiore cassa di risparmio a livello mondiale, con la quale ha dato vita nel 1998 a Banca Intesa.

Cariplo

La Cassa di Risparmio delle Provincie Lombarde nasce nel 1823, per impulso del conte Giovanni Pietro Porro, in una delle più fiorenti regioni del

l'impero austriaco: la sua funzione è quella di favorire la formazione del risparmio familiare nell'area lombarda.

Durante la seconda metà del secolo XIX il Regno d'Italia muove i primi passi e l'istituto allarga il suo campo di intervento al finanziamento delle attività rurali, imprenditoriali e commerciali.

Agli albori del Novecento, la Cassa di Risparmio delle Provincie Lombarde ha già raggiunto una notevole solidità, che la renderà presto un punto di riferimento irrinunciabile per le aziende alle prese con la grave crisi della Grande Guerra. In quella congiuntura si consolida la spiccata sensibilità sociale che è ancora oggi patrimonio ideale e operativo di Banca Intesa.

Nel secondo dopoguerra, la Cassa è fra i protagonisti della ricostruzione di Milano. Gli anni Cinquanta, quelli del boom economico italiano, vedono accrescere l'impegno nel credito a medio termine, soprattutto a favore delle imprese di minori dimensioni, attraverso la fondazione di Mediocredito Lombardo.

A partire dagli anni Sessanta, l'istituto è ormai di fatto una banca commerciale e nel ventennio successivo si assiste alla grande espansione territoriale di Cariplo in ambito nazionale ed internazionale. Nel 1991, un'importante ristrutturazione conduce all'incorporazione della controllata IBI e al conferimento da parte dell'Ente Cassa di Risparmio delle Provincie Lombarde dell'azienda bancaria in una nuova società per azioni denominata Cariplo SpA. L'Ente, a seguito del conferimento, assume la denominazione di Fondazione Cariplo e persegue scopi di interesse pubblico e di utilità e solidarietà sociale. Nel 1997 il presidente di Fondazione Cariplo, Giuseppe Guzzetti, e il presidente di Banco Ambrosiano Veneto, Giovanni Bazoli sottoscrivono un accordo per l'integrazione tra Cariplo e Ambroveneto che darà vita a Banca Intesa.

Banca Commerciale Italiana

Fondata nel 1894 a Milano con il concorso di capitali tedeschi, austriaci e svizzeri, la Banca Commerciale Italiana è stata per più di un secolo un'importante componente del sistema bancario italiano e l'istituto con la maggiore presenza all'estero. Dopo aver costituito, in comparteci-

pazione con due banche francesi, un istituto per l'America del Sud, nel 1911 Comit inaugura a Londra la prima filiale di una banca italiana in un Paese straniero, seguita nel 1918 da quella di New York e via via da presenze e partecipazioni sempre più numerose in diversi Paesi del mondo. Fino agli inizi degli anni '30, Comit aveva anche operato come banca d'investimento, acquisendo partecipazioni in imprese industriali.

Nel 1933 l'IRI (Istituto per la Ricostruzione Industriale) acquisisce il controllo della banca che, tre anni più tardi, con l'emanazione della Legge Bancaria, diventa un'azienda di credito ordinario. L'anno successivo, il 1937, assieme al Banco di Roma e al Credito Italiano, la Comit è designata "Banca di interesse nazionale", disponendo già di filiali in almeno trenta province. Con queste due banche, negli anni successivi alla seconda guerra mondiale, Comit fonda Mediobanca, di cui deteneva l'8,9% del capitale.

Negli anni Sessanta la banca di piazza della Scala accentua l'espansione della propria rete estera e, in Italia, acquisisce il controllo del Banco di Chiavari e della Riviera Ligure e della Banca di Legnano.

Agli inizi degli anni Ottanta l'istituto fonda la Banca Commerciale Italiana of Canada e la Banca Commerciale Italiana (Suisse).

Nell'anno stesso del centenario della sua fondazione, la Banca Commerciale Italiana viene privatizzata.

A seguito di un'offerta pubblica di scambio, promossa da Banca Intesa e perfezionata nel dicembre 1999, la Banca Commerciale Italiana viene aggregata al nuovo gruppo. Nel maggio 2001 la Comit si fonde con Banca Intesa e assume la denominazione di IntesaBci.

L'unione di questi tre grandi Istituti di credito ha dato origine a uno dei più grandi gruppi bancari europei. I tre istituti hanno messo in comune le proprie competenze distintive, le professionalità e le reti commerciali per offrire alla clientela un servizio di indiscusso valore, adeguato a ogni tipo di esigenza.

L'Archivio Storico

A seguito delle fusioni, Banca Intesa ha eredita-

to un patrimonio storico documentario che costituisce una componente essenziale per la storia del sistema bancario italiano dell'Ottocento e del Novecento. Nel loro insieme, i documenti consentono di ricercare le vicende di migliaia di imprese, ma anche di studiare con ottica comparativa i rapporti tra mondo economico e mondo politico e di ricostruire il progressivo inserimento dell'economia italiana nell'economia internazionale; consentono inoltre di reperire importanti dati per la storia sociale e del lavoro e per la storia dell'urbanistica, dell'architettura e dell'arte, dell'editoria ed altro. Per questi motivi vi è una sostenuta domanda di accesso da parte di studiosi di varie discipline, italiani ed esteri.

L'Archivio Storico di Banca Intesa tutela la selezione e preservazione a lungo termine dei documenti di rilevante interesse storico e ne garantisce la pubblica fruizione.

La consistenza del patrimonio riunificato supera i 40 milioni di fogli; la parte aperta alla consultazione (di regola fino all'anno 1945) è inventariata in 60 fondi archivistici. Tra i fondi speciali sono da segnalare la biblioteca storica e una consistente sezione di fotografie e audiovisivi. Tutti gli inventari sono consultabili on line sul sito www.bancaintesa.it, nella sezione "Beni culturali", dove è possibile inoltre accedere a percorsi di approfondimento storico.

Due preziose fonti sono state interamente digitalizzate e si possono liberamente leggere on line: le Carte miscellanee di Raffaele Mattioli, relative al salvataggio della Banca Commerciale Italiana nei primi anni Trenta, e i verbali degli organi decisionali (Consigli d'Amministrazione della Banca Commerciale Italiana, del Banco Ambrosiano Veneto e della Banca Cattolica del Veneto e della Commissione Centrale di Beneficenza nel caso di Cariplo) fino al 1934.

Gli archivi di Comit e Cariplo sono considerati anche a livello europeo tra i più rilevanti per i loro contenuti e per la relativa completezza dei materiali sopravvissuti. In aggiunta, le Carte di Raffaele Mattioli (1895-1973) costituiscono di per sé uno straordinario patrimonio, considerato un'eredità vivente, all'intersezione tra banca e cultura civile.

Il marchio

Il marchio di Banca Intesa è rappresentato da un pittogramma quadrato (forma perfetta, armoniosa ed equilibrata) nel quale appare il disegno stilizzato di un acquedotto romano, simbolo di opere socialmente utili e segno distintivo dell'istituto finanziario fin dal 1998.

Si tratta di una struttura storicamente costruita in pietra con la funzione di portare l'acqua alle popolazioni: la simbologia rappresenta quindi solidità e sviluppo tecnologico, nonché vita, prosperità e, infine, unione di culture e di genti (sinonimo di servizio).

Come opera socialmente utile, la figura dell'acquedotto è in linea con l'impegno e la responsabilità del Gruppo nei confronti della società. I tre archi che lo compongono rappresentano le tre banche storiche italiane che con la loro unione hanno dato vita ad uno dei più grandi gruppi bancari.

Il pittogramma è seguito dal logotipo Banca

Intesa, denominazione che già in sé dichiara l'essenza dell'Istituto ed esprime, a sua volta, il concetto di patto: con i risparmiatori, con i clienti, con i partner e con il Paese in generale.

Nel logo viene ripresa la tradizione storica delle tre grandi banche che compongono il Gruppo: i tre rispettivi colori istituzionali si fondono tra loro mediante un'unica sfumatura, simbolo di unione e integrazione, il rosso di Banco Ambrosiano Veneto, il verde di Banca Commerciale Italiana e il blu di Cariplo. Partendo da questi colori primari sono state realizzate ben 11 gradazioni cromatiche, che percorrono ogni lettera fino a comporre il nome Banca Intesa, fondendone delicatamente l'identità visiva storica.

Il marchio si propone come primo valore della banca, elemento di forte innovazione ed espressione di concetti chiave quali trasparenza, semplicità e chiarezza.

Linee strategiche

Il percorso che Banca Intesa ha intrapreso per entrare a far parte del gruppo delle migliori banche europee è stato segnato da due tappe principali.

Il **primo Piano d'Impresa** (2003-2005) ha focalizzato l'attenzione non solo sulle criticità da superare e sulla necessaria ristrutturazione, ma anche sulla costruzione delle fondamenta e la creazione delle piattaforme per la crescita della banca nei diversi contesti in cui opera (italiano ed europeo).

La strategia si è basata sull'individuazione di una serie di strumenti per affrontare le criticità:

- miglioramento del profilo di rischio;
- uscita dall'America Latina;
- miglioramento del livello di patrimonializzazione;
- creazione di valore per gli azionisti e per tutti coloro che hanno interessi nel gruppo.

Il Piano è stato soprattutto una strategia di rilancio con l'obiettivo di crescere per produrre ricchezza e contribuire al miglioramento del Sistema Paese.

Alla risoluzione delle criticità si è affiancata la valorizzazione dei punti di forza del Gruppo – le elevate competenze professionali e il forte legame col territorio – e il deciso miglioramento dei servizi alla clientela a tutti i livelli. A questo fine è stato previsto un consistente piano di investimenti per modernizzare le strutture e la pro-

gressiva integrazione – anche culturale – delle banche che hanno dato vita al Gruppo.

Il **secondo Piano d'Impresa** (2005-2007) rappresenta la seconda tappa di un percorso che ha presentato obiettivi economici e patrimoniali tali da collocare Banca Intesa tra le migliori banche europee per creazione di valore, qualità del servizio, qualità degli attivi, redditività e patrimonializzazione. Il Piano si propone quale obiettivo una forte creazione di valore attraverso tutte le tre principali leve della gestione:

- crescita sostenibile;
- forte disciplina sui costi;
- grande attenzione alla gestione dei rischi e all'allocazione del capitale.

continuando ad investire in innovazione in una prospettiva di medio-lungo termine. I pilastri della crescita posti dal Piano d'Impresa sono la soddisfazione dei clienti (grazie alle strutture specializzate di Banca Intesa dedicate alle esigenze specifiche di ciascuna tipologia di clientela), la valorizzazione delle persone che lavorano nel Gruppo (con la formazione, la motivazione del lavoro individuale e di squadra, la massima estensione dell'azionariato) e un considerevole piano di investimenti in innovazione che consiste in quasi due miliardi di euro nel triennio, focalizzati sulla qualità del servizio alla clientela.

Profilo del Gruppo e assetto organizzativo

Il Gruppo Intesa opera con una struttura organizzativa divisionale orientata al cliente, costituita sino alla fine del 2005 da quattro aree di business: Divisione Rete, Divisione Corporate, Divisione Banche Italia, Divisione Banche Estero, cui si aggiungono le Strutture centrali, che garantiscono le funzioni di governo e controllo delle strutture operative, nonché, a partire dal 1° gennaio 2006, Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo, nuova Banca del Gruppo cui sono state trasferite le attività relative alla finanza per il settore pubblico e per le infrastrutture.

La **Divisione Rete** opera con circa 2.100 filiali e oltre 26.000 dipendenti al servizio di circa 5,9 milioni di clienti, costituiti da famiglie, piccole e medie imprese (con fatturato fino a 50 milioni) ed Enti non profit. Ad essa fanno capo, oltre alla tradizionale attività di intermediazione creditizia della Capogruppo, anche l'offerta di servizi di *private banking*, di prodotti bancassicurativi e previdenziali, di fondi comuni di investimento, il credito industriale e il credito al consumo, le operazioni di leasing finanziario, nonché la gestione di strumenti di pagamento elettronici.

La **Divisione Banche Italia** è costituita dalle controllate bancarie italiane che svolgono attività di *retail*. Si tratta di banche di media o piccola dimensione, a forte radicamento locale, che operano con oltre 900 sportelli e oltre 8.000 dipendenti in stretto coordinamento con la Divisione Rete, assicurando l'ottimizzazione delle sinergie commerciali tramite la condivisione delle iniziative di maggior rilievo al servizio di circa 1,7 milioni di clienti.

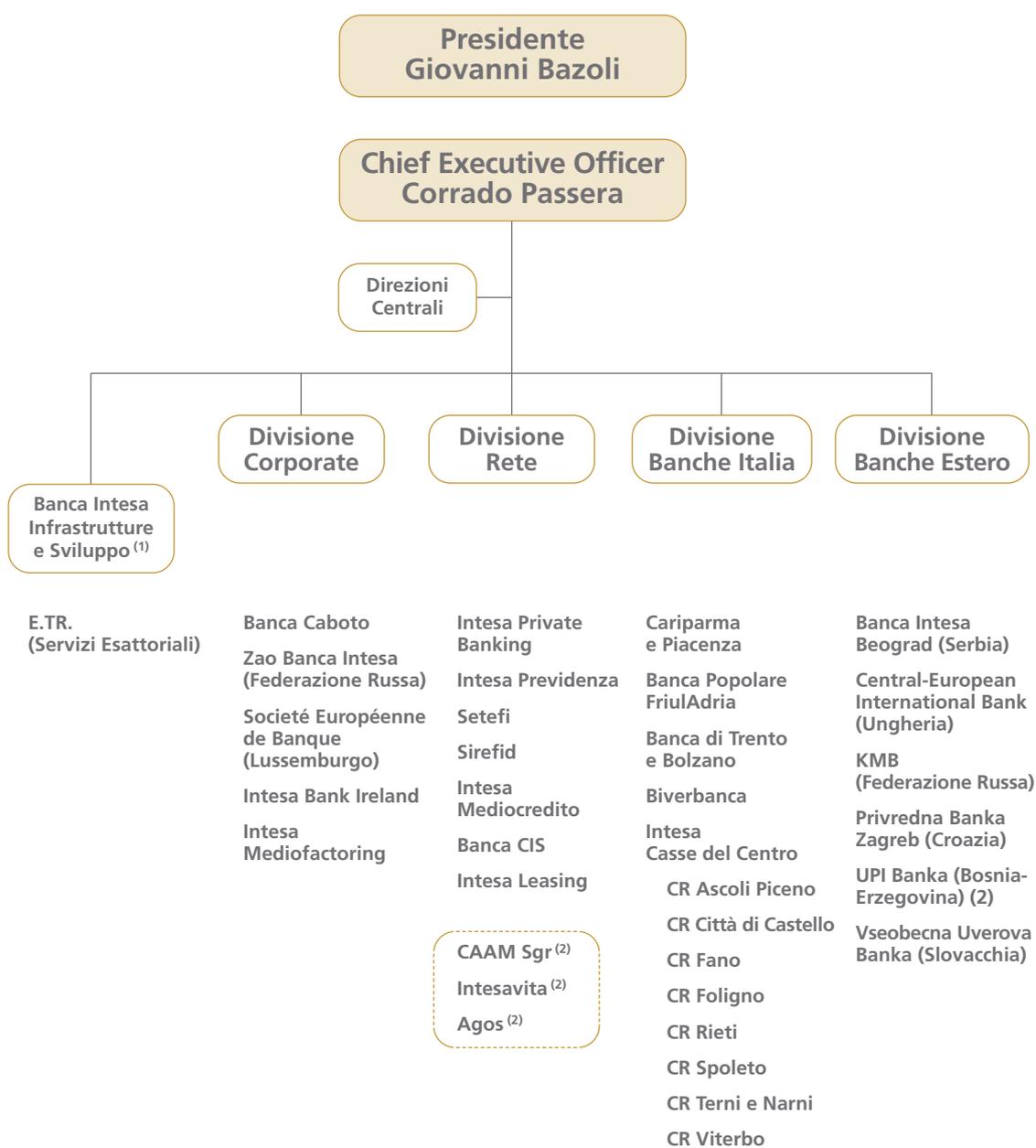
La **Divisione Banche Estero** fornisce indirizzo, coordinamento e supporto alle controllate estere che svolgono prevalentemente attività ban-

caria retail e *commercial banking* soprattutto nel Centro Est Europa, in Croazia, Slovacchia, Serbia, Ungheria, Federazione Russa e Bosnia Erzegovina. Si tratta di circa 5,1 milioni di clienti, che si avvalgono dei servizi offerti tramite oltre 800 filiali e oltre 17.000 dipendenti del Gruppo.

La **Divisione Corporate** annovera una clientela di circa 16.500 grandi aziende ed istituzioni finanziarie con fatturato superiore a 50 milioni, ed è attiva tramite più di 50 filiali e oltre 5.000 dipendenti, con competenze specifiche di *Merger&Acquisition*, finanza strutturata, *merchant banking*, *capital market*, *global custody*, e tramite la rete estera specializzata, costituita dalle filiali ed uffici di rappresentanza della Capogruppo e dalle altre società del Gruppo che svolgono attività di corporate banking. La Divisione garantisce alla clientela di riferimento un'offerta globale ed integrata di prodotti e servizi sia tramite le tradizionali strutture territoriali, sia tramite i canali telematici.

Alle **Strutture Centrali**, che presiedono alle funzioni di governo e controllo, fanno capo anche le attività di tesoreria e finanza strategica nonché la gestione del portafoglio titoli della Capogruppo.

Per quanto riguarda le aree geografiche di operatività, l'attività del Gruppo Intesa è in massima parte concentrata in Italia (88% e 82% del totale rispettivamente per impieghi e raccolta con clientela). Significativa risulta anche la presenza nei Paesi del Centro Est Europa (Croazia, Ungheria, Repubblica Slovacca) e nella Federazione Russa che rappresentano complessivamente il 7% degli impieghi e della raccolta con clientela.



⁽¹⁾ Costituita nel gennaio 2006

⁽²⁾ Società controllata congiuntamente o collegata, consolidata in base al patrimonio netto

Corporate governance

Banca Intesa ha aderito alle finalità e alle indicazioni del Codice di autodisciplina delle Società Quotate fin dal 2001 riconoscendo la validità del modello di governo societario ivi contenuto.

Il sistema di corporate governance – inteso come insieme di regole e processi cui gli organi sociali ispirano la propria condotta per assicurare efficienza, correttezza e trasparenza nella gestione della società e nelle relazioni con gli stakeholder – è in linea con i principi e le raccomandazioni contenuti nel Codice di autodisciplina e la normativa vigente nonché, più in generale, con le best practice nazionali ed internazionali.

Banca Intesa fornisce annualmente al mercato una dettagliata informativa in merito al proprio sistema di corporate governance (disponibile sul proprio sito www.bancaintesa.it) cui si rimanda per ulteriori dettagli.

Nel Consiglio sono presenti 7 amministratori indipendenti secondo la definizione dettata dal Codice di autodisciplina.

Il Consiglio in carica scadrà in occasione dell'approvazione del bilancio dell'esercizio 2006. Tutti gli amministratori devono essere in possesso degli specifici requisiti di onorabilità e professionalità previsti dalla normativa di legge e di vigilanza.

Nell'ambito del Consiglio è stata istituita la **Commissione di retribuzione** composta da tre amministratori non esecutivi e dal Presidente del Collegio Sindacale con il compito di determinare e proporre al Consiglio – cui spetta di deliberare ai sensi dell'art. 2389 cod.civ. – il compenso spettante al Presidente e ai Vice Presidenti del Consiglio di Amministrazione nonché all'Amministratore Delegato.

Struttura del governo aziendale

Consiglio di Amministrazione

Ha la responsabilità di indirizzo strategico ed organizzativo e un ruolo centrale nel governo della società e nel sistema dei controlli per il presidio dei rischi creditizi, finanziari e operativi.

Oltre alle materie riservate statutariamente alla sua competenza esclusiva, il Consiglio delibera sulle operazioni di maggior rilievo economico, patrimoniale e finanziario della società nonché sulle operazioni più significative con parti correlate.

Lo statuto prevede una cadenza almeno bimestrale delle riunioni consiliari, ma di norma il Consiglio si riunisce con cadenza mensile.

Il Consiglio è composto attualmente da 19 amministratori la maggior parte dei quali non esecutivi in quanto ricoprono la carica senza essere investiti di deleghe operative e/o di funzioni direttive nell'ambito aziendale.

Solo l'Amministratore Delegato e CEO Corrado Passera è investito di deleghe operative e quindi è Amministratore Esecutivo.

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Il Presidente non è titolare di deleghe operative e quindi è considerato amministratore non esecutivo. Ha compiti di impulso e coordinamento dell'attività della Società, del Consiglio, dell'Amministratore delegato e del Comitato Esecutivo. Al Presidente spetta la rappresentanza legale della Società di fronte ai terzi ed in giudizio e la firma sociale.

In casi di urgenza, il Presidente del Consiglio di Amministrazione può assumere decisioni di competenza del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo, ove quest'ultimo sia impossibilitato a riunirsi e purché non si tratti di materie di competenza esclusiva del Consiglio, riferendone ai competenti organi alla prima adunanza utile.

Al Presidente competono i rapporti con gli azionisti, l'informazione agli stessi e – d'intesa con l'Amministratore Delegato – la comunicazione esterna, i rapporti con le Autorità, nonché la progettazione delle iniziative culturali della Società e del Gruppo, la tutela e la valorizzazione del patrimonio storico, archeologico e artistico e la gestione del "Fondo di beneficenza delle opere di carattere sociale e culturale".

Comitato Esecutivo

Istituito dal Consiglio di Amministrazione, esercita tutti i poteri che non sono riservati al Consiglio di Amministrazione, in particolare in materia di concessione di credito e assunzione di rischi con la clientela, con obbligo di riferire con periodicità almeno trimestrale.

Può assumere provvedimenti urgenti nell'interesse della Banca, riferendone al Consiglio nella prima riunione successiva.

Amministratore Delegato – CEO

L'Amministratore Delegato, che riveste anche la carica di Direttore generale, a termini di Statuto sovrintende alla gestione aziendale nell'ambito dei poteri attribuiti e secondo gli indirizzi generali decisi dal Consiglio di Amministrazione; è preposto alla gestione del personale e determina le direttive operative alle quali la Direzione generale dà esecuzione.

Ha ampi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, con le sole eccezioni delle attribuzioni non delegabili a norma di legge e di quelle riservate, a norma di Statuto, al Consiglio e con limiti di carattere quantitativo per alcune tipologie di operazioni.

Al Chief Executive Officer sono delegati, oltre ad ampie competenze gestionali, la definizione delle politiche di sviluppo e la gestione delle risorse umane, la formulazione delle proposte relative all'assetto organizzativo e agli indirizzi strategici della Società e del Gruppo con i relativi piani operativi e budget da sottoporre al Consiglio di Amministrazione per l'approvazione, l'acquisizione e la dismissione di partecipazioni previa autorizzazione del Consiglio qualora comportino variazione del Gruppo bancario.

Collegio Sindacale

È chiamato a vigilare sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società per gli aspetti di competenza, del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo – contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione. Svolge inoltre le ulteriori funzioni attribuitegli dalla legge e dalla vigente normativa regolamentare e di Vigilanza.

I membri del Collegio Sindacale partecipano alle sedute del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo.

Lo Statuto sociale prevede che la carica di Sindaco effettivo presso Banca Intesa sia incompatibile con lo svolgimento di incarichi analoghi in più di altre cinque società con azioni

quotate, con esclusione delle società facenti parte del Gruppo Intesa.

Il Collegio è stato eletto dall'Assemblea del 14 aprile 2005 per tre esercizi e scadrà alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2007.

Si compone di cinque membri effettivi e due supplenti eletti con il sistema del voto di lista a norma dell'art. 23 dello Statuto sociale che richiede la presentazione delle liste dei candidati dieci giorni prima della data dell'Assemblea e che stabilisce, al fine di maggiormente garantire la rappresentanza delle minoranze nel Collegio Sindacale, che il quorum necessario per la presentazione di tali liste sia pari all'1% del capitale sociale.

Il controllo contabile del bilancio d'esercizio e consolidato è affidato alla società di revisione Reconta Ernst Young.

Il sistema di controllo interno

In quanto banca, il sistema di controllo interno di Banca Intesa e la relativa struttura a ciò deputata risultano in linea con le prescrizioni di Banca d'Italia e sono idonei a presidiare efficacemente i rischi tipici dell'attività sociale e a monitorare la situazione economico finanziaria della società e del gruppo.

La funzione di controllo interno è affidata alla Direzione Auditing Interno, la quale ha il compito di assicurare una costante ed indipendente azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi di Banca Intesa, al fine di prevenire o rilevare l'insorgere di comportamenti o situazioni anomali o rischiosi, valutando la funzionalità del complessivo sistema di controllo interno.

Tale Direzione, inoltre, ha il compito di assicurare la sorveglianza sul sistema di controllo interno delle società controllate, anche esercitando un'azione di governo e indirizzo sulle rispettive funzioni di internal audit.

Il preposto alla Direzione Auditing Interno dipende gerarchicamente dall'Amministratore Delegato e riferisce periodicamente al Consiglio, all'Amministratore Delegato stesso ed ai Sindaci.

Al fine di accrescere ulteriormente l'efficacia e l'incisività dei processi di controllo, il Consiglio di Amministrazione, cui fa capo la responsabilità del sistema di controllo interno della società, nella riunione dell'8 febbraio 2005 ha deliberato di istituire il Comitato per il Controllo Interno,

composto da tre Amministratori non esecutivi, di cui almeno due indipendenti.

Tale Comitato ha un ruolo di supporto, con compiti istruttori, propositivi e consultivi, nei confronti del Consiglio di Amministrazione e riferisce a quest'ultimo, almeno semestralmente, in occasione dell'approvazione del bilancio e della semestrale, sull'attività svolta e sull'adeguatezza del sistema di controllo interno. Ai lavori del Comitato partecipano il Presidente del Collegio Sindacale o un altro Sindaco effettivo dallo stesso designato, nonché il Responsabile della Direzione Auditing Interno; possono inoltre essere chiamati a partecipare alle riunioni, in relazione all'argomento trattato, l'Amministratore delegato e il management di volta in volta interessato.

Il Comitato per il Controllo Interno ha le seguenti funzioni:

- assistere il Consiglio di Amministrazione nel fissare le linee di indirizzo e nel verificare periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento del sistema di controllo interno, assicurando altresì che i principali rischi aziendali (creditizi, finanziari e operativi) siano identificati e gestiti in modo adeguato, in collegamento con le funzioni aziendali preposte;
- valutare il piano di lavoro preparato dai preposti al controllo interno e ricevere le relazioni periodiche degli stessi;
- valutare, unitamente al Responsabile della

Direzione Amministrazione ed ai Revisori, l'adeguatezza dei principi contabili utilizzati e la loro omogeneità ai fini della redazione del bilancio consolidato;

- valutare le proposte formulate dalla società di revisione per ottenere l'affidamento del relativo incarico, nonché il piano di lavoro predisposto per la revisione e i risultati esposti nella relazione e nella lettera di suggerimenti;
- svolgere gli ulteriori compiti che gli vengano attribuiti dal Consiglio di Amministrazione, particolarmente in relazione ai rapporti con la società di revisione.

Il Comitato può inoltre essere consultato per la valutazione di operazioni con parti correlate, nonché di operazioni nelle quali vi sia, direttamente o indirettamente, una situazione di conflitto di interessi.

Al Comitato sono attribuiti anche i compiti e le funzioni di Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001 in tema di responsabilità amministrativa delle società.

Banca Intesa si è dotata anche di altri strumenti di corporate governance tra i quali il Regolamento interno per operazioni con parti correlate, il Regolamento internal dealing (codice di comportamento per le operazioni compiute da persone rilevanti su strumenti finanziari emessi dalla banca), il Codice di comportamento di gruppo e il Codice Etico approvato il 13 giugno 2006.

La nostra responsabilità sociale

Il nostro concetto di responsabilità sociale è andato definendosi nell'attività di quest'ultimo triennio a partire da un assunto che ci ha guidato nello sviluppo del primo Piano d'Impresa: a una grande banca corrispondono grandi responsabilità poiché le decisioni della banca possono avere significativi riflessi sul contesto sociale ed economico che la circonda.

Da questa semplice constatazione e dal nostro impegno nel voler essere parte attiva nei processi di sviluppo non solo della nostra attività economica ma anche dell'intricata mappa di coloro che con noi si relazionano, si dipana un filo conduttore che ha legato, e sempre di più lo farà nel futuro, le nostre attività di business con il rispetto dei nostri clienti, degli azionisti, dei dipendenti, della collettività, dei fornitori e dell'ambiente naturale nel quale agiamo.

Questo significa che la responsabilità sociale non è per noi limitata ad opere benefiche umanitarie, che pure hanno una grande valenza per il principio di solidarietà nel quale crediamo, ma è l'espressione di un dovere che nasce dal voler fare sempre meglio il nostro lavoro recuperando la ragion d'essere più profonda di una istituzione bancaria.

Il grado di quanto responsabile possa essere stata la nostra azione non può essere definito da noi e questo primo Bilancio Sociale e Ambientale vuole offrire uno strumento ai diversi stakeholder per valutare la coerenza tra i nostri valori e le attività che abbiamo intrapreso nel corso del 2005 e che ci impegniamo a sviluppare.

Sarà proprio il dialogo con gli stakeholder ad orientare le priorità delle nostre linee di sviluppo

di responsabilità sociale, aiutandoci a tracciare la strada per rispondere al meglio alle loro aspettative e creando valore economico e sociale costante nel tempo sia per la nostra azienda che per i nostri interlocutori.

L'attenzione che vogliamo porre sulle tematiche di responsabilità sociale è testimoniata anche dalla costituzione di un presidio organizzativo a livello di Gruppo a diretto riporto dell'Amministratore Delegato. L'Ufficio Responsabilità Sociale e Ambientale è responsabile della definizione delle strategie di C.S.R., delle attività di coordinamento, della consulenza alle altre funzioni aziendali e svolge il ruolo di "facilitatore" del dialogo con gli stakeholder. Siamo perciò impegnati a strutturare un modello di governo in grado di sistematizzare le attività che il Gruppo già fa o farà nel prossimo futuro nel campo della responsabilità sociale:

- è stato definito un modello di gestione della responsabilità sociale a livello di Gruppo a garanzia dell'effettiva applicazione degli orientamenti definiti (pianificazione, controllo, dialogo con gli stakeholder, rendicontazione);
- è stato sviluppato il Codice Etico per il rafforzamento dell'identità aziendale e il consolidamento dei valori condivisi;
- è stato dato largo spazio alla comunicazione della cultura della responsabilità sociale per diffondere missione, valori e comportamenti attesi, sviluppare il dialogo interno, illustrare il contesto di mercato e il nostro modello operativo per gestire la responsabilità sociale;
- sono stati pianificati programmi e percorsi formativi per l'applicazione dei principi del Codice Etico e di responsabilità sociale nell'ambito delle diverse mansioni aziendali.

PERFORMANCE ECONOMICA

Dati di sintesi ⁽¹⁾

Gruppo Intesa

Voci di bilancio	2005
DATI ECONOMICI (milioni di euro)	
Interessi netti	5.285
Commissioni nette	3.904
Risultato dell'attività di negoziazione	675
Proventi operativi netti	10.029
Oneri operativi	-5.516
Risultato della gestione operativa	4.513
Rettifiche di valore nette su crediti	-715
Risultato netto	3.025
DATI PATRIMONIALI (milioni di euro)	
Crediti verso clientela	169.478
Attività / passività finanziarie di negoziazione	29.818
Attività finanziarie disponibili per la vendita	4.379
Attività immobilizzate	9.181
Totale attività	273.535
Raccolta da clientela	187.590
Raccolta indiretta da clientela	287.800
di cui gestita	59.045
Posizione interbancaria netta	-4.660
Patrimonio netto	16.705
STRUTTURA OPERATIVA	
Numero dei dipendenti	60.778
di cui: Italia	42.062
Estero	18.716
Numero degli sportelli bancari	3.970
di cui: Italia	3.106
Estero	864

⁽¹⁾ Dati riferiti agli schemi riclassificati di conto economico e di stato patrimoniale

Indicatori di Bilancio ⁽¹⁾

Gruppo Intesa

Indici	2005
INDICI DI BILANCIO (%)	
Crediti verso clientela / Totale attività	62,0
Attività immobilizzate ^(A) / Totale attività	3,4
Raccolta diretta da clientela / Totale attività	68,6
Raccolta gestita / Raccolta indiretta	20,5
INDICI DI REDDITIVITÀ (%)	
Interessi netti / Proventi operativi netti	52,7
Commissioni nette / Proventi operativi netti	38,9
Oneri operativi / Proventi operativi netti	55,0
Risultato netto / Totale attività medie (ROA)	1,1
Risultato netto / Patrimonio netto medio (ROE) ^(B)	22,3
Risultato netto rettificato / Patrimonio netto medio rettificato (ROE rettificato) ^(C)	24,8
Risultato corrente al lordo delle imposte / Attività di rischio ponderate ^(D)	2,2
Economic Value Added (E.V.A.) ^(E) (milioni di euro)	1.752
INDICI DI RISCHIOSITÀ (%)	
Sofferenze nette / Crediti verso clientela	0,7
Rettifiche di valore accumulate su crediti in sofferenza / Crediti in sofferenza lordi con clientela	69,3
Capitale a Rischio (C.a.R.) ^(F) – valore medio dell'esercizio (milioni di euro)	25,6
Capitale a Rischio (C.a.R.) ^(F) – valore puntuale di fine esercizio (milioni di euro)	36,6
COEFFICIENTI PATRIMONIALI (%)	
Patrimonio di base di Vigilanza ^(G) al netto delle preference shares / Attività di rischio ponderate (Core Tier 1)	7,10
Patrimonio di base di Vigilanza ^(G) / Attività di rischio ponderate	7,94
Patrimonio totale di Vigilanza ^(H) / Attività di rischio ponderate	10,34
Attività di rischio ponderate (milioni di euro)	190.038
UTILE BASE PER AZIONE (BASIC EPS) ^(I) – EURO	0,470
UTILE DILUITO PER AZIONE (DILUTED EPS) ^(L) – EURO	0,469

⁽¹⁾ Dati riferiti agli schemi riclassificati di conto economico e di stato patrimoniale

^(A) Le attività immobilizzate comprendono le attività finanziarie detenute sino a scadenza, le partecipazioni e le immobilizzazioni materiali e immateriali.

^(B) Risultato netto rapportato alla media ponderata del capitale, del sovrapprezzo, delle riserve e delle riserve da valutazione.

^(C) Risultato netto comprensivo della variazione intervenuta nel periodo nella riserva da valutazione su attività disponibili per la vendita, rapportato alla media ponderata del capitale, del sovrapprezzo, delle riserve e delle riserve da valutazione (con esclusione della suddetta variazione della riserva su attività disponibili per la vendita).

^(D) Totale delle attività di rischio ponderate sulla base del rispettivo rischio di credito o di mercato.

^(E) L'indicatore rappresenta il valore economico generato nell'esercizio a favore degli azionisti, ovvero quanto residua del reddito d'esercizio dopo aver remunerato il patrimonio attraverso il costo del capitale. Quest'ultimo rappresenta il costo opportunità determinato attraverso la metodologia del Capital Asset Pricing Model.

^(F) L'indicatore misura probabilisticamente, in termini di dati medi ovvero di dati puntuali di fine esercizio, il rischio di mercato del portafoglio di negoziazione, definito come la somma del valore a rischio (VaR) in simulazione storica, del delta-gamma-vega VaR (DGV) e delle simulazioni correlate e non correlate sui parametri illiquidi, con intervallo di confidenza pari a 99% e orizzonte temporale di 1 giorno.

^(G) Capitale versato, sovrapprezzo di emissione, riserve ed utili non distribuiti, dedotto l'ammontare delle azioni proprie, dell'avviamento, delle immobilizzazioni immateriali e con applicazione dei cosiddetti "filtri prudenziali" previsti dalla normativa di vigilanza.

^(H) Patrimonio di base incrementato dei prestiti subordinati computabili ai fini di vigilanza e delle riserve da valutazione, con l'applicazione dei cosiddetti "filtri prudenziali", al netto degli investimenti in partecipazioni come previsto dalla normativa di vigilanza.

^(I) Utile netto attribuibile agli azionisti portatori di azioni ordinarie rapportato al numero medio ponderato delle azioni ordinarie in circolazione.

^(L) L'effetto diluitivo è connesso all'emissione di azioni ordinarie conseguente al potenziale esercizio di tutte le stock option previste dal relativo piano di assegnazione.

Stato Patrimoniale riclassificato Gruppo Intesa

Dati in milioni di euro	
ATTIVITÀ	2005
Attività finanziarie di negoziazione	51.067
Attività finanziarie disponibili per la vendita	4.379
Attività finanziarie detenute sino alla scadenza	2.810
Crediti verso banche	27.111
Crediti verso clientela	169.478
Partecipazioni	2.091
Attività materiali e immateriali	4.280
Attività fiscali	3.096
Attività non correnti e gruppi di attività in via di dismissione	2.869
Altre voci dell'attivo	6.354
TOTALE ATTIVITÀ	273.535
PASSIVITÀ	2005
Debiti verso banche	31.771
Raccolta da clientela	187.590
Passività finanziarie di negoziazione	21.249
Passività fiscali	1.091
Passività associate ad attività in via di dismissione	2.963
Altre voci del passivo	8.531
Fondi a destinazione specifica	2.834
Capitale	3.596
Riserve	9.255
Riserve da valutazione	829
Patrimonio di pertinenza di terzi	801
Utile di periodo	3.025
TOTALE PASSIVITÀ E PATRIMONIO NETTO	273.535

Conto Economico riclassificato Gruppo Intesa

Dati in milioni di euro	2005
INTERESSI NETTI	5.285
Dividendi	12
Utili (perdite) delle partecipazioni valutate al patrimonio netto	151
Commissioni nette	3.904
Risultato dell'attività di negoziazione	675
Altri proventi (oneri) di gestione	2
PROVENTI OPERATIVI NETTI	10.029
Spese del personale	- 3.207
Spese amministrative	- 1.795
Ammortamento immobilizzazioni immateriali e materiali	- 514
Oneri operativi	- 5.516
RISULTATO DELLA GESTIONE OPERATIVA	4.513
Rettifiche di valore dell'avviamento	- 6
Accantonamenti netti ai fondi rischi ed oneri	- 416
Rettifiche di valore nette su crediti	- 715
Rettifiche di valore nette su altre attività	- 28
Utili (perdite) su attività finanziarie detenute sino a scadenza e su altri investimenti	834
RISULTATO CORRENTE AL LORDO DELLE IMPOSTE	4.182
Imposte sul reddito dell'operatività corrente	- 1.082
Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione (al netto delle imposte)	32
Utile (perdita) del periodo di pertinenza di terzi	- 107
RISULTATO NETTO	3.025

Il calcolo del Valore Aggiunto e la sua distribuzione

Nota metodologica

Il Valore Aggiunto – individuato dalla differenza tra l'ammontare globale dei ricavi (c.d. Produzione netta) ed il totale dei costi per beni e servizi (c.d. Consumi) – esprime il valore della ricchezza che il Gruppo ha saputo produrre, e che viene poi distribuita tra le controparti (stakeholder) con le quali il Gruppo stesso si rapporta a vario titolo nel suo operare quotidiano.

Tra tali controparti vi sono, innanzitutto, le **Risorse umane** – attraverso le quali il Gruppo interagisce con gli altri stakeholder – che ricevono parte del Valore Aggiunto aziendale sotto forma di remunerazione diretta o indiretta, ivi inclusa quella legata ai costi della formazione professionale.

Vi sono poi gli **Azionisti**, che avendo impegnato nell'impresa i propri mezzi finanziari, si attendono un legittimo ritorno economico sotto forma di dividendi.

Non meno importante, quanto a risorse distribuite, è anche il **Sistema Stato** – inteso come l'insieme degli enti dell'amministrazione centrale e di quelle locali – al quale confluisce, sotto forma di imposte dirette e indirette, una parte significativa della ricchezza prodotta.

Una particolare attenzione viene inoltre riservata anche ai bisogni della **Collettività/Ambiente** attraverso non solo iniziative di beneficenza ma

anche l'impegno in opere di carattere sociale e culturale.

Infine, vi è il **Sistema impresa**, alimentato attraverso l'accantonamento delle risorse necessarie agli investimenti produttivi ed all'operatività quotidiana, indispensabili per la crescita economica e patrimoniale dell'impresa che, sola, può garantire la creazione di nuova ricchezza a vantaggio di tutti gli stakeholder.

Dal punto di vista metodologico, alla determinazione del Valore Aggiunto si perviene attraverso un'ulteriore riesposizione delle voci del conto economico riclassificato, così come predisposto ai fini delle Relazioni annuali ed infrannuali consolidate. Tale riesposizione ha lo specifico scopo di evidenziare il processo di formazione del Valore Aggiunto, nelle sue diverse formulazioni, nonché la distribuzione dello stesso.

I prospetti di determinazione e di distribuzione del Valore Aggiunto presentati nel Bilancio Sociale e Ambientale sono stati, quindi, predisposti sulla base di dati rilevati dal Bilancio annuale 2005 – sottoposto a revisione contabile ed approvato dall'Assemblea ordinaria del 20 aprile 2006 – e prendendo, come base di riferimento, le indicazioni del "Modello ABI di redazione del Bilancio sociale per il settore del credito", opportunamente adattate alla nuova realtà contabile introdotta con l'adozione degli IAS/IFRS.

Prospetto analitico di determinazione del Valore Aggiunto Globale – Gruppo Intesa

Dati in milioni di euro	2005
PRODUZIONE NETTA	
Interessi netti	5.285
Dividendi e Utili (perdite) da partecipazioni valutate al patrimonio netto	163
Commissioni nette	3.904
Risultato dell'attività di negoziazione	675
Altri proventi (oneri) di gestione	2
TOTALE PRODUZIONE NETTA	10.029
CONSUMI	
Spese amministrative	- 1.396
Rettifiche di valore nette per deterioramento e accantonamenti	- 1.165
Totale consumi	- 2.561
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	7.468
Utili (perdite) su attività finanziarie detenute sino a scadenza e su altri investimenti	834
Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione (al netto delle imposte)	32
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	8.334
Ammortamento immobilizzazioni immateriali e materiali	- 514
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	7.820
COSTO DEL LAVORO	
diretto	- 2.193
indiretto	- 1.040
Imposte e tasse indirette e patrimoniali	- 373
UTILE LORDO	4.214
Imposte sul reddito dell'operatività corrente	- 1.082
Utile (perdita) del periodo di pertinenza terzi	- 107
RISULTATO NETTO	3.025

Prospetto di riparto del Valore Aggiunto Globale Lordo e sua distribuzione – Gruppo Intesa

Dati in milioni di euro	2005
PRODUZIONE NETTA	10.029
CONSUMI	- 2.561
Utili (perdite) su attività finanziarie detenute sino a scadenza e su altri investimenti	834
Utile (perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione (al netto delle imposte)	32
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	8.334
ripartito tra:	
A. AZIONISTI	1.639
Dividendi distribuiti ai Soci	1.532
di cui alle Fondazioni	179
Utile (perdita) di pertinenza di terzi	107
B. RISORSE UMANE	3.233
Costo del lavoro:	
diretto	2.193
indiretto (incluse spese formazione ed addestramento)	1.040
C. SISTEMA STATO (AMMINISTRAZIONE CENTRALE E LOCALI)	1.455
Imposte sul reddito dell'operatività corrente	1.082
Imposte e tasse indirette e patrimoniali (incluse imposte sui consumi)	373
D. COLLETTIVITÀ/AMBIENTE ⁽¹⁾	16
Assegnazione dell'utile al Fondo di beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale	16
E. SISTEMA IMPRESA	1.991
Utili non distribuiti	1.477
Ammortamento immobilizzazioni immateriali e materiali	514
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	8.334

⁽¹⁾ In realtà, l'impegno economico a favore della collettività risulta ben superiore qualora si considerino anche voci già ricomprese in altri capitoli di spesa (Gestione del patrimonio artistico, Gestione del patrimonio architettonico, sponsorizzazioni ecc.). La cifra complessiva per la sola Capogruppo supererebbe i 30 milioni di euro qualora si considerassero tali importi.

La distribuzione del Valore Aggiunto

Il Gruppo Intesa ha realizzato nel 2005 un Valore Aggiunto *globale lordo* di oltre 8 miliardi di euro quale risultato di una solida produzione netta (10.029 milioni) e di un attento controllo dei consumi (2.561 milioni).

Se pur in diversa misura, tutte le cinque categorie di stakeholder hanno beneficiato della distribuzione del Valore Aggiunto prodotto, in particolare:

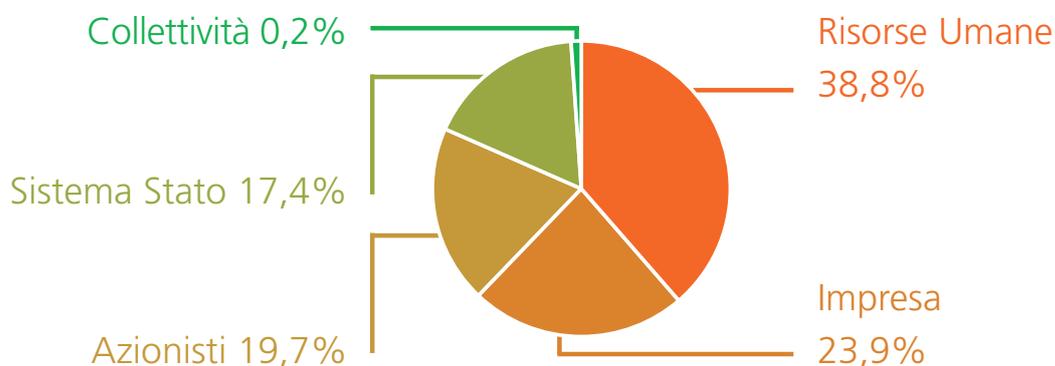
- le Risorse umane hanno ricevuto il 38,8% del Valore Aggiunto globale lordo per complessivi 3.233 milioni, due terzi dei quali come costo diretto del personale (al lordo della relativa imposizione fiscale) e la restante parte come costi indiretti (oneri sociali ed altri costi, inclusi quelli per la formazione);
- gli Azionisti hanno beneficiato, complessivamente, del 19,7% del Valore Aggiunto, con l'assegnazione di dividendi ai soci della Capo-

gruppo per 1.532 milioni, mentre agli azionisti terzi del Gruppo è stato attribuito un utile di pertinenza di 107 milioni;

- al Sistema Stato sono confluite risorse globali per 1.455 milioni (17,4% del Valore Aggiunto) di cui 1.082 milioni per imposte sul reddito. Verso il Sistema Stato vengono inoltre convogliate anche le imposte sulle retribuzioni del personale, versate dalle società del Gruppo che agiscono come sostituto d'imposta;
- alla Collettività/Ambiente sono stati destinati 16 milioni⁽¹⁾, costituiti dalla assegnazione, in sede di riparto utili, al "Fondo di beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale", istituito presso varie società del Gruppo;
- il 23,9% del Valore Aggiunto è stato, infine, trattenuto dal Sistema impresa sotto forma di utili non distribuiti e di ammortamenti.

Il grafico sottostante evidenzia, in dettaglio, la ripartizione del Valore Aggiunto tra i diversi stakeholder.

Distribuzione Valore Aggiunto



⁽¹⁾ Vedi nota alla pagina precedente

LA RELAZIONE SOCIALE

Gli stakeholder del Gruppo

C Clienti

I clienti – circa 7,6 milioni, fra privati e imprese, in Italia e circa 5,1 milioni all'estero – costituiscono il volano fondamentale per la nostra crescita. Banca Intesa offre servizi e prodotti realizzati per soddisfare le loro aspettative nella convinzione che solo la costruzione di un rapporto duraturo, basato sul dialogo, la trasparenza e l'eccellenza del servizio possano creare valore reciproco.

C Collaboratori

Oltre 60.000 persone operano nel Gruppo. I collaboratori sono per noi una risorsa cruciale poiché per primi testimoniano i nostri valori. La relazione con essi è essenziale per assicurare ai nostri clienti servizi e prodotti eccellenti, per sviluppare e mantenere con loro relazioni improntate a reciproca fiducia.

A Azionisti

Circa 194.000 azionisti partecipano al capitale di Banca Intesa. Il sostegno che essi apportano è fondamentale per l'esercizio della nostra attività. Assicuriamo loro la massima trasparenza e tempestività nell'informazione e ci adoperiamo per garantire una partecipazione meditata e consapevole alle decisioni che riguardano la vita della nostra banca.

F Fornitori e Partner commerciali

Sono circa 5.000 i fornitori della sola Banca Intesa. Nella relazione con loro adottiamo una politica che privilegia la qualità, l'affidabilità dei servizi e l'innovazione proposta. Scegliamo i nostri fornitori sulla base di criteri chiari e documentabili, attraverso procedure oggettive e trasparenti.

A Ambiente

Rifiutiamo lo spreco e poniamo attenzione alle conseguenze delle nostre scelte ai fini di salvaguardare l'ambiente, per consegnarlo alle generazioni che verranno in condizioni tali da continuare a generare benefici.

C Comunità

Siamo vicini ai progetti e alle aspettative delle persone, delle imprese, dei soggetti che lavorano per lo sviluppo del territorio in cui operiamo attenti alla dimensione sempre più integrata della convivenza civile a livello nazionale e globale.

Clienti

Con circa 7,6 milioni di clienti, fra privati e imprese, in Italia e circa 5,1 milioni di clienti all'estero, Banca Intesa è fra i principali gruppi bancari in Europa.

La presenza del Gruppo in Italia è caratterizzata da un solido radicamento su tutto il territorio nazionale, con prevalenza nelle aree del nord ovest e nord est del Paese. La presenza all'estero è significativa nei Paesi del Centro Est Europa e nella Federazione Russa.

La clientela è servita da oltre 2.100 filiali di Banca Intesa, più di 900 sportelli delle Banche italiane del Gruppo, e oltre 800 delle Banche estere.

Ogni categoria di clientela è seguita sul territo-

rio da strutture dedicate, in particolare per la Capogruppo:

- i privati e le piccole imprese sino a un fatturato di 2,5 mil. di euro, da quasi 2.000 filiali;
- le aziende con un fatturato da 2,5 a 50 mil. di euro da 119 centri imprese;
- la clientela *private* da 58 centri private;
- le imprese con fatturato superiore ai 50 milioni di euro da 42 centri corporate specialistici. I grandi gruppi industriali sono seguiti dai Global Relationship Managers della Divisione Corporate, specializzati per settore industriale nel mondo *large corporate* Italia e per area geografica nel mondo *corporate estero* e *financial institution*.

Profilo della clientela

Clienti in Italia ⁽¹⁾	dic-05	Clienti all'estero	dic-05
Privati	6.690.000	Privredna	1.910.000
PMI e Imprese ⁽²⁾	880.000	VUB	1.840.000
Enti Pubblici	2.500	CIB	460.000
Corporate ⁽³⁾	16.500	KMB	40.000
		Banca Intesa Beograd ⁽⁴⁾	800.000
Totale n. clienti	7.589.000	Totale n. clienti	5.050.000

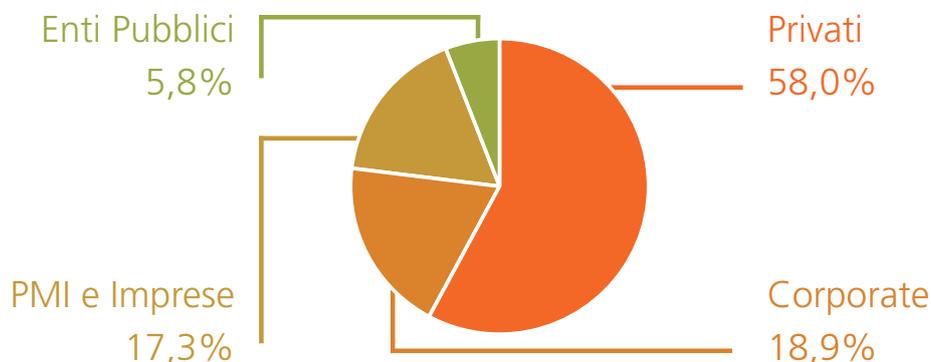
⁽¹⁾ Il perimetro considerato comprende Banca Intesa SpA e le Banche italiane controllate

⁽²⁾ PMI e Imprese comprendono le imprese con fatturato fino a 50 mil. euro

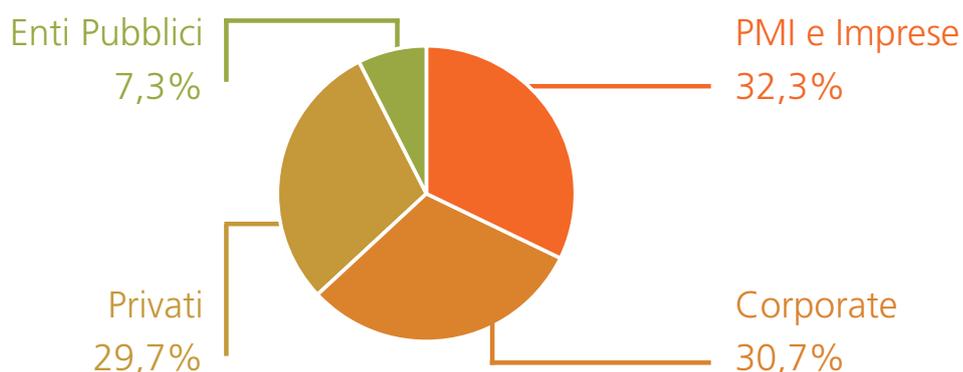
⁽³⁾ Corporate comprende le imprese con fatturato superiore a 50 mil. euro e le istituzioni finanziarie

⁽⁴⁾ Dato a marzo 2006

Banca Intesa SpA Volumi raccolta clientela (dicembre 2005)



Banca Intesa SpA Volumi impieghi clientela (dicembre 2005)



Con il Piano d'Impresa 2003-2005 Banca Intesa ha attuato un imponente riassetto della propria struttura organizzativa, dell'offerta commerciale e dei propri sistemi per ottenere sensibili risultati di miglioramento nella qualità del ser-

vizio offerto alla clientela. Questi gli obiettivi che si articolano intorno a quattro concetti chiave, confermati anche dal Piano d'impresa 2005-2007, e le azioni che abbiamo posto in essere:

Qualità della relazione

Ascolto e dialogo

- abbiamo creato un presidio dedicato alla *Customer Satisfaction* a supporto delle strutture territoriali e in collaborazione con quelle centrali che ha la funzione di misurare in modo sistematico il livello di soddisfazione dei nostri clienti e aiutarci a prevenire le loro esigenze;
- già dal 2003 è stata istituita una struttura dedicata alla definizione di rapporti stabili con tutte le Associazioni dei consumatori riconosciute a livello

nazionale. Si tratta di un canale di ascolto e collaborazione che rende possibile uno scambio di informazioni e indicazioni utili per progettare e lanciare prodotti che soddisfino le reali esigenze dei clienti. Allo stesso tempo, tale canale rappresenta un ulteriore mezzo attraverso cui è possibile soddisfare quella domanda di informazione trasparente e puntuale che proviene sempre più sia dai singoli clienti che dalle associazioni che li rappresentano;

- nella gestione dei reclami assicuriamo una tempestiva risoluzione delle problematiche garantendo nel contempo un efficace servizio di post-vendita.

Vicinanza al cliente

- abbiamo attuato un nuovo modello operativo che consente di focalizzare e specializzare l'azienda in ciascuno dei segmenti di clientela e in funzione dei bisogni da soddisfare. Il nuovo modello operativo della Banca è stato rivisto a partire dalle filiali sul territorio. Abbiamo curato la loro distribuzione territoriale e il loro layout per consentire un forte miglioramento del servizio e per rendere la Banca più accessibile al cliente non solo in termini fisici, ma anche in termini di utilizzo della stessa. Nel contempo abbiamo fatto un forte investimento per mettere a disposizione canali elettronici innovativi che offrono l'accesso a tutte le operazioni transazionali e che affiancano l'operatività delle filiali;
- garantiamo la protezione delle informazioni e la disponibilità dei servizi anche in situazioni critiche, la sicurezza delle filiali e dei canali telematici.

Semplificazione e trasparenza

- abbiamo dato avvio a progetti per semplificare: la nostra offerta, che ora prevede modelli di prezzo più chiari e comparabili agli standard di mercato, la contrattualistica e la comunicazione, per facilitare la comprensione e massimizzare la trasparenza, i processi interni e le tecnologie, per facilitare l'interazione con i clienti.

Eccellenza nell'offerta e nel servizio

Conoscere le esigenze del cliente

- abbiamo fatto forti investimenti informatici e attivato strumenti che ci consentono di conoscere meglio e anticipare i bisogni dei nostri clienti.

Ampliare la gamma di offerta per sostenere lo sviluppo sociale

- nello sviluppo di nuovi prodotti abbiamo tenuto in considerazione la domanda di inclusione che proviene dalle fasce sociali più vulnerabili: immigrati, giovani, lavoratori atipici, giovani coppie appena entrate nel mondo del lavoro;
- proponiamo soluzioni sviluppate ad hoc per il mondo degli enti religiosi, del non profit e delle imprese sociali, con l'ottica di sostenere l'impegno nella comunità di queste organizzazioni;
- nell'offerta di servizi di investimento proponiamo ai nostri clienti l'opportunità di scegliere tra una gamma specializzata di prodotti dedicati all'Investimento Socialmente Responsabile.

Sostegno alla crescita del Paese

- sviluppiamo progetti per il supporto all'innovazione, l'internazionalizzazione e la crescita aziendale delle PMI;
- seguiamo le evoluzioni dei sistemi territoriali e promuoviamo il loro sviluppo attraverso accordi e soluzioni finanziarie innovative;
- sviluppiamo soluzioni finanziarie innovative per promuovere l'internazionalizzazione delle medie e grandi imprese, per lo sviluppo di una adeguata competitività ed una maggiore internazionalizzazione del business;
- sosteniamo l'Amministrazione Pubblica e gli enti locali, in una visione di crescita del Sistema Paese che concorra al miglioramento della qualità di vita dei cittadini.

Qualità della relazione

Ascolto e dialogo

La Customer Satisfaction

La misurazione della soddisfazione dei clienti ci consente di rilevare le eventuali criticità e le aree di miglioramento per innescare processi di qualità in funzione delle aspettative della clientela.

Collaboratori Nel corso del 2005 abbiamo dato avvio a una struttura dedicata alla *Customer Satisfaction* che ha reso possibile la gestione integrata dell'intero processo di rilevazione ed analisi per una verifica puntuale e accurata dei livelli di soddisfazione e l'individuazione delle eventuali iniziative di miglioramento. Oltre ad avvalerci del supporto di partner specializzati esterni, abbiamo puntato a sviluppare le competenze interne per una visione a tutto tondo della qualità della nostra offerta. La struttura di *Customer Satisfaction* fornisce anche assistenza alle filiali nelle attività logistiche per favorire il rapido adattamento al progetto che ha portato alla revisione del loro layout e alla gestione delle criticità, curando l'attivazione delle necessarie azioni correttive.

Nel corso del 2005 abbiamo realizzato un indi-

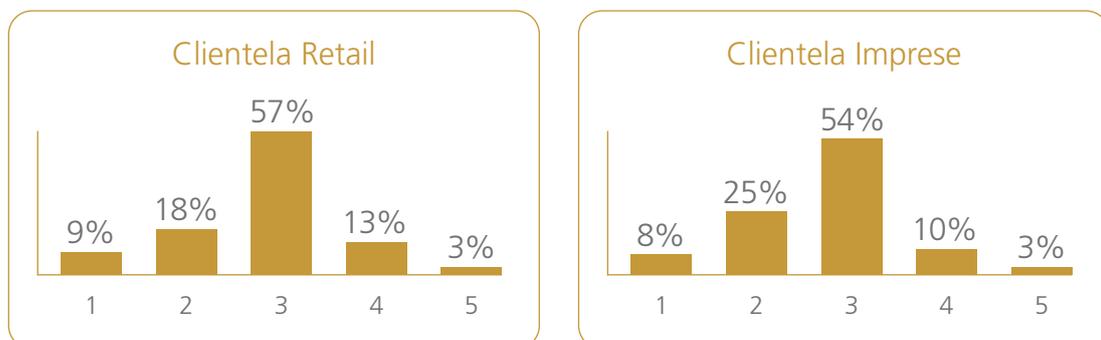
ce sulla soddisfazione globale del cliente, basato su più di 16.000 interviste telefoniche e suddiviso per segmenti di mercato.

Indice di soddisfazione globale della clientela

Nel corso del 2005 la soddisfazione dei clienti è stata rilevata e monitorata attraverso 16.289 interviste telefoniche, di cui 9.487 per il mercato *retail* e 6.802 per il mercato *Imprese*.

L'indice globale di Soddisfazione e di Fidelizzazione della Clientela che ne è derivato è confrontabile con analoghe rilevazioni relative ai principali competitori nazionali ed europei. I risultati di tale indice sono allineati a quelli dei competitori diretti sul mercato nazionale; nei confronti del mercato europeo, invece, emergono aree di possibile miglioramento relativamente a una maggiore capacità di dialogo e semplicità, ambiti questi sui quali ci siamo impegnati con obiettivi specifici con il Piano d'Impresa 2005-2007. Le evidenze emerse dalle analisi del primo anno ci hanno consentito di tracciare la strada per perseguire il miglioramento degli indici di servizio alla clientela già a partire dal 2006.

Banca Intesa: Indice di soddisfazione della clientela – 2005



1 Estremamente 2 Molto 3 Abbastanza 4 Poco 5 Per niente

Ascolto e dialogo come modello di lavoro: il rapporto con le Associazioni dei consumatori

Abbiamo costituito già dal 2003 una struttura dedicata che presidia in maniera strutturata e continuativa la comunicazione e la collaborazione dell'azienda con le Associazioni dei consumatori, consolida e approfondisce i rapporti a livello nazionale e locale e intensifica il coinvolgimento dei rappresentanti dei consumatori sui più importanti progetti del Piano d'Impresa.

Collaboratori Uno degli obiettivi della struttura è anche quello di diffondere la cultura del consumerismo fra i colleghi, utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione interna disponibili per informarli sull'evoluzione dei rapporti tra la banca e le Associazioni dei consumatori e favorire l'attitudine all'ascolto delle esigenze e delle opinioni dei nostri clienti attraverso il contatto e la conoscenza delle organizzazioni che li rappresentano.

La nostra apertura alle Associazioni dei consumatori ci consente non solo di trovare soluzioni eque e condivise ad eventuali situazioni di criticità, ma anche di verificare la rispondenza alle aspettative della clientela delle caratteristiche della nostra offerta prima ancora che questa venga lanciata sul mercato e di ideare e pianificare in collaborazione il lancio di nuovi prodotti e servizi. Queste sono alcune delle aree di intervento sviluppate dal 2003:

- revisione della contrattualistica di alcuni nostri prodotti al fine di valorizzare l'equità e la tutela del cliente;
- trasparenza sulle condizioni e valutazione del rischio sugli investimenti;
- quotazione al MOT delle obbligazioni Banca Intesa per una maggior trasparenza sull'offerta e sul prezzo;
- esclusione dalla vendita delle obbligazioni private di rating;

- per le obbligazioni andate in default, apertura dei tavoli di lavoro con le Associazioni dei consumatori, con le quali sono state attivate commissioni paritetiche di conciliazione e definiti criteri di valutazione condivisi sui rimborsi.

Gestione dei reclami, migliorare la qualità

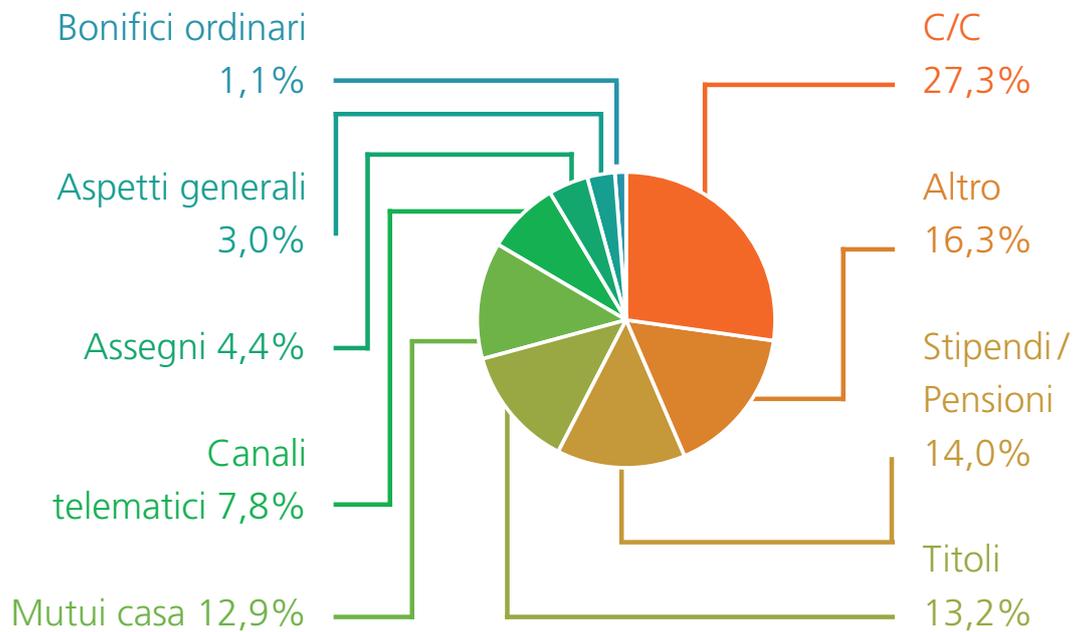
Il contatto con la clientela, anche quando ci segnala disservizi, fraintendimenti o errori operativi, è un momento importante di comunicazione perchè ci consente di individuare gli eventuali punti critici e di attuare azioni di miglioramento. L'Ufficio Assistenza Clienti e Reclami dispone di un Desk Telefonico, che nel 2005 ha ricevuto oltre 120.000 richieste di assistenza, e di un Nucleo Reclami ripartito su sei Staff di macroprodotto.

Con un costante adeguamento ai movimenti del mercato ed alle necessità dei clienti, l'Ufficio garantisce tempi di risposta molto rapidi (al di sotto della media stabilita da ABI), a livello degli standard dei principali istituti di credito europei, una qualità di riscontro in continua crescita (confermata dalla speculare diminuzione delle repliche) ed una capacità di affrontare nuove emergenze con la necessaria competenza e tempestività. Per comprimere ulteriormente i tempi di riscontro sono state automatizzate molte operazioni di 'preparazione' della pratica.

Da alcuni mesi le filiali sono maggiormente coinvolte nella verifica dei fenomeni che danno origine ai problemi, e dispongono di accessi al programma di gestione dei reclami, dove è possibile rilevare chi sta seguendo – e come – la singola posizione, in modo da integrare efficacemente la politica della post-vendita. Esiste poi un'integrazione tra filiali, Ufficio Reclami e la Direzione Customer Satisfaction per risolvere in modo ancor più personalizzato le posizioni più complesse.

Tipologia	2005
N° reclami gestiti attraverso l'ufficio clienti (telefonici, istanze scritte informali)	24.965
Reclami evasi entro 48 ore (telefonici, segnalazioni scritte informali, mail ecc.)	69,0%
Reclami scritti evasi entro 90 giorni (reclami scritti formali)	96,1%

Tipologia di reclami – Banca Intesa



Vicinanza al cliente

Abbiamo puntato a servire in modo specializzato e integrato la clientela sul territorio. La nuova struttura organizzativa, fortemente centrata sul cliente è oggi in grado di indirizzare tutti gli sforzi in modo coordinato. Le strutture di relazione, le società prodotte e gli specialisti operano insieme, integrando competenze diverse per offrire il meglio della banca alla clientela.

In quest'ottica abbiamo dato vita ad un progetto che vuole rendere la filiale il luogo in cui, oltre alle tradizionali attività transazionali, i nostri clienti abbiano a disposizione il personale più preparato e gli spazi più confortevoli per lo sviluppo delle relazioni commerciali.

Progetto nuovo layout di filiale

Già 199 filiali sono state interamente rinnovate e 349 ristrutturate per consentire un forte miglioramento del servizio. Gli spazi operativi sono disposti in modo chiaro e facilmente individuabili. Il nuovo layout le rende più accoglienti per tutti e senza barriere che impediscano l'accesso delle persone con disabilità.

– **Spazi interni alla filiale:** le nuove filiali, nell'adeguamento strutturale dei locali hanno attuato la normativa vigente in materia di abbattimento delle barriere architettoniche. Ogni filiale di nuova apertura rispetta i criteri

di accessibilità della L.n. 13/89. Si sono privilegiate soluzioni progettuali che prevedono di superare le differenze di quota mediante rampe o piattaforme elevatrici, garantendo ai disabili l'accesso alla filiale dall'ingresso e non da una posizione segregata/defilata. In ogni filiale è previsto almeno un bagno con dimensioni tali da poter essere attrezzato per i portatori di handicap.

- **Fruibilità ATM:** abbiamo adeguato i nuovi bancomat alle esigenze dei diversamente abili, rispondendo così ad esigenze di raggiungibilità da parte di un utente non deambulante e di fruibilità per un utente ipovedente.
- **Accesso ai servizi:** le transazioni più comuni quali versamenti, prelievi, bonifici e interrogazioni possono essere effettuate con le Casse Veloci automatiche 24h/7gg. L'introduzione degli ATM Multifunzione ha favorito l'aumento dell'efficienza operativa e la riduzione dei tempi di accesso ai servizi. Uno dei nuovi servizi offerti dai nuovi Atm è quello del versamento, che non subisce più la limitazione temporale dell'orario di sportello.
- **Addetto all'accoglienza:** è uno dei punti di forza del nuovo modello di servizio. La maggior parte delle attività legate all'assistenza alla clientela che sceglie di svolgere autonomamente le operazioni all'ATM gravitano attorno a questa figura. È un valido aiuto a chi non è avvezzo all'uso dei canali telematici oltre ad

essere un punto di riferimento per ricevere un primo orientamento all'interno della filiale.

Tutela della Sicurezza

Abbiamo adottato un approccio integrato alla sicurezza, trasversale a tutti i domini operativi, in grado di favorire, tramite una più efficace tutela delle risorse materiali e immateriali, una miglior risposta ai bisogni di sicurezza dei clienti e dei collaboratori.

Nel corso del 2005 sono state avviate specifiche iniziative, in linea con i principali standard internazionali, per continuare ad assicurare, migliorandola dove possibile, la protezione dei dati personali e delle informazioni trattate all'interno della Banca, per garantire ai clienti la continuità dei servizi anche in situazioni di crisi e per migliorare la sicurezza delle ubicazioni aziendali, delle risorse in esse contenute e delle persone ivi presenti.

Particolare attenzione è stata posta, inoltre, alla tutela dei canali diretti utilizzati dai clienti e al possibile contributo della Banca per la sicurezza della collettività:

Protezione dei dati personali, delle informazioni e garanzia di disponibilità dei servizi: sono stati effettuati interventi organizzativi e di aggiornamento della gestione dei processi di trattamento dei dati personali nonché di formazione delle persone preposte a tali compiti al fine di garantire adeguata protezione, riservatezza ed affidabilità ai dati personali trattati sia della clientela che dei dipendenti.

Abbiamo emanato regole interne per la gestione e lo scambio di informazioni avviando attività finalizzate al monitoraggio del livello di rischio. Coerentemente inoltre alla rilevanza sociale che i servizi erogati dalla banca ricoprono per la collettività, sono stati attivati progetti per garantire la clientela ed il sistema finanziario na-

zionale e internazionale a fronte dei principali scenari di crisi o disastro.

Sicurezza delle filiali: abbiamo potenziato i nostri modelli statistici per l'individuazione delle filiali maggiormente esposte al rischio rapina e, per ridurre tale rischio, siamo intervenuti sia sulle variabili tecnologiche, potenziando le misure di sicurezza delle filiali (abbiamo sostituito le dotazioni di sicurezza in circa 150 filiali tradizionali, adottato nuove logiche di sicurezza per le filiali nuovo modello, ecc.), sia sulle variabili organizzative, rivedendo i processi e la norma-



Collaboratori

tiva interna in materia (abbiamo emanato il nuovo *Manuale di Sicurezza Fisica*, rivisti i processi di gestione allarmi ecc.), sia sulle variabili comportamentali, con specifici interventi formativi per favorire la diffusione della cultura della prevenzione (abbiamo diffuso la guida antirapina ABI a tutto il personale della Banca, realizzato e distribuito a tutte le filiali il filmato didattico sulla prevenzione della rapina e sui comportamenti da tenere nel caso l'evento si manifesti, avviati incontri nelle singole Aree sulla sicurezza delle filiali ecc.). È stata infine completata la progettazione della nuova tecnologia per la centralizzazione degli allarmi e ne è stata avviata l'estensione sulle filiali.

Sicurezza nei canali telematici: abbiamo costantemente presidiato le attività necessarie sia alla prevenzione, individuazione e gestione degli attacchi ai sistemi informativi della Banca, in particolar modo di quelli utilizzati dai nostri clienti, sia alla tutela dei clienti stessi dalle cosiddette frodi on-line.

Collaborazione con le Forze dell'Ordine: abbiamo assicurato continua collaborazione alle Forze dell'Ordine, sia nelle attività quotidiane di prevenzione e repressione dei reati, sia attraverso progetti specifici, finalizzati a perseguire tutte le possibili sinergie per il miglioramento dei livelli di sicurezza collettivi.

Semplificazione e trasparenza

La semplicità d'uso e la chiarezza sulle condizioni dei servizi bancari non sono sempre stati il primo obiettivo delle banche, con la conseguenza di rendere più complicata la vita dei cittadini e di escludere una parte della popolazione dalla fruizione dei servizi bancari.

Uno degli obiettivi del Piano d'Impresa 2003-2005 è stato focalizzato proprio su questo tema, che ha preso in considerazione tutti i possibili campi di intervento dando l'avvio a diverse iniziative:

- la revisione della contrattualistica di alcuni prodotti;
- la quotazione al Mercato Obbligazionario Telematico di Borsa Italiana (MOT) delle obbligazioni Banca Intesa per offrire maggior trasparenza sull'offerta e sul prezzo;
- lo sviluppo di procedure interne per fornire ai nostri colleghi in filiale strumenti di avviso e valutazione del rischio del cliente;
- la decisione di non vendere né collocare titoli obbligazionari corporate privi di rating;
- la diffusione dell'opuscolo "Guida al rating" che illustra in modo semplice e chiaro il significato delle indicazioni di rating rilasciate dalle Agenzie specializzate;
- diverse campagne nel corso del 2004 e del 2005 finalizzate a verificare l'adeguatezza del portafoglio di un primo segmento di clientela con il proprio profilo di rischio. Abbiamo inoltre deciso di sconsigliare l'acquisto di titoli con rating "speculativo" e informare tempestivamente i clienti qualora il rating dei titoli in portafoglio raggiunga l'ultimo livello *investment grade*.

Blocco del canone

Una ulteriore misura di trasparenza sulle condizioni applicate alla clientela è stata quella di estendere il blocco del canone di conto corrente fino al 2010 per tutti i conti appartenenti alla nuova gamma Intesa che avevano già il canone bloccato fino al 2007: Conto Intesa, Conto Intesa Personal, Conto Intesa Business, Conto Intesa Condominio e Conto Intesa PMI e PMI Plus. Per quanto riguarda invece il Conto giovani 18-26, studiato ad hoc per i giovani, il cano-

ne è bloccato fino al 26° anno d'età del cliente. Abbiamo anche effettuato una revisione migliorativa delle attuali norme contrattuali con l'invio contestuale di una lettera informativa ai clienti.

Patti chiari

È una iniziativa, nata sotto il coordinamento dell'Associazione Bancaria Italiana, volta a riprogettare i servizi più utilizzati per renderli maggiormente comprensibili e comparabili.

Abbiamo dato il nostro sostegno a Patti Chiari perché riteniamo che la semplicità e la trasparenza del servizio bancario sia un obiettivo fondamentale che si raggiunge con una pratica quotidiana tesa al miglioramento continuo della qualità e con un'informazione sulle proposte della banca che sia sempre più chiara, comprensibile e soprattutto comparabile con quella offerta dalla concorrenza.

Abbiamo aderito a 7 iniziative lanciate da Patti Chiari. Per tutte si è conclusa con esito positivo la verifica della qualità, certificata da una società esterna indipendente, CisiqCert, e quindi i prodotti e i servizi Banca Intesa possono fregiarsi dei Marchi di qualità che testimoniano il rispetto dei parametri stabiliti da Patti Chiari.

- "Faro", servizio per indicare ai clienti via telefono fisso o mobile o tramite Internet lo sportello Bancomat funzionante più vicino;
- "Obbligazioni a basso rischio e rendimento", iniziativa che aiuta il cliente a capire il grado di rischio dell'investimento. Individua fra i titoli circolanti in Italia una lista di titoli di Stato e obbligazioni a basso rischio particolarmente semplici e affidabili;
- "Obbligazioni bancarie strutturate e subordinate", presenta delle Linee Guida e strumenti informativi chiari e semplici sulla rischiosità di questi titoli complessi;
- "Criteri di valutazione della capacità di credito delle piccole e medie imprese", manifesto con l'indicazione chiara e semplice dei criteri con cui le banche valutano la capacità di credito delle piccole e medie imprese e alcuni cri-

- mi elementi per iniziare a costruire un business plan aziendale;
- “Conti correnti a confronto”, consente di conoscere e confrontare le molteplici offerte delle banche sui prodotti di conto corrente e di individuare quella più adatta alle proprie esigenze;
- “Tempi medi di risposta sul credito alle piccole imprese”, per consentire alle piccole imprese un confronto sui tempi medi di decisione di ogni banca, secondo uno schema omogeneo classificato per regione e per dimensione del fido;
- “Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegni”, per conoscere con facilità e ridurre i tempi di disponibilità economica delle somme depositate con assegni.

Eccellenza nell'offerta e nel servizio

Conoscere le esigenze del cliente

Il Customer Relationship Management

Il nostro CRM è costituito essenzialmente da due elementi:

- un data base di marketing che ci permette di avere una migliore conoscenza del cliente riuscendo ad anticiparne i bisogni e ad offrirgli i prodotti/servizi più adatti alle sue esigenze;
- una piattaforma commerciale del gestore – **Arcobaleno** – che permette ai clienti di avere migliori livello di servizio e ai gestori di lavorare in modo più efficiente ed efficace.

Nello specifico, la piattaforma commerciale consente al gestore di disporre in un unico luogo di tutte le informazioni e di tutti gli strumenti necessari per una corretta gestione del cliente e a quest'ultimo di avere risposte più tempestive e più complete alle sue domande.

Dal settembre 2004 abbiamo predisposto un nuovo Data Base Business Banking specifico per le PMI ed i relativi strumenti di analisi e di diffusione delle informazioni.

Ampliare la gamma di offerta per sostenere lo sviluppo sociale

Abbiamo sviluppato una gamma di prodotti e servizi mirati all'inclusione di coloro che trovano con difficoltà una risposta da parte degli istituti di credito, ritenendo che il ruolo di una banca debba essere anche quello di promuovere la crescita economica e civile di tutte le componenti dei Paesi in cui opera.

Immigrati

Secondo le più recenti stime, gli stranieri residenti in Italia sono 2 milioni e 800 mila. Su 23 milioni d'immigrati presenti nell'Unione Europea, più di un decimo si trova da noi; rappresentano ormai il 5% della popolazione⁽¹⁾. Per questa fascia crescente di popolazione abbiamo voluto offrire una serie di servizi che le permettesse di trovare una risposta adeguata alle proprie necessità, ampliando la nostra fascia di clientela.

⁽¹⁾ Fonte: Immigrazione. Dossier Statistico 2005, Caritas/Migrantes

Offerta People

Abbiamo sviluppato un conto corrente riservato agli stranieri regolari residenti in Italia.

Conto People: rappresenta la prima chiave d'accesso al sistema bancario, non prevede alcun canone fisso, ha un costo per operazione ridotto e offre gratuitamente una carta bancomat internazionale e mezzi agevolati per l'invio di denaro nel paese d'origine:

- bonifici extra europei ad una tariffa ridotta;
- una carta di trasferimento fondi gratuita – **Carta People Family** – che consente al titolare del conto di mettere a disposizione dei suoi familiari all'estero somme di denaro, che potranno essere prelevate presso gli sportelli automatici delle banche, entro un limite di volta in volta fissato dal titolare stesso e senza dover pagare alcuna maggiorazione sul cambio.

Altri servizi:

- accesso al conto tramite operatori di banca telefonica in inglese, francese, spagnolo, arabo e italiano;
- estratto conto in lingua inglese, francese e italiano.

	dic. 2005
n.c/c People aperti	40.700
n. Carte People	19.300
n. Carte People Family	990

Il **Servizio Telefonico Multilingua**, attivato nel corso del 2005 risponde al numero verde 800.02.02.02 ed è completamente gratuito da qualsiasi telefono fisso. Fornisce informazioni dettagliate sulle caratteristiche dei nostri prodotti e consulenza su come soddisfare le proprie esigenze finanziarie

Studenti Universitari

Il futuro per noi è la dimensione fondamentale dello sviluppo, per questo siamo attenti alle nuove idee e ai giovani sia all'interno sia all'esterno della banca. Gli studenti universitari in Italia sono circa 1.800.000⁽¹⁾, pari a circa il 17% dell'intera popolazione studentesca, ma solo il 60% degli iscritti si laurea. Al fine di contribuire alla riduzione del tasso di abbandono, abbiamo sviluppato in Italia il primo prestito-ponte tra l'Università e il lavoro per fornire un aiuto economico agli studenti universitari più meritevoli e supportarli nel completamento degli studi, sti-

molando in tal modo la responsabilizzazione dei giovani e sollevando le famiglie da un impegno spesso insostenibile.

Oltre al sostegno agli studi, in considerazione dello squilibrio crescente tra domanda e offerta di posti alloggio per gli studenti, abbiamo realizzato una soluzione, in collaborazione con i quattro Politecnici Italiani e l'ARDSU di Ferrara, per anticipare il pagamento dell'affitto da parte degli studenti universitari fuori sede.

IntesaBridge

Il progetto, sviluppato in collaborazione con Fondazione Cariplo e i Politecnici di Milano, Torino e Bari, si è poi esteso a 22 Università e prevede la concessione di un prestito agli studenti in regola con gli esami.

La formula del prestito d'onore, assai diffusa all'estero ma innovativa per il nostro paese, consente agli studenti, sulla base del merito scolastico, di ottenere un finanziamento a tasso agevolato per un importo proporzionale al costo dell'Università, messo a disposizione su un apposito conto corrente.

Non sono richieste allo studente garanzie di nessun tipo e l'erogazione avviene in 24 ore dall'autorizzazione dell'Università, che costituisce un fondo di garanzia ad hoc. L'importo annuo varia da 5.000 a 10.000 euro, fino a 30.000 euro per chi frequenta un master, per un massimo di 3 anni a condizione che lo studente mantenga le condizioni di merito richieste dalle Università.

Lo studente può iniziare la restituzione un anno dopo il conseguimento del titolo di studio, in 8 anni, con rate mensili a tasso fisso, predeterminato al momento della sottoscrizione. Il debito può essere estinto anticipatamente, in tutto o in parte, senza alcun costo aggiuntivo. L'obiettivo sociale è quello di consentire una maggiore autonomia economica che può risultare decisiva nella scelta di intraprendere gli studi superiori, di condurli a termine nei tempi previsti con la necessaria tranquillità, e anche di implementarli con ulteriori percorsi scientifici e culturali. Al dicembre 2005 erano in corso 2.065 finanziamenti, per un accordato complessivo di circa 12 milioni di euro.

Universithouse

Il progetto dell'*housing* universitario nasce da un'analisi del mercato degli alloggi e ai problemi ad esso collegati.

È la Banca a pagare direttamente l'affitto al proprietario dell'abitazione, una volta che l'Università avrà verificato i requisiti di merito dello studente e la regolarità del contratto di affitto.

⁽¹⁾ dati MIUR, 2005

Come in IntesaBridge, lo studente avrà il solo impegno di mantenere un buon rendimento negli studi per continuare a fruire del prestito, che restituirà in 96 rate mensili a tasso fisso a partire da un anno dopo il termine del corso di studi.

Il progetto è stato lanciato nell'ultimo trimestre del 2005.

Lavoratori in Cassa Integrazione

Su circa cinque milioni di imprese attive in Italia, 5.000 sono in situazione di pre-fallimento. Quando un'azienda fallisce, l'erogazione dell'indennità di Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria può ritardare fino a 5/6 mesi dalla richiesta effettuata al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, periodo nel quale il lavoratore vede ridotte o azzerate le proprie risorse economiche e, in caso di necessità finanziarie, può cadere facilmente nella rete degli usurai.

In Italia sono circa 250.000 i lavoratori cassaintegrati e nella sola Lombardia sono circa 4.000 i lavoratori del settore industriale che beneficiano della Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria.

Per questo motivo, Fondazione Lombarda Antiusura, Banca Intesa e Agenzia Regionale per il Lavoro della Regione Lombardia hanno lanciato il progetto Anticipazione Sociale.

Anticipazione sociale

Il progetto, avviato nel novembre 2005 e circoscritto alla regione Lombardia, è costituito da un'apertura di credito in conto corrente resa gradualmente disponibile in rate mensili rapportate all'importo dell'indennità spettante (80% della retribuzione), fino ad un massimo di 3.500 per lavoratore. La restituzione avviene al ricevimento degli arretrati da parte dell'INPS, e comunque non oltre il quinto mese dall'erogazione della prima tranche.

La Fondazione Lombarda Antiusura rimborsa ai lavoratori il costo del finanziamento corrispondente agli interessi maturati calcolati al tasso del 4%, senza applicazione di spese aggiuntive.

Sostegno alle famiglie e alle giovani coppie

Le famiglie italiane hanno spesso dovuto confrontarsi con una bassa disponibilità economica che ha reso difficile l'accesso a un mutuo per la casa. Per questo motivo abbiamo lanciato agli inizi del 2005 **Mutuo 95**, che consente a chi è entrato da poco nel mondo del lavoro di acquistare casa con solo il 5% di anticipo. Il mutuo offre la possibilità di scelta tra diverse tipologie di tasso di interesse: fisso, variabile oppure nella formula "Sonni tranquilli", a tasso va-

riabile, rata costante e durata variabile. Inoltre è possibile sottoscrivere una copertura assicurativa multirischio – Intesa Proteggi Mutuo – per proteggere il rimborso del mutuo dagli imprevisti della vita. Mutuo 95 ha avuto un'ottima accoglienza da parte dei nostri clienti.

Nell'ottica di sostenere **l'accesso al credito al consumo** per l'acquisto di beni e servizi, abbiamo aderito all'iniziativa promossa dal Ministero delle Attività Produttive che ha istituito, tramite l'Istituto per la Promozione Industriale (IPI), un Fondo di garanzia a tutela dei rischi assunti nei confronti di nuclei familiari con redditi annui non superiori a 15.000 euro. Il finanziamento è effettuato mediante l'erogazione di un prestito personale e non vengono addebitate spese di istruttoria né commissioni per l'estinzione anticipata del finanziamento. L'iniziativa è stata attivata nell'ultimo trimestre del 2005.

La nostra offerta per il mondo degli enti religiosi e non profit

 **Comunità** I progetti e le risorse di moltissime organizzazioni sono un patrimonio importante, spesso sono la risposta alle attese di interesse comunità. L'impegno di molti enti religiosi, imprese sociali e organizzazioni non profit arriva dove l'accesso ai servizi sociali è difficile e dove occorre innovazione per dare risposte a bisogni sempre più ampi. Per questo abbiamo sviluppato anche una offerta commerciale ad hoc; è un sistema semplice che riunisce in un'unica logica prodotti, soluzioni e servizi per l'innovazione.

Sistema Mosaico

È un insieme di prodotti e servizi sviluppati a partire dall'individuazione dei bisogni, anche quelli inespressi, sulla base dei quali sono stati costruiti prodotti e servizi in grado di soddisfarli. Il Conto Intesa Mosaico è l'elemento essenziale, comune a tutta la clientela, per entrare nel Sistema Mosaico, lasciando libertà di scelta di ogni ulteriore servizio aggiuntivo e consentendo alla Banca di costruire, insieme al cliente, una proposta commerciale completa. L'offerta, denominata Sistema Mosaico, si articola in:

- Conto Intesa Mosaico: costituito dal conto corrente e dai servizi bancari aggiuntivi, è concepito come chiave di accesso all'intero sistema di offerta;
- Intesa Valore, risponde al bisogno di soddisfare le esigenze di gestione della tesoreria e della liquidità;
- Intesa Nextra Socially Responsible, gamma di

prodotti di investimento che utilizzano criteri di selezione etico-sociali e per questo particolarmente adatti alla clientela del mondo degli enti religiosi e non profit, ma offerti anche al resto della nostra clientela;

- Intesa Sviluppo, risponde in modo flessibile ai bisogni di finanziamento;
- Intesa Soluzioni Tech, offre soluzioni software

e programmi tecnologicamente avanzati realizzati sulle specifiche esigenze gestionali della clientela;

- Intesa Consulting, offre consulenza e know how, non solo in ambito finanziario, avvalendosi anche di competenze di aziende partner.

L'iniziativa è stata lanciata nel novembre 2005 e da allora sono stati aperti 251 conti fino al gennaio 2006.

Suddivisione c/c aperti per "tipo cliente"	
Associazioni: Culturali, Tempo Libero, Musica, Teatro, O.N.L.U.S.	48
Associazioni sportive	37
Altre Associazioni	32
Associazioni: Volontariato, Assistenza, Soccorso, ...	26
Comitati, Federazioni, Consorzi vari	25
Enti Religiosi: Congregazioni, Provincie, Conventi, Scuole, ...	25
Enti Religiosi: Parrocchie e Chiese	22
Cooperative varie	18
Fondazioni	12
Totale al 31 Gennaio 2006	251

Investimenti socialmente responsabili

Il mercato dei fondi d'investimento etici può essere considerato sia in Europa che in Italia ancora nella fase iniziale di sviluppo, benché le iniziative stiano velocemente intensificandosi. Le forme di investimento socialmente responsabili rappresentano però un ambito interessante perché luogo di incontro tra finanza ed etica. Nell'ISR considerazioni di ordine ambientale, sociale o etico entrano nel processo di decisione sulla scelta e sul mantenimento di un investimento, nonché sull'esercizio dei diritti connessi alla proprietà dei titoli. L'ISR combina gli obiettivi finanziari degli investitori con l'impegno rispetto a temi sociali quali la giustizia, lo sviluppo economico, la pace o l'e-

quilibrio ambientale attraverso la selezione di titoli di società che soddisfano alcuni criteri di responsabilità sociale.



sponsabilità sociale.



Rappresentano quindi un modo di fare finanza che opera nel rispetto di criteri sociali, ambientali o etici nella scelta degli investimenti.

Sistema Nextra Socially Responsible e Nextra B1 Ethical Index Euro

Condividendo l'impegno di Banca Intesa sui principi di responsabilità sociale, CAAM SGR, società del gruppo Crédit Agricole partner di Banca Intesa nel risparmio gestito, gestisce "Sistema Nextra Socially Responsible", una gamma di pro-

dotti appositamente dedicati all'investimento socialmente responsabile. Si tratta di tre fondi comuni, caratterizzati da differenti politiche di gestione, in grado di adeguarsi alle esigenze di investitori sensibili al rispetto dei criteri etico-sociali nelle scelte di portafoglio e con una propensione al rischio moderata.

L'eticità dell'investimento è assicurata dal fatto che il monitoraggio sulle scelte d'investimento spetta anche a un Comitato Etico composto da un minimo di tre e un massimo di cinque esponenti del mondo religioso e/o finanziario e/o universitario.

Nel 2005 il Sistema Nextra Socially Responsible ha raccolto 18 mil. di euro per tutta la Divisione Rete di Banca Intesa.

Nextra B1 Ethical Index Euro è il primo Exchange Traded Fund (ETF) in Italia a replicare un indice

Socially Responsible. È indicizzato all'Ethical Index Euro, elaborato dalla società di gestione Ethical Capital Partners, consulente finanziario specializzato nella costruzione di benchmark etici.

L'Ethical Index Euro, creato nel maggio 2000, rappresenta la prima esperienza strutturata di indice socially responsible europeo. L'indice individua 150 *best in class* europee tra le società a maggiore capitalizzazione, escludendo quelle che non superano il processo di selezione etica. Il severo processo di screening etico-sociale si ispira alle definizioni etiche elaborate dall'Osservatorio Finetica nato dalla collaborazione tra l'Università del Laterano e l'Università Bocconi. Nextra B1 Ethical Index Euro nel 2005 ha raccolto 6,9 mil. di euro e a fine dicembre 2005 aveva un patrimonio di oltre 21 mil. di euro.

Sostegno alla crescita del Paese

Piccole e medie imprese: i progetti per l'innovazione, la crescita aziendale e l'internazionalizzazione

Ci sentiamo fortemente impegnati nel sostegno allo sviluppo produttivo del tessuto delle piccole e medie imprese e abbiamo orientato la nostra azione verso una proposta di servizi ad alto valore aggiunto che vogliono essere l'espressione del nostro supporto all'innovazione e allo sviluppo della competitività.

Supportare le piccole e medie imprese significa impegnare le nostre capacità in progetti che associno il tema della ricerca e dell'innovazione alla Banca, ideare nuove modalità per affinare il processo di valutazione creditizia interna e sostenere le imprese nelle fasi critiche di crescita

aziendale e di internazionalizzazione per il rilancio della competitività.

IntesaNova

Per ogni impresa l'innovazione tecnologica è uno strumento importante per competere e cogliere nuove opportunità di crescita, soprattutto in un mercato che cambia con grande rapidità.

In partnership con alcune tra le più prestigiose università e istituzioni italiane di ricerca (Fondazione Politecnico di Milano, Politecnico di Torino, Politecnico di Milano e Università di Trento) e in collaborazione con alcuni tra i più qualificati dipartimenti universitari italiani, abbiamo lanciato nel quarto trimestre del 2004 il progetto IntesaNova, per erogare credito finalizzato a tutte le imprese che hanno idee e progetti innovativi da realizzare. Grazie alla collaborazione con i grandi centri universitari italiani è possibile definire la capacità innovativa di un'impresa o di un progetto assumendola co-

me un criterio predittivo della competitività e dunque come elemento aggiuntivo di giudizio del merito di credito delle imprese. IntesaNova è dedicato a tutte le PMI di qualunque settore merceologico e finanzia chi vuole dotarsi di pacchetti e nuove soluzioni ICT e/o sviluppare progetti innovativi nel campo delle tecnologie, di prodotto e processo. La linea di credito viene concessa senza garanzie reali e a condizioni favorevoli di tasso e di durata.

Al 31 dicembre 2005 il nostro Gruppo ha concesso più di 500 finanziamenti per un ammontare complessivo pari a 123.219.000 euro.

Inoltre, a partire dal mese di dicembre, si sta sperimentando il modello IntesaNova a supporto di operazioni in equity (NewCorTec – sviluppo del primo cuore artificiale italiano).

Crescita aziendale

Nello sviluppo di prodotti di credito abbiamo realizzato anche una campagna di finanziamenti a medio lungo termine per sostenere le imprese localizzate in Lombardia, Liguria, Marche e Umbria che vogliono affrontare un percorso di crescita aziendale con nuovi investimenti e/o riqualificazione finanziaria in vista di Basilea II. Abbiamo proposto un finanziamento chirografario (senza garanzie reali) di importo minimo di 100.000 euro della durata fino a cinque anni. L'azione commerciale – condotta congiuntamente dalla Rete Banca Intesa e Eurofidi – è partita nel novembre del 2004 e si è conclusa nel primo semestre del 2005 superando i 300 mil. di euro di erogato.

Supporto all'internazionalizzazione delle PMI

Essere vicini alle imprese nella delicata fase di internazionalizzazione ha significato per noi offrire un prodotto innovativo per i clienti con elevata propensione all'export, sviluppato in partnership con SACE – Intesa Export – ma anche offrire un servizio di consulenza specializzata.

Nel corso del 2004 è stata creata una struttura dedicata al supporto all'internazionalizzazione delle PMI – l'Ufficio Sviluppo Relazioni Strategiche – che accompagna i clienti lungo tutte le fasi del processo di apertura di un'attività commerciale e/o industriale in un mercato "non maturo", con particolare enfasi nei confronti dei Paesi presso i quali la Banca dispone di strutture locali. Forniamo consulenza, promuoviamo convegni presso le associazioni industriali e di categoria nonché incontri con imprenditori che hanno richieste specifiche.

Per offrire livelli di servizio di qualità i nostri Gestori Piccole Imprese vengono formati con corsi specifici sui prodotti dell'internazionalizzazione e sui rischi connessi

all'operatività con l'estero. Predisponiamo anche corsi per operatori di aziende associate a Confindustria.

Basilea II

Per supportare le aziende nella comprensione della nuova normativa di Basilea II è stato avviato un servizio di diagnosi e consulenza. Il servizio, denominato IntesaBasilea, è gratuito e viene messo a disposizione della nostra clientela per:

- accrescere la consapevolezza degli impatti del nuovo sistema normativo Basilea II sulle dinamiche creditizie banca – azienda;
- individuare gli strumenti finanziari più opportuni per gestire nella maniera ottimale il cambiamento indotto dalla modifica normativa e simularne gli impatti sui bilanci futuri dell'azienda.

Per poter fornire una consulenza altamente qualificata che possa offrire al cliente un servizio a 360 gradi, abbiamo attuato un piano di formazione specifico per i nostri gestori e i direttori dei centri imprese.



Accrescere la competitività

Per rilanciare la competitività delle PMI abbiamo strutturato una gamma di servizi di supporto che mettono a disposizione competenze specialistiche e opportunità di risparmio. Grazie all'ascolto quotidiano dei nostri clienti sono stati identificati i bisogni per loro più critici per mancanza di know-how e della forza contrattuale necessaria ad ottenere le migliori condizioni. Abbiamo selezionato partner in grado di aiutare i nostri clienti garantendo i migliori livelli di servizio e fornitura.

Soluzioni Intesa

È un programma di servizi che aggrega competenze a disposizione delle imprese nella forma di consulenza gratuita e facilitazioni. Fa parte di questo programma IntesaSicura, un servizio di brokeraggio assicurativo sviluppato con GPA Assiparos per ottimizzare la copertura dei rischi dell'attività d'impresa con un programma assicurativo ottimale e la gestione amministrativa delle polizze. Già circa 500 clienti hanno aderito all'iniziativa. Anche nel campo della consulenza per i software gestionali abbiamo attivato una collaborazione con SAP che analizza lo stato del sistema informativo in uso, ne identifica i punti di debolezza e delinea una proposta operativa. Soluzioni Intesa opera anche nei settori del risparmio energetico (partner Edison), della gestione dei crediti commerciali (partner Advancing Trade), dei servizi di telefonia ed accesso ad Internet (partner BT Albacom), di ren-



ting (con Intesa Renting) e di servizi per i viaggi d'affari (partner Carlson Wagonlit Travel).

La nostra relazione con il territorio

La distribuzione capillare sul territorio delle nostre filiali e l'attività delle Banche che fanno parte del gruppo e che per missione sono profondamente legate alle esigenze dello sviluppo economico locale fanno sì che la nostra attenzione alle problematiche territoriali sia particolarmente viva.

Abbiamo sviluppato da un lato l'analisi delle realtà locali, fornendo strumenti di lettura del territorio e dall'altro una capacità progettuale che nasce dal dialogo con i decisori pubblici e i principali esponenti delle business community locali e, grazie a questa, realizza accordi e soluzioni finanziarie innovative per sostenere le iniziative imprenditoriali.

Analisi del territorio e dei distretti industriali

Il nostro Servizio Studi elabora analisi del territorio e in particolare dei distretti industriali. Alle 103 province italiane sono dedicati report monografici di analisi strutturale e previsionale. I principali distretti italiani sono monitorati invece con approfondimenti monografici e sul piano del loro sviluppo congiunturale. L'analisi dei distretti industriali intende supportare la nostra attività in queste particolari realtà socio-economiche attraverso il coinvolgimento degli operatori, la diffusione dei report di analisi e la fornitura di un servizio di consulenza. L'attività di analisi sui distretti ci ha fatto diventare uno dei punti di riferimento su questo tema, sia nella comunità scientifica, che tra le organizzazioni di rappresentanza locale.

Soluzioni per lo sviluppo socio-economico

La progettualità per lo sviluppo di soluzioni coerenti con i bisogni del territorio è affidata all'Ufficio Relazioni Territoriali della Divisione Rete. L'ufficio integra e canalizza competenze e capacità operative e specialistiche di diverse strutture della Banca, per potenziare le sinergie interne ed operare omogeneamente nei confronti del territorio. L'approccio è basato sulla logica

della partnership di progetto per fornire agli attori del territorio supporto nella definizione dei propri bisogni infrastrutturali e strumenti per lo sviluppo delle imprese. L'ottica è quella di fornire al territorio un'offerta completa e sinergica e capacità specialistiche, accompagnare il sistema nel rapporto con gli enti territoriali e operare come advisor nella ricerca di alleanze. Per questo le nostre persone lavorano a stretto contatto con le associazioni industriali, le associazioni di settore, i consorzi di garanzia, le agenzie di sviluppo e gli enti locali, permettendo di realizzare soluzioni innovative, studiate da gruppi di lavoro congiunti – i *collaborative planning* – aperti, purché ne condividano l'approccio, anche al sistema del credito locale.

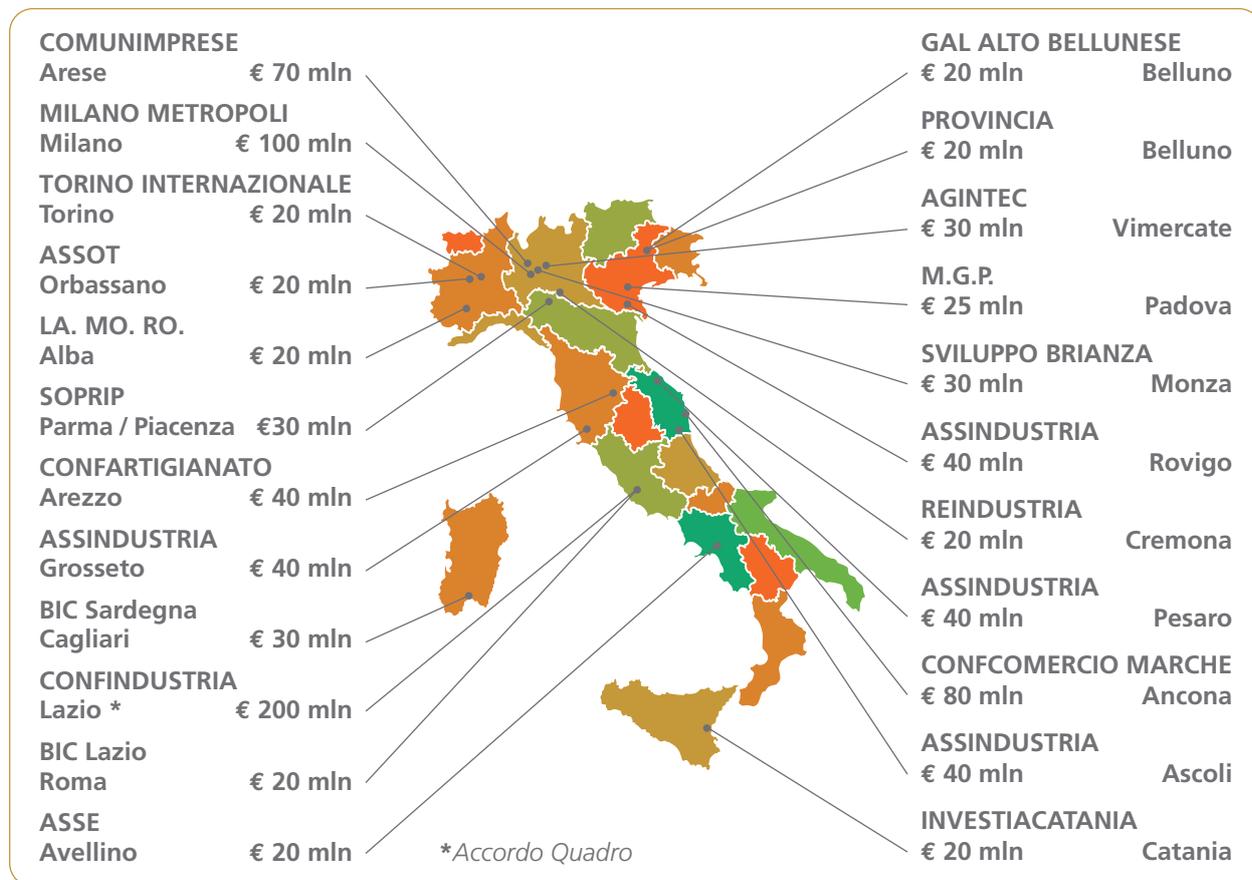
Questa modalità di lavoro stimola la crescita delle *business community* territoriali, con le quali interagiamo sin dalla fase di definizione e progettazione degli interventi proponendo strumenti finanziari ad hoc. Di contro, gli attori significativi del territorio promuovono progetti sostenibili dal punto di vista sia economico-finanziario, sia sociale.

Protocolli di intesa

In quest'ottica, nel corso del 2005 abbiamo sottoscritto un accordo quadro con l'Associazione Italiana delle Agenzie di Sviluppo Locale e Marketing Territoriale (AIDA), mettendo a disposizione un plafond di 570 milioni di euro per il finanziamento di progetti nelle aree territoriali in cui operano le agenzie di sviluppo. I progetti, oggetto dei protocolli di intesa, comprendono azioni in diversi ambiti di intervento, dalla valorizzazione di risorse e siti per promuovere il settore turistico e funzioni eccellenti, alla creazione di servizi per la nascita e lo sviluppo di PMI e *start up* innovative (distretti produttivi, laboratori d'innovazione, parchi tecnologici, *business innovation centres*, laboratori di ricerca); da azioni di marketing territoriale per attrarre investimenti, all'attivazione di strumenti finanziari di nuova concezione per il finanziamento di imprese innovative o la creazione di nuove strutture a supporto dell'imprenditorialità (creazione di Fondi immobiliari chiusi, di rotazione, di garanzia), passando per la promozione di piani integrati d'area.

Oltre alle Agenzie di Sviluppo, sono stati stipulati accordi con Associazioni di Categoria e con Province per uno stanziamento complessivo, tra accordo quadro e protocolli d'intesa, di quasi 1.500 mil. di euro nel solo 2005.

Protocolli d'Intesa firmati al 31.12.2005



Gli stanziamenti sono assegnati, per la gran parte, in funzione della validità dei progetti imprenditoriali, tramite la modalità del bando privato ad evidenza pubblica. In questo contesto, il ruolo del nostro partner è quello di comprendere le dinamiche e determinare le linee strategiche di sviluppo. Quota residua ma sensibile della disponibilità finanziaria – in funzione delle iniziative – viene riservata alle progettualità strutturate di particolare rilievo per il territorio. In entrambi i casi, la condivisione dei settori di intervento, nell'ambito del gruppo congiunto di *collaborative planning*, è il passo preliminare alla fase di intervento. Ad oggi sono stati erogati 95 mil. di euro.

Consulenza e soluzioni finanziarie per le medie e grandi imprese

Dal 2002 fino a tutto il primo semestre del 2005, la Divisione Corporate, che segue le medie/gran-

di aziende e le istituzioni finanziarie, ha condotto una profonda ristrutturazione dell'attività al fine di migliorare il servizio reso e di rispondere alle mutate esigenze delle imprese clienti: la crescita dimensionale per affrontare in maniera ottimale l'internazionalizzazione e la delocalizzazione, il supporto alla gestione di casi di turnaround aziendale, l'incremento del fabbisogno di capitali per lo sviluppo e l'innovazione.

La missione che la Divisione Corporate si è posta è quella di accompagnare i propri clienti proponendo una partnership duratura fondata sulla capacità di percepirne e anticiparne i bisogni, un alto grado di servizio e una elevata capacità di innovazione finanziaria.

Abbiamo attuato un modello organizzativo innovativo in quanto all'interno della Divisione coesistono le strutture di relazione, le strutture territoriali e i "prodotti", ovvero le strutture di business a disposizione del cliente, così che si possa intervenire al servizio delle aziende fornendo soluzioni a tutto campo che integrano competenze diverse, garantendo un'offerta globale. Si vuole offrire alla clientela, oltre ai prodotti tipici del *commercial banking*, rientranti nell'attività bancaria

tradizionale, la struttura e i prodotti di *wholesale banking*, in una logica di prodotto e di servizio integrato. Il grande vantaggio offerto è quello di sfruttare, attraverso un inserimento commerciale a 360 gradi, i vari prodotti di tutte le società prodotte e delle banche del Gruppo.

Per ognuna delle fasce di clientela servite ci siamo organizzati con strutture di relazione ad hoc che accompagnano il cliente secondo una logica di *account management* per seguirlo in tutte le sue necessità. A tale scopo sono stati strutturati due modelli di servizio: una rete territoriale e una struttura centrale. La struttura territoriale, suddivisa in nord-ovest, nord-est, centro e sud, è dedicata alla clientela delle medie imprese. Per la clientela delle grandi imprese italiane si è scelta un'ottica settoriale mentre si è seguita una logica per area geografica per il mondo corporate estero e quello delle istituzioni finanziarie.

Seguiamo anche tutta l'attività con la clientela internazionale, in particolare quella multinazionale con una rilevante presenza in Italia o nei Paesi dell'Europa dell'Est e in generale i clienti che desiderano espandere le proprie attività in paesi emergenti che potremmo definire "complessi" come la Cina e l'India. Anche la nostra attività nei confronti delle istituzioni finanziarie, oltre che a fornire loro servizi in veste di clienti, facilita i rapporti tra il mondo corporate italiano e le altre istituzioni che stanno all'estero.

Uno degli obiettivi che ci siamo posti è quello di essere costantemente presenti in tutte le iniziative di sviluppo e sostegno al Sistema Paese anticipando le soluzioni finanziarie ai possibili casi di difficoltà e di crisi delle aziende industriali. Per questo l'attività di strutturazione presente nel Servizio Financial Structuring & Advisory, di concerto con le strutture di relazione, guarda all'impresa da vari punti di vista, quali il posizionamento sui mercati e il prodotto, per prevenire situazioni critiche prima che sia troppo tardi. Si tratta di un modo nuovo di relazionarsi con le imprese in difficoltà, coinvolgendo il top management nelle operazioni di risanamento, assicurando tempestività di intervento, proponendo soluzioni innovative di turnaround, stimolando l'imprenditorialità e valorizzando opportunità di ristrutturazione anche in aree disagiate o con possibilità di sviluppo.

Investimenti in capitale di rischio

Il supporto allo sviluppo del settore industriale e dei servizi del Paese per noi ha significato anche sviluppare – tramite la nostra struttura di Merchant Banking – investimenti in capitale di rischio, per favorire la crescita e la creazione di valore delle aziende clienti. Al 31 dicembre 2005 il portafoglio complessivo ammontava a circa 2 miliardi di euro a fronte di 48 partecipazioni dirette e inve-

stimenti in fondi di private equity. Con riferimento in particolare alle tematiche sociali e ambientali, abbiamo investito nelle seguenti iniziative:

Fondo Euromed

Il Fondo Euromed è un Fondo mobiliare chiuso, che si caratterizza per il fatto di investire prevalentemente in joint venture tra società europee, principalmente italiane, e società appartenenti all'area del Mediterraneo (tra cui: Tunisia, Algeria, Marocco, Egitto). Euromed si posiziona quindi come il partner di riferimento per accompagnare gli imprenditori e le imprese di piccole e medie dimensioni che desiderano avviare o espandere le proprie attività nei mercati nordafricani condividendo il rischio d'impresa e contribuendo non solo con risorse e know-how finanziario, ma anche servizi logistici in loco per le fasi di insediamento e avviamento e network di contatti che permettono di aumentare la visibilità dell'iniziativa. Euromed è un partner finanziario fortemente motivato a contribuire allo sviluppo internazionale (nell'area del Mediterraneo) delle iniziative in cui investe. Per questa ragione EuroMed partecipa alla gestione dell'azienda partecipata tramite i propri rappresentanti nel CdA. Le aziende partecipate inoltre possono attingere al network di contatti ed esperienze dei componenti del Comitato di Investimento e dell'Advisory Board, nonché dell'advisor tunisino IMBank. Nel 2005 abbiamo investito 10 mil. di euro – 28,57% del capitale.

Fondo Next

Il Fondo Next è un fondo di fondi dedicato agli investimenti in fondi di Venture Capital. Oltre agli investimenti in fondi il Fondo Next investe in start up tecnologicamente avanzate (es. recentemente ha effettuato investimenti in BioXell – società biofarmaceutica italiana specializzata nella ricerca e sviluppo di farmaci innovativi per la cura delle malattie urologiche e infiammatorie). Il fondo è attivo nella Regione Lombardia. Nel 2005 abbiamo investito 2,5 mil. di euro – 6,81% del capitale.

Genextra SpA

Genextra è una *holding company* che investe in start up in ambito Farmacogenomico, biotecnologico e nanotecnologico. Il comitato scientifico che orienta gli investimenti della società è presieduto dal Prof. Umberto Veronesi. Genextra attualmente partecipa in 3 società attive nell'ambito della ricerca di soluzioni farmacologiche a malattie legate all'invecchiamento (arteriosclerosi, enfisema, ischemia cardiaca), nella ricerca di nuovi farmaci ad attività antitumorale e nel settore della ricerca nanotecnologica e delle relative applicazioni industriali. Nel 2004 abbiamo investito 2 mil. di euro – 4,37% del capitale.

Consulenza all'accesso ai finanziamenti europei

Ci siamo impegnati a supportare il rilancio della competitività delle imprese italiane non soltanto sostenendo finanziariamente gli investimenti in innovazione ma anche intensificando i legami tra le migliori università, centri di ricerca italiani, l'industria e la Banca, fornendo consulenza e contribuendo alla definizione degli strumenti di finanziamento della politica europea della Ricerca, in modo che essi siano complementari a quelli da noi predisposti. Per questo motivo abbiamo realizzato **IntesaEurodesk** – "Lo Sportello europeo per le imprese" che investono nella ricerca. La struttura fornisce i propri servizi anche alle piccole e medie imprese innovative.

IntesaEurodesk

Le opportunità di crescita offerte dai Programmi della Commissione Europea sono una risorsa sempre più importante per il mondo imprenditoriale, ma il funzionamento delle Istituzioni resta complesso e spesso difficile da capire. Le imprese hanno bisogno di essere informate e assistite professionalmente nei loro rapporti con le Istituzioni Europee. **IntesaEurodesk** è un servizio volto ad informarle sul contenuto e sul funzionamento dei Programmi Comunitari e ad as-

sisterle nella redazione e presentazione dei progetti necessari a partecipare a tali Programmi.

In particolare IntesaEurodesk fornisce consulenza alle aziende clienti, alle Università e ai centri di ricerca per la partecipazione ai Programmi di finanziamento dell'Unione Europea nei settori della Ricerca e Sviluppo Tecnologico, dell'Innovazione, della Tutela dell'Ambiente, della Cooperazione Internazionale, della Cultura, dell'Istruzione e del Sociale. Promuove lo sviluppo di sinergie e la cooperazione tra il settore industriale, le università e i centri di ricerca in Italia e nei paesi dove siamo presenti con delle partecipate (Slovacchia, Ungheria, Croazia, Federazione Russa, Serbia e Ucraina).

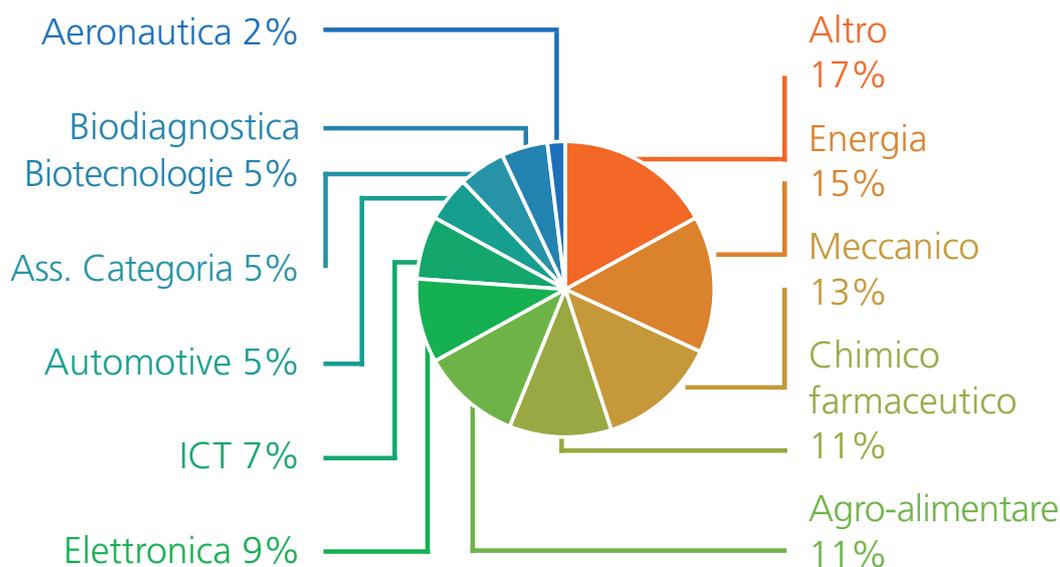
Lo Sportello Europeo per le imprese è nato nell'ottobre del 2005 dopo una intensa attività preparatoria iniziata nel 2004. Nel corso del 2005:

- ha fornito consulenza a 45 clienti tra piccole, medie e grandi imprese;
- ha organizzato corsi di formazione, sia per i dipendenti del Gruppo, che per i clienti e le associazioni di categoria, sulle politiche comunitarie per la ricerca, lo sviluppo tecnologico, l'innovazione, la protezione ambientale e le energie rinnovabili.

A Ambiente

C Collaboratori

Settori di attività delle aziende che si sono rivolte a IntesaEuroDesk



All'interno dei macrosettori si diversificano i settori specifici di attività dei diversi clienti: applicazioni nei settori energetici e delle fusioni termonucleari; bioplastiche e materiali biodegradabili; agrofarmaci; chimica e tecnologie di purificazione dei gas e per la creazione di vuoto; trasmissione del segnale televisivo terrestre;...

Internazionalizzazione

Abbiamo sviluppato un prodotto per il supporto all'internazionalizzazione per un bacino di oltre 6.000 piccole e medie imprese distribuite su tutto il territorio nazionale, con fatturato fino a 150 mil. di euro, con una spiccata propensione all'export e buon merito creditizio.

IntesaExport

Nei primi mesi del 2005 abbiamo lanciato IntesaExport, prodotto nato da un accordo sottoscritto tra Banca Intesa e SACE, con l'obiettivo di sostenere l'internazionalizzazione dei campioni del Made in Italy, offrendo finanziamenti chirografari, cioè senza garanzie reali, a medio termine, a condizioni particolarmente competitive (SACE garantisce i finanziamenti al 70%). Il finanziamento, della durata massima di 5 anni, ha un orizzonte temporale adeguato a consentire all'azienda il rientro degli investimenti e ha caratteristiche di assoluta novità trattandosi della prima operazione di *Financial Credit Insurance* finalizzata da SACE e da una banca italiana. I crediti vengono poi cartolarizzati sul mercato finanziario e il ricavato genera nuovi programmi di finanziamento.

Alla fine di dicembre sono state istruite circa 400 pratiche per oltre 560 mil. di euro, mentre sono state rilasciate da SACE circa 160 garanzie per oltre 190 mil. ed erogati più di 140 mutui per circa 180 mil. di euro.

L'Amministrazione Pubblica

Il Piano d'Impresa 2003-2005 aveva posto le basi per il rafforzamento del ruolo sociale di Banca Intesa nei termini di "Banca per il Paese". Lo Stato, con lo specifico bisogno di assistenza che richiede in tutte le sue principali articolazioni, rappresenta un interlocutore fondamentale per il nostro Gruppo e il nostro intervento in numerose operazioni di rilevanza per lo sviluppo del Paese testimonia il nostro impegno.

 **Comunità** A partire dal 2003 abbiamo costituito una struttura dedicata per rispondere al crescente bisogno di infrastrutture, di servizi pubblici e di finanza per la Pubblica Amministrazione con l'obiettivo di realizzare un responsabile ed efficace partenariato Pubblico Privato.

Le aree di intervento alle quali ci siamo dedicati sono:

Credito alle infrastrutture,
finanziando opere pubbliche
a favore di enti e società
a partecipazione pubblica

Sostegno finanziario ai servizi
sanitari e di pubblica utilità

Liberazione di risorse
finanziarie del
patrimonio pubblico

Sostegno finanziario
alle Università e alla
ricerca pubblica

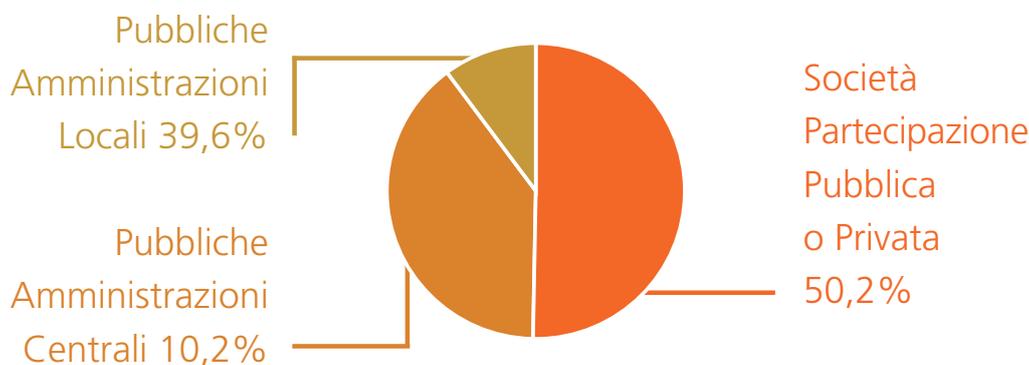
Partecipazione ai progetti
urbanistici e di sviluppo
del territorio

- finanziamenti ad ANAS per la realizzazione della terza corsia del Grande Raccordo Anulare di Roma e del secondo lotto della Salerno-Reggio Calabria
- organizzazione del finanziamento del progetto per il miglioramento dell'adduzione idrica della Sicilia
- cartolarizzazione di crediti sanitari che ha apportato liquidità al sistema sanitario delle regioni Lazio e Abruzzo
- finalizzazione di operazioni di finanza di progetto per il nuovo ospedale di Mestre e per l'ampliamento del termovalorizzatore di Pavana (Pavia)
- strutturazione ed emissione di obbligazioni per la Provincia di Roma
- abbiamo favorito l'accesso dei piccoli comuni agli strumenti finanziari per la gestione del proprio debito: multiemissioni di buoni ordinari comunali per i comuni della provincia di Brescia, Lecce, Potenza e dei Castelli Romani
- finanziamento al Politecnico di Milano per l'acquisizione di immobili
- finanziamento dell'Università Statale di Milano, Università Bocconi, Università di Pavia, dell'Istituto Mario Negri e dell'Istituto Nazionale dei Tumori
- finanziamenti per impianti ed opere in Piemonte per i XX Giochi Olimpici Invernali
- finanziamento degli interventi di ampliamento ed ammodernamento dei porti di Piombino, Olbia, Golfo degli Aranci e Salerno

Nel corso del 2005 è stato completato il progetto di creazione di una banca in grado di ser-

vire in modo integrato tutte le entità pubbliche e private che partecipano alla spesa pubblica.

Clientela (dicembre 2005)



Per quanto riguarda la composizione degli impieghi di Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo, il segmento più rilevante è costituito naturalmente da Enti e Amministrazioni Pubbliche (60%) e dalle grandi imprese corporate impegnate in opere infrastrutturali (15%)⁽¹⁾.

Banca Intesa Infrastrutture e Sviluppo opera direttamente attraverso undici presidi commerciali territoriali e indirettamente dalle circa 3.000 filiali di Banca Intesa e delle Banche italiane del Gruppo.

Imposte, Tributi e tasse

Nel corso del 2005 il Gruppo Intesa ha versato all'insieme degli enti dell'Amministrazione Pubblica centrale e locale 1.455 milioni di imposte dirette ed indirette, ivi incluse le imposte patrimoniali locali e le imposte sui consumi.

Servizio Riscossione Tributi

Grazie ad un accordo con il Ministero delle Finanze è stato creato TAXTEL, il primo servizio telefonico di pagamento dei tributi con carta di credito, in grado di evadere diverse migliaia di chiamate al giorno e di accogliere anche i pagamenti via Internet e tramite gli sportelli Bancomat del Gruppo Intesa. Con una semplice telefonata al numero 199.191.191 è possibile provvedere al pagamento dei tributi anche di comuni ed enti previdenziali convenzionati, mentre con il numero 800.191.191 è possibile regolare il pagamento del canone radiotelevisivo. Al 31 dicembre 2005 sono state emesse circa 2.200.000 quietanze di cui oltre 500.000 sono state emesse tramite il sito internet www.taxtel.it

⁽¹⁾ Dati al marzo 2006

Aree sensibili

Default di corporate bond

Le vicende relative ai default di corporate bond hanno creato una situazione di sfiducia nei confronti del sistema bancario in generale. Banca Intesa ha posto al centro delle proprie strategie di sviluppo il rafforzamento del rapporto di fiducia con i propri clienti e per questo motivo, a livello di prevenzione, dal luglio 2003 non esegue più operazioni di vendita di corporate bond privi di rating e sconsiglia decisamente l'acquisto di titoli con livelli di valutazione "speculativo". Abbiamo inoltre avviato, con tutte le Associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale, un tavolo di lavoro per definire una procedura di conciliazione verso i nostri clienti in possesso di obbligazioni societarie (emesse da Gruppi italiani e diffuse in misura significativa) andate insolute, che reputino di aver subito da parte dall'azienda un comportamento non conforme ai suoi doveri.

La procedura di conciliazione, fin qui attivata per i casi Cirio, Parmalat, Giacomelli, Finmek e Finmatica, prevede una valutazione da parte di Commissioni paritetiche di conciliazione tra la banca e le associazioni dei consumatori.

Le valutazioni sono basate su criteri condivisi (competenza e abitudine di investimento del cliente, coerenza tra il profilo di rischio e l'ammontare dell'investimento, ruolo svolto dalla banca, presenza o meno di una valutazione – *rating* – di soggetto indipendente, informazione fornita). Ogni criterio ha un suo peso e concorre all'eventuale indennizzo.

Nel caso siano riscontrati tutti i criteri si arriva ad un indennizzo del 60%, che si aggiunge al valore residuo del titolo che rimane nelle mani del risparmiatore e alle cedole già incassate; nei casi in cui il default del titolo abbia creato al cliente disagi economici rilevanti e dimostrati, l'indennizzo può arrivare al 100% (in questo caso però il titolo diventa di proprietà della banca). La banca si è inoltre impegnata a fornire assistenza amministrativa gratuita ai clienti che volessero insinuarsi nelle procedure fallimentari in corso.

L'accordo raggiunto è anche frutto di un rap-

porto ormai duraturo e consolidato tra la banca e le Associazioni dei consumatori che insieme hanno già avviato un tavolo di lavoro permanente che si sta occupando di numerosi temi tra i quali la trasparenza della comunicazione alla clientela, l'adeguatezza dei processi di investimento, la contrattualistica dei nuovi prodotti e l'assistenza ai clienti.

Alcuni dati sulle procedure di conciliazione

Cirio, Parmalat, Giacomelli: dati definitivi a fine 2005 per il Gruppo

Sono pervenute 18.588 domande di rimborso: ne sono state accolte e conciliate 18.359 (98,8%); respinte per carenza dei requisiti richiesti per la presentazione della domanda 229 (1,2%).

L'analisi congiunta (Banca-Associazioni) delle domande accolte ha prodotto una proposta di rimborso al cliente per 8.562 domande, pari al 47% (di cui 7.464 rimborsi parziali e 1.098 rimborsi totali con ritiro titoli).

Finmek, Finmatica: dati al 30 aprile 2006 di Gruppo (avvio procedura 17/1/06)

Sono pervenute 4.145 domande di rimborso: sono state accolte e conciliate 4.108 (99,1%); respinte per mancanza dei requisiti previsti 37 (0,9%).

L'analisi congiunta (Banca-Associazioni) delle domande accolte ha prodotto una proposta di rimborso al cliente per 2.178 domande, pari al 53% (di cui 2.059 rimborsi parziali, 119 rimborsi totali).

Bond Argentini

Il default dichiarato dal governo argentino nel dicembre 2003 ha dato origine a un problema di portata globale con pesanti riflessi su diverse categorie di investitori internazionali, fra cui 450.000 investitori italiani, clienti di circa 500 banche, coinvolti per un valore nominale superiore a 10 miliardi di euro. I clienti di Banca Intesa rappresentavano circa il 10% del fenomeno nazionale.

Nell'interesse dei risparmiatori italiani è parsa

adeguata una iniziativa "collettiva". In seguito ad una specifica deliberazione del Comitato esecutivo ABI nell'autunno del 2002, Banca Intesa ed altre sette banche hanno costituito l'Associazione per la Tutela degli Investitori in Titoli Argentini, ora TFA, cui hanno aderito oltre 450 banche che hanno raccolto "mandati" da oltre il 90% dei loro clienti, con lo scopo di negoziare con gli emittenti argentini la ristrutturazione del debito in rappresentanza degli investitori, al fine di ottenere il miglior recupero possibile e con costi totalmente a carico delle banche aderenti, anche in caso di ricorso a procedure legali.

L'impegno negoziale ha portato a buoni risultati, con sacrifici contenuti o nulli sul capitale investito e/o sui flussi cedolari, nelle ristrutturazioni del debito di:

- Città di Buenos Aires
- Provincia di Buenos Aires
- Telecom Argentina
- Banco Hipotecario
- Altri Emittenti minori (Prov. Mendoza. Acindar, Metrogas, etc.)

Non ha prodotti i risultati auspicati nei confronti del debitore principale, la Rep. Argentina. Quest'ultima ha proposto al mercato (gennaio/febbraio 2005) una offerta di scambio che, seppur ottenendo il 76% di adesioni a livello internazionale, non è stata ritenuta accettabile da oltre il 50% degli investitori italiani (circa il 28% ha aderito all'offerta, mentre un 20% circa ha preferito vendere i propri titoli a valori intorno al 30% del nominale).

Valutando negativamente questa offerta ed in assenza di alternative praticabili, la TFA si è quindi attivata (con il supporto di consulenti legali in Italia e negli USA) per predisporre una azione legale contro la Repubblica Argentina. Dopo una lunga analisi la scelta è caduta su una forma di ricorso arbitrale presso l'International Centre for the settlement of investment disputes (ICSID), un organismo internazionale istituito a Washington nel 1966, presso la Banca Mondiale, per la gestione di controversie relative a investimenti effettuati da cittadini di un paese membro della "convenzione ICSID" in un altro paese membro dell'ICSID.

La raccolta dei mandati e dei documenti relativi è avvenuta nel periodo dal 27 marzo 2006 al 12 maggio 2006.

I nostri clienti con posizioni residue in vecchi bond della Repubblica Argentina al 31 dicembre 2005 erano circa lo 0,4%. Oltre a sostenere le iniziative della Task Force Argentina esaminiamo con attenzione i singoli casi di reclamo e/o di contestazione inoltrati dai clienti.

In casi di particolare rilevanza, l'Uff. Analisi Posizioni Clienti della Direzione Customer Satisfaction supporta la Rete ed incontra i clienti con l'obiettivo di chiarire, e ove possibile superare, i motivi di conflitto, così da ricostituire le basi per una reciproca soddisfazione.

Le medie e grandi imprese

Nel corso del 2004 una serie di organizzazioni della società civile ha promosso una campagna di pressione nei confronti delle banche e quindi anche di Banca Intesa. La campagna chiedeva l'uscita dal settore degli armamenti e sollecitava una maggiore attenzione agli impatti indiretti del credito sull'ambiente e sulle società più deboli. In particolare veniva chiesto di dismettere la partecipazione al finanziamento di tre oleodotti o gasdotti (Camisea in Perù, OCP in Ecuador e BTC tra l'Azerbaijan e la Turchia) contestati per la violazione di diritti umani e ambientali.

Comunità **Settore degli armamenti**

Dal marzo 2004, coerentemente con i valori e i principi di eticità cui ci ispiriamo, abbiamo deciso di sospendere la partecipazione a operazioni finanziarie che riguardano l'exportazione, l'importazione e il transito di armi e di sistemi di arma, pur consentite dalla legge 185/90.

Nonostante queste operazioni siano regolate dallo Stato, secondo i principi della Costituzione repubblicana che ripudia la guerra come mezzo di risoluzione delle controversie internazionali, la nostra decisione di non parteciparvi vuole rispondere anche a un'esigenza espressa da ampi e diversificati settori dell'opinione pubblica, che fanno riferimento a istanze etiche sia laiche sia religiose.

Ci riserviamo comunque di valutare autonomamente operazioni che – pur rientrando fra quelle previste dalla legge 185/90 – non abbiano caratteristiche tali da essere incoerenti con lo spirito di "banca non-armata". In tal caso, queste operazioni saranno evidenziate sul nostro sito Internet www.bancaintesa.it, in omaggio ai principi di trasparenza.

Importi autorizzati	
2003	97,4
2004	23,2
2005	0,2

dati in milioni di euro

Comunità



Project Finance

Ambiente



Per quanto riguarda Camisea in Perù e OCP in Ecuador, si tratta di finanziamenti deliberati alcuni anni fa, quando la presenza di Banca Intesa in Sudamerica era notevole, attraverso controllate in molti paesi. Come previsto dal Piano d'Impresa 2003-2005 abbiamo dismesso le nostre partecipazioni in America Latina. All'epoca del finanziamento la sensibilità generale – anche delle grandi istituzioni internazionali – era fortemente orientata verso le tematiche della crescita eco-

nomica, per accelerare l'uscita dalla miseria di interi Paesi e popoli.

Nel caso della partecipazione al finanziamento dell'oleodotto BTC, la decisione derivava dal fatto che il progetto aveva ottenuto l'approvazione dell'International Finance Corporation (Banca Mondiale) e della Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo, che l'avevano considerata coerente con le regole internazionali in merito sia al rispetto dell'ambiente sia alla tutela dei diritti umani. Nel corso del 2005 l'intera partecipazione è stata ceduta.

Impegni per il futuro

Qualità della relazione

Ascolto e dialogo

Customer Satisfaction

Vogliamo estendere la misurazione della Customer Satisfaction e consolidarne l'impiego in azienda. L'obiettivo è di stabilizzare e sviluppare l'impostazione organizzativa e metodologica avviata nel 2005, nonché puntare ad una differenziazione e specializzazione degli indici di misurazione della soddisfazione della clientela per mercato e per modalità di fruizione del servizio. Gli Indici previsti per il 2006 e riferiti ai singoli Mercati sono:

1. *I.S.S.F. (Indice di Soddisfazione del Servizio in Filiale)*
l'indice è focalizzato sulla misurazione della soddisfazione del cliente Retail per il servizio erogato nelle sue visite in Filiale;
2. *I.S.I. (Indice di Soddisfazione dei clienti Imprese)*
l'indice è rivolto a cogliere la Soddisfazione del cliente Imprese per il servizio erogato dalle strutture specificatamente dedicate a quel mercato (centri imprese);
3. *Survey di benchmarking*
è prevista la produzione di un indicatore di

confronto con il mercato, per rilevare la qualità del servizio alla clientela rispetto ai più diretti concorrenti;

4. *Indagini specifiche*

saranno attivate, di volta in volta, per verificare la qualità percepita e la soddisfazione derivanti dall'utilizzo di determinati prodotti da parte del cliente o dall'esperienza di nuove modalità organizzative od operative di erogazione del servizio.

Rapporti con le Associazioni dei consumatori

Il dialogo con le Associazioni dei consumatori è divenuto fattore sistematico e continuativo nello sviluppo dei nostri servizi. Intendiamo intensificare l'attività di relazione oltre che a livello nazionale, anche con le rappresentanze regionali e provinciali delle Associazioni in modo da essere ancor più vicini alle istanze locali.

Intendiamo attuare meccanismi che ci consentano di incrementare il livello di soddisfazione e di compartecipazione dei clienti della Banca nella definizione della qualità dei servizi.

Dato il riscontro particolarmente positivo dello strumento conciliatorio per i casi di accesso al rimborso per i bond in default, intendiamo anche ampliare l'utilizzo dello strumento non delimitandolo alla gestione dei soli casi di criticità. Vogliamo infine sviluppare progetti che ci con-

sentano di favorire la consapevolezza d'acquisto dei nostri clienti per sviluppare un dialogo trasparente e paritetico.

Collaboratori **Gestione Reclami**
Dal maggio 2006 è in atto una nuova iniziativa su tre aree pilota a sostegno delle filiali per superare l'insoddisfazione prima che questa generi il reclamo. Denominata "Assistenza Filiali", è un nuovo nucleo che si interfaccia coi Direttori, i quali avranno chiari punti di riferimento per ogni problema o dubbio interpretativo a largo raggio.

Vicinanza alla clientela

Nel 2006 proseguiamo con le attività intraprese per il progetto nuovo layout di filiale rafforzando le iniziative in corso.

Semplicità e trasparenza

In questo ambito abbiamo già messo in atto una serie di progetti che avranno pieno compimento nel corso del 2006. I progetti vanno dalla rivisitazione dei rendiconti di gestione patrimoniale, che saranno caratterizzati da maggior chiarezza sulla performance, alla semplificazione dei questionari per la profilazione univoca della clientela e la determinazione corretta del profilo di rischio. Anche per le imprese e le PMI nel corso del 2006 attiveremo su tutta la rete un nuovo processo per la vendita dei prodotti derivati, sviluppato congiuntamente ad una prestigiosa facoltà universitaria, che guiderà i nostri gestori nella valutazione del prodotto adeguato alle caratteristiche del cliente.

Eccellenza nell'offerta e nel servizio

Conoscere le esigenze del cliente

Collaboratori **Il nostro Customer Relationship Management**
Dal gennaio 2006 sono in corso ulteriori sviluppi nell'ambito del progetto "Nuovo Arcobaleno" che prevedono il coinvolgimento continuativo di un panel di colleghi della Divisione Rete composto da 36 gestori (2 per ogni segmento retail e per ogni Direzione di Rete) al fine di raccogliere direttamente dagli utenti i loro suggerimenti su come rendere eccellente la nostra piattaforma commerciale.

Ampliare la gamma di offerta

Immigrati
Vogliamo rendere i nostri servizi nei confronti dei

clienti immigrati ancor più rispondente alle necessità di chi vuole radicarsi nel nostro Paese. Per questo intendiamo sviluppare ulteriormente l'Offerta People attivando indagini qualitative che ci consentano di ampliare l'offerta dando una risposta più incisiva alle esigenze degli stranieri in Italia. Vogliamo anche sviluppare soluzioni in grado di valorizzare le capacità di queste persone per favorirne l'integrazione e l'inserimento nel tessuto sociale e supportarne l'imprenditorialità.

Studenti Universitari

IntesaBridge e UniversitHouse: vogliamo estendere le partnership alle università che ancora non aderiscono ai progetti, sia sul territorio nazionale che nei Paesi nei quali siamo presenti con partecipate estere e favorire, con tali iniziative, l'accesso agli studenti stranieri in Italia.

"Unc@ppuccino per un PC": questo è il nome dell'iniziativa promossa dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie alla quale abbiamo aderito nel primo trimestre 2006. L'iniziativa prevede l'erogazione di prestiti personali a condizioni particolarmente vantaggiose agli studenti universitari per l'acquisto di un personal computer. I prestiti sono assistiti da un fondo di garanzia a parziale tutela dei rischi assunti nei confronti dei clienti.

Lavoratori in Cassa integrazione

Anticipazione sociale: il prodotto è stato attivato nel corso del 2006 anche da Biverbanca per le aziende di Vercelli con il sostegno della Fondazione Cassa di Risparmio di Vercelli e della Provincia di Vercelli. Vogliamo estendere il progetto a tutto il territorio nazionale con la partnership delle Amministrazioni Pubbliche locali.

Lavoratori atipici

I contratti di lavoro atipico sono un fenomeno rilevante che rappresenta circa il 9% della popolazione occupata. Per gran parte dei lavoratori temporanei sussiste la difficoltà ad accedere a forme di credito a causa della difficoltà a dimostrare la propria capacità di rimborso. Abbiamo studiato una formula innovativa – lanciata nel gennaio 2006 – per consentire anche a questi lavoratori di accedere ad un mutuo per l'acquisto della prima casa. Con **Intesa Mutuo Atipico** viene offerta al cliente la possibilità di saltare il pagamento delle rate per tre volte nei primi sette anni di vita del mutuo in caso di perdita del lavoro.

Nel marzo 2006 Banca Intesa Mutuo Atipico è stato individuato, nell'ambito di un bando lanciato dal Comune di Milano, quale prodotto finanziario maggiormente rispondente alle esi-

genze delle coppie con uno o due lavoratori temporanei. Il Comune di Milano ha messo a disposizione un fondo di 1 mil. di euro per coprire il costo della polizza assicurativa che interviene nel pagamento delle rate nel secondo e terzo periodo di sospensione.

Anziani e disabili

Tuttinsieme: nel dicembre 2005 abbiamo lanciato un progetto con Biverbanca, il Comune di Vercelli e la Fondazione Cassa di Risparmio di Vercelli, dedicato alle famiglie con anziani non autosufficienti che prevede prestiti per l'assistenza domiciliare e mutui per ristrutturazioni abitative e acquisto di attrezzature sanitarie. Intendiamo consolidare il progetto ed estenderlo a livello nazionale.

Sono inoltre in fase di studio progetti per sostenere le famiglie e gli operatori di settore nell'assistenza delle persone disabili, al fine di facilitarne l'accesso al credito.

Offerta commerciale per il terzo settore

Consolidamento del progetto Mosaico di offerta per il settore, in particolare per:

- semplificare ulteriormente le condizioni sui prodotti;
- diffondere l'utilizzo del canale elettronico;
- sviluppare l'area dei finanziamenti.

Sostegno alla crescita del Paese

Offerta per le piccole imprese



Innovazione

IntesaNova: intendiamo estendere la validazione dei progetti nel campo dell'innovazione a nuovi partner scientifici e alle banche estere del Gruppo. Inoltre si sta sperimentando il modello *IntesaNova* nell'ambito di nuovi prodotti a sostegno dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile.

Credito a medio termine a sostegno dell'innovazione: nel marzo del 2006 abbiamo rilanciato una nuova operazione rivolta alle PMI che intendono realizzare investimenti destinati in particolare all'innovazione tecnologica e di processo grazie al programma *IntesaNova*. Mettiamo a disposizione un plafond di 500 mil. di euro al quale si aggiunge un plafond di 250 mil. di euro di *Intesa Leasing*. Destinatari dell'accordo tra Banca Intesa, Eurofidi e *Intesa Leasing* saranno le imprese con fatturato compreso tra 1 e 50 mil. di euro delle regioni Lombardia, Liguria,

Marche, Umbria, e per questa occasione il raggio d'azione è stato esteso anche a Piemonte, Valle d'Aosta, Toscana, Emilia Romagna e Abruzzo.

IntesaBrand: iniziativa dedicata allo sviluppo del marchio e delle politiche di marketing delle PMI. Si tratta di un sistema completo di servizi finanziari e professionali messi a disposizione delle PMI interessate a valorizzare il proprio marchio o portafoglio marchi con iniziative specifiche di sviluppo o nell'ambito di operazioni di ottimizzazione della struttura finanziaria/patrimoniale.

La relazione col territorio

Prodotti per le aziende agricole

Il nostro impegno è nella valorizzazione delle filiere agricole italiane affiancandoci alle imprese che, pur non potendo contare su un fattore dimensionale, rappresentano un enorme patrimonio in tipicità di produzioni. Abbiamo per questo già lanciato, nel marzo del 2006, un pacchetto completo di prodotti costruito attorno alle necessità delle aziende agricole e degli agricoltori, proponendo soluzioni specifiche per otto filiere produttive: allevatori bestiame da carne, allevatori bestiame da latte, cereali, ortofrutta, vino, olio d'oliva, agriturismo e florovivismo. Oltre all'offerta commerciale ci avvaliamo del supporto di un team di specialisti presenti su tutto il territorio, disponibili a dialogare con gli imprenditori agricoli sui temi specifici della loro attività, per meglio affiancarli nella gestione aziendale.

Sviluppo di soluzioni per il territorio

L'obiettivo che ci poniamo è quello di favorire lo sviluppo economico e sociale adottando un modello di governance che si esplica nella realizzazione di Holding territoriali.

L'Holding territoriale, ideata in collaborazione con l'Associazione Italiana delle Agenzie di Sviluppo Locale e Marketing Territoriale, prevede l'intervento concertato di enti locali, enti gestori di risorse immobiliari, ambientali e culturali ad impatto economico, il sistema delle imprese, gli operatori del credito nazionali e locali. Le finalità sono quelle di liberare risorse da reimmettere nel sistema per aumentare la capacità competitiva rispetto ad altri territori concorrenti, anche e soprattutto esteri.

Il ruolo della Holding Territoriale è quello di coordinare le attività finanziarie e di sviluppo imprenditoriale, coordinando l'azione di Agenzie di Sviluppo, Finanziarie, Merchant Bank e dei Fondi Immobiliari di territorio in una logica di messa a fattor comune di tutti gli asset del territorio.

Consulenza e soluzioni finanziarie per le medie e grandi imprese

Anche per il mercato Corporate il Piano d'Impresa 2005-2007 evidenzia gli aspetti di responsabilità sociale che emergono dalla attività di business della Divisione Corporate. Questi gli aspetti che vogliamo rafforzare nel corso del 2006:

- supportare le imprese impegnate nei processi di internazionalizzazione secondo modalità sostenibili. Nel corso del 2006 abbiamo intenzione di definire delle linee guida all'espansione internazionale per la valutazione del rischio socio-ambientale delle imprese e dei progetti di delocalizzazione;
- proseguire le attività dello sportello Intesa-Eurodesk rafforzandole nel settore EU Strategic Consulting per la Ricerca e Sviluppo (R&S) in relazione alla partecipazione delle imprese clienti ai programmi comunitari. EU Strategic Consulting per la R&S copre i seguenti settori:
 - *Consulenza Istituzionale*
Consulenza strategica nei contatti con le Istituzioni Europee, sulla prassi di strutturazione dei partenariati e sulle modalità di ricerca partner. Accompagnamento delle imprese clienti nella presentazione dei progetti alla Commissione Europea e monitoraggio sul 7° Programma Quadro per la R&S.
 - *Consulenza Tecnica*
Monitoraggio ed informazione sulle opportunità d'affari nell'ambito del Programma Quadro di R&S dell'UE e degli altri programmi di finanziamento. Ricerca personalizzata delle fonti di finanziamento sulla base delle esigenze dei clienti (finanziamenti europei e nazionali a fondo perduto, prestiti BEI, crediti ordinari e/o sovvenzionati). Assistenza nella redazione e presentazione dei progetti. Consulenza per l'organizzazione di eventi di sponsorizzazione/presentazioni a livello europeo di progetti finanziati dai programmi europei. Programmi di formazione per le imprese sui finanziamenti europei.



- Nell'ambito della promozione dello sviluppo sostenibile e dell'innovazione del Paese intendiamo:
 - aderire all'Italian Carbon Fund, nato sulla base di un accordo tra Ministero dell'Ambiente Italiano e Banca Mondiale nell'ambito dei meccanismi flessibili del protocollo di Kyoto;
 - sottoscrivere gli Equator Principles per il Project Finance;
 - sviluppare per il segmento mid corporate una linea di finanziamento per l'acquisto di moduli per la produzione di energia fotovoltaica.
- Uno degli obiettivi del Piano d'Impresa è anche quello di supportare i nostri clienti nella definizione e implementazione di politiche dell'attività di impresa che consentano uno sviluppo sostenibile sia sotto il profilo economico, che sociale e ambientale. Per far ciò ci proponiamo di diffondere la cultura della CSR con l'invio di newsletter tramite web-mail ai referenti delle aziende clienti per la promozione di iniziative intraprese dalla Banca oppure segnalazioni di fonti informative esterne.

La Pubblica Amministrazione



Nel settore pubblico e della pubblica utilità il Piano d'Impresa 2005-2007 prevede un importante contributo nei settori di primaria rilevanza sociale nei quali già operiamo. Intendiamo proseguire gli indirizzi già intrapresi conseguendo gli obiettivi attraverso una qualificata assistenza finanziaria e di finanza strutturata ai clienti, principalmente attraverso un ampio utilizzo del credito. Il Piano prevede infatti l'erogazione di oltre 15 miliardi di euro di fondi a favore dello Stato, degli Enti territoriali, delle società a partecipazione pubblica e degli operatori privati coinvolti nei progetti infrastrutturali e nei servizi pubblici e di pubblica utilità.

Collaboratori

Il Gruppo Intesa al 31 dicembre 2005 si compone di 60.778 collaboratori di cui 42.062 in Italia e

18.716 all'estero. Presentiamo nello specifico la composizione dei dipendenti della Capogruppo.

Banca Intesa SpA

Dipendenti

Numero dipendenti	30.294
<i>di cui uomini</i>	18.720
<i>di cui donne</i>	11.574
Contratti a tempo determinato	48

Età media

Età media	43
<i>età media uomini</i>	45
<i>età media donne</i>	41
Anzianità lavorativa media	19

Dipendenti Part time

Dipendenti Part time	3.834
<i>di cui uomini</i>	251
<i>di cui donne</i>	3.583

Inquadramento

	<i>Dirigenti</i>	<i>Quadri direttivi</i>	<i>Impiegati</i>	<i>Altro</i>
Inquadramento	1,66%	41,60%	55,18%	1,58%
<i>di cui uomini</i>	1,54%	29,29%	29,55%	1,42%
<i>di cui donne</i>	0,12%	12,31%	25,63%	0,16%

Titolo di studio

Laurea	20,7%
Diploma Superiore	65,6%
Altro	13,7%

La professionalità e la motivazione delle persone che lavorano in Banca Intesa rappresentano il fattore determinante per raggiungere gli obiettivi di creazione di valore per il nostro Gruppo e per tutti i nostri interlocutori. In un contesto caratterizzato da forte competitività in generale, il Piano d'Impresa 2003-2005 si è prioritariamente concentrato sull'individuazione di adeguate soluzioni finalizzate:

– da un lato, a ridurre strutturalmente il costo del lavoro entro livelli più compatibili con l'andamento dei ricavi minimizzando i costi sociali. In tale ottica sono stati sottoscritti accordi con tutte le Organizzazioni sindacali per il blocco del turn over, la riduzione dello straor-

dinario, l'attivazione di processi di efficientamento e di riconversione professionale, nonché l'attivazione delle procedure di accesso al Fondo di Solidarietà;

– dall'altro, a migliorare l'efficienza e la produttività attivando progetti e iniziative per la valorizzazione e la crescita del capitale umano. La qualità del personale e i relativi processi di gestione e di valorizzazione hanno assunto sempre più il valore di asset strategico. Le competenze, la professionalità, la motivazione, i comportamenti organizzativi e il senso di appartenenza di tutti i collaboratori hanno rappresentato elemento fondamentale per il successo del Piano.

Questi gli obiettivi che ci siamo posti e le linee di azione attuate:

Qualità delle risorse umane

– abbiamo sviluppato un importante piano di formazione per favorire il cambiamento culturale, l'acquisizione di competenze manageriali e gestionali necessarie per sostenere il processo di miglioramento e per sviluppare professionalità specifiche

Sviluppo delle risorse umane

abbiamo:

– perfezionato i sistemi di valutazione delle attitudini, del potenziale e delle prestazioni, allo scopo di valorizzare i comportamenti orientati alla collaborazione, all'iniziativa, ai risultati e al lavoro in team
– individuato e valorizzato i "talenti" presenti
– pianificato le carriere individuando e gestendo specifici percorsi con particolare riguardo a quadri direttivi e dirigenti
– introdotto sistemi premianti differenziati per comunità professionali

Relazioni industriali

– abbiamo perseguito lo sviluppo delle relazioni industriali anche attraverso momenti di informazione, consultazione e confronto, favorendo la più ampia partecipazione e condivisione possibili dei programmi aziendali da parte di tutte le Organizzazioni sindacali

Comunicazione interna

– abbiamo attivato una serie di iniziative di comunicazione interna, sviluppando e consolidando un sistema integrato di strumenti per diffondere in modo chiaro e trasparente le conoscenze sulle strategie, per assicurare la condivisione dei valori e degli obiettivi, per facilitare il coinvolgimento nei processi di cambiamento in azienda, per far sì che le persone conoscano la realtà, i diversi mestieri, le aree di business, i prodotti e i servizi offerti

Qualità della vita in azienda

– abbiamo intrapreso iniziative per favorire lo spirito di appartenenza, il bilanciamento delle esigenze lavorative con quelle familiari, la prevenzione dai rischi per la salute e la sicurezza delle nostre persone

Turn over

In coerenza con le indicazioni del primo Piano d'Impresa che prevedeva una riduzione strutturale del costo del lavoro, uno degli strumenti at-

tivati nell'ambito della procedura prevista per l'accesso al Fondo di Solidarietà, è stato il blocco del turn over.

Banca Intesa SpA	dic-03	dic-04	dic-05
Numero dipendenti	33.022	30.672	30.294
Numero rapporti di lavoro cessati nell'anno	4.080	2.603	1.042
N. cessazioni verso l'esterno	332	333	308
N. cessazioni incentivate	434	4	1
N. vs Fondo di Solidarietà (DM 158/2000)	3.110	2.074	577
N. pensionamenti (non incentivati)	18	3	4
Scadenze Tempi Determinati	74	75	42
Altro	112	114	110
Turnover	1,4%	1,6%	1,5%
Job Creation	-3.000	-2.350	-378
N. Assunzioni (Tempo Determinato, Indeterminato, Reintegri)	654	270	306
Saldo passaggi infragruppo	377	-18	350
Altro	49	1	8

Assunzioni

La politica delle assunzioni nel triennio 2003 – 2005 hanno risentito significativamente della complessa operazione di riorganizzazione che ha interessato il Gruppo. Con la chiusura della procedura di accesso al Fondo di Solidarietà, sul finire del 2005, si è avviata una fase finalizzata all'inserimento di nuove risorse in Azienda attraverso la messa a punto del progetto **Apprendistato Professionalizzante**.

Avviato nel mese di settembre 2005, il progetto Apprendistato Professionalizzante ha previsto

l'inserimento, nel corso dei primi mesi del 2006, di 112 risorse in Lombardia, 40 in Piemonte, 43 in Veneto e 30 in Sardegna per il ruolo di Apprendista Addetto Operativo, Apprendista Operatore di Banca Telefonica, Apprendista Assistente Operativo Private e sulla Direzione Amministrazione per il ruolo di Apprendista Addetto alle attività di supporto alla gestione dell'azienda. La raccolta delle domande di adesione è avvenuta unicamente attraverso la compilazione dell'*application form* appositamente creato sul sito www.bancaintesa.it.

Qualità delle risorse

La formazione

Con le oltre 255.000 giornate di formazione erogate nel 2003, 335.000 giornate nel 2004 e 322.000 nel 2005 – utilizzando in maniera articolata e sinergica i vari ‘canali’ di cui la Banca oggi dispone – l’obiettivo previsto dal primo Piano d’Impresa di erogare nel triennio – a livello di Gruppo – oltre 800.000 giornate di formazione, è stato ampiamente raggiunto, superando la quota di oltre 900.000 giornate di formazione.

Il primo Piano triennale di formazione ha riguardato quattro grandi aree di intervento formativo ciascuna con specifici obiettivi:

1. *la cultura d’impresa*
per favorire la condivisione di valori coerenti con la nuova realtà competitiva e l’integrazione verticale e orizzontale della struttura e il suo efficace funzionamento;
2. *lo sviluppo delle competenze gestionali e manageriali*
è stato realizzato il percorso di formazione manageriale – Maxval – destinato prevalentemente ai capi struttura delle aree Marketing, Commerciale e Crediti con l’ottica di creare sinergie integrando strutture, sistemi, culture e valori.
Specifici interventi formativi sono stati sviluppati e destinati ai ‘capi’ e agli Specialisti della funzione Risorse Umane sul tema della gestione delle risorse;
3. *lo sviluppo tecnologico*
per ottimizzare l’apporto delle tecnologie alla gestione aziendale e creare le condizioni operative per fornire un servizio di qualità, con particolare riguardo al processo di completamento dell’unificazione dei sistemi informativi di Banca Intesa;
4. *lo sviluppo di prodotti e servizi*
per diffondere una cultura commerciale orientata alla creazione di valore per l’azienda e per i clienti, sviluppare le competenze necessarie per migliorare la competitività nei mercati di riferimento e la capacità d’istituire rapporti duraturi e soddisfacenti con la clientela e supportare il lancio di nuovi prodotti e servizi.

Con il completamento del progetto “Arcobaleno” destinato ad aumentare la qualità relazionale con la nostra clientela, sono stati attuati interventi formativi per circa 20.000 collaboratori. Il nuovo modello commerciale è stato accompagnato da un insieme organico di interventi destinati prevalentemente a figure di Gestore, con riguardo specifico alle tematiche di natura creditizia, in particolare: il progetto ‘Arcobaleno Imprese’, riservato a coloro che operano a supporto del mercato delle PMI, gli interventi formativi per ‘Assistenti di Centro Imprese’ e i progetti ‘Credito Affari’ e ‘Credito Privati’. Anche il progetto di ridefinizione del layout di filiale è stato accompagnato da un’azione formativa rivolta ai collaboratori di tutti i punti vendita oggetto di riconfigurazione.



I canali della formazione

Il Piano ha previsto interventi mirati per le singole famiglie professionali, erogati attraverso più modalità didattiche, tra loro integrate: aula, formazione a distanza, Web Tv, Focus Group, ecc. Nel triennio le attività formative sono state erogate in misura pari al 40% attraverso i cosiddetti ‘canali tradizionali’ (e-learning ed aula). Forte sviluppo ha avuto la formazione veicolata attraverso la web tv aziendale attraverso la quale sono stati diffusi i programmi sul nuovo accordo ‘Basilea2’, sul nuovo sistema di valutazione ‘Valore’, sui temi della ‘Sicurezza’ e, non ultimo, proponendo riflessioni sul tema della ‘Cultura d’Impresa’, degli investimenti finanziari (‘Investire Oggi’), dell’E.V.A. e della normativa Antiriciclaggio.

Relativamente alla formazione a distanza, che rappresenta uno degli elementi ‘portanti’ del modello didattico integrato, tramite il canale e-learning sono stati diffusi contenuti formativi riguardanti le norme concernenti la distribuzione di prodotti finanziari e assicurativi, l’avvio di nuove procedure informatiche in materia di gestione del credito, l’aggiornamento dell’evoluzione normativa in materia di Antiriciclaggio, Privacy e Sicurezza. L’offerta e-learning relativa al biennio 2003-2004 ha generato l’attivazione, da parte dei dipendenti, di circa 10.000 richieste di fruizione.

Dati sulla formazione

Banca Intesa SpA		2005
Formazione (aula + formazione a distanza)		
Giorni di formazione erogate nell'anno		295.630
Giorni di formazione per dipendente/anno		12
Formazione per contenuti (aula + formazione a distanza)		
Manageriale		23,7%
Commerciale		9,1%
Operativa		25,0%
Credito		6,4%
Finanza		24,0%
Estero		0,7%
Informatica		2,2%
Specialistica		0,7%
Linguistica		8,3%
Formazione per modalità di erogazione		
In aula		45,2%
A distanza		23,9%
Web		30,9%

Banca Intesa SpA Formazione del personale svolta nel corso dell'anno 2005 per categoria professionale

Formazione	Dirigenti		Quadri Direttivi		Aree Professionali		Totale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
N° partecipanti	450	33	8.816	3.720	9.350	7.791	18.616	11.544
N° totale ore di formazione	40.938	3.169	388.429	147.416	267.911	209.864	697.278	360.449

Sviluppo delle risorse umane

Il tema comune che lega le iniziative per la crescita delle persone è stato quello dello sviluppo di una cultura aziendale fondata su valori quali: centralità del cliente, assunzione di responsabilità, autorevolezza, rigore, integrità e lavoro di squadra, in grado di tradursi in modo coerente in comportamenti ispirati all'orientamento al risultato, all'economicità della gestione e all'eccellenza operativa.

Valutazione delle prestazioni

Il patrimonio di competenze ed esperienze in possesso dei collaboratori costituiscono fattore critico di successo: professionalità, motivazione e senso di appartenenza delle nostre persone sono elementi imprescindibili sui quali insistere con processi di valorizzazione attraverso i quali migliorare competenze e professionalità. In questa prospettiva sono stati messi a punto specifici sistemi di valutazione e iniziative di gestione del personale.

Con l'adozione del processo di valutazione delle prestazioni **Valore** – avviato già nel 2002 – abbiamo perfezionato un sistema in grado di:

- misurare la performance individuale attraverso criteri omogenei, coerenti e finalizzati ad una gestione meritocratica del personale;
- favorire il miglioramento delle competenze e delle professionalità;
- consentire una comunicazione efficace tra capo e collaboratore riguardo ai risultati conseguiti e all'individuazione di iniziative di sviluppo professionale;
- promuovere una cultura organizzativa comune e allineata agli indirizzi del Piano d'Impresa.

A supporto di una corretta diffusione del metodo e per rafforzare la cultura della valutazione – oltre alla redazione di un manuale indirizzato ai capi, distribuito in circa 3.000 copie – nel corso del 2004 e 2005 si è realizzata una specifica iniziativa di formazione che ha coinvolto tutti i

valutatori delle diverse Strutture di Banca Intesa e anche del Gruppo.

Il sistema di valutazione delle prestazioni Valore ha coinvolto tutta la popolazione di Banca Intesa – e anche quella di numerose società del Gruppo – per un totale di oltre 34.000 persone valutate nel corso del 2004 e del 2005.

La valutazione delle prestazioni dei Dirigenti e dei Responsabili di struttura è basata su uno specifico sistema che prevede l'identificazione da parte del Dirigente dei propri obiettivi e dei relativi piani di azione e la valutazione dei risultati conseguiti formulata da parte dei responsabili di funzione.

Il sistema, denominato **Direzione per Obiettivi** (DPO), avviato nel 2004 con riferimento alle posizioni dirigenziali di Banca Intesa, di Intesa Sistemi e Servizi e di Intesa Gestione Crediti – è stato esteso nel 2005 ai Quadri Direttivi con posizione di responsabilità, coinvolgendo a livello di Gruppo complessivamente 673 persone, di cui 477 Dirigenti e 196 Quadri Direttivi di Banca Intesa, Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza, Biverbanca, Intesa Gestione Crediti, Intesa Private Banking e Intesa Mediocredito.

Valutazione del potenziale

Sono stati attivati due progetti per la valutazione del potenziale. **Valutazione del potenziale manageriale** destinato ai responsabili e **Valore potenziale** riservato ai Quadri Direttivi e alle risorse della terza Area Professionale ritenute in possesso di elevate potenzialità di sviluppo:

- “Valutazione del potenziale manageriale” ha per obiettivo la misurazione dell'allineamento delle competenze manageriali ai valori del Piano d'Impresa. Il progetto ha riguardato nell'arco del triennio complessivamente circa 1.000 responsabili. Leadership del cambiamento, comunicazione autorevole e team work sono le competenze chiave risultate suscettibili di miglioramento;
- “Valore potenziale” ha per obiettivo una più efficace gestione delle risorse umane in ter-

mini di mobilità e sviluppo professionale. Nel corso del progetto sono state effettuate circa 11.200 valutazioni. Tale valutazione è stata effettuata presso Banca di Trento e Bolzano, Banca Popolare FriulAdria e Banca CIS, con la metodologia e i criteri del sistema Valore Potenziale, messi a punto dalla Capogruppo.

Politiche di valorizzazione

Nell'ambito delle iniziative finalizzate alla valorizzazione e al reclutamento di **Giovani Talenti**, il programma "Leonardo", avviato nel 2003, si è inserito nelle linee di realizzazione del Piano d'Impresa in tema di sviluppo delle risorse umane della Divisione Corporate e si propone di:

- individuare giovani laureati (età max. 34 anni), dalle prestazioni eccellenti e accreditati di elevato potenziale, relativamente ai quali procedere alla verifica delle qualità personali attraverso adeguata strumentazione (Developmental Assessment Centre – DAC) e costruire percorsi individuali di sviluppo e proposte di valore ad hoc;
- attivare parallelamente canali di *recruitment* idonei a costituire un bacino sufficiente all'assunzione di 10/15 giovani talenti esterni attraverso un percorso di inserimento della durata di 18 mesi;
- coinvolgere e responsabilizzare i responsabili in tutte le fasi del processo per coadiuvare i giovani talenti nello sviluppo del proprio potenziale di crescita quale investimento in *intangibile asset* utili all'Azienda e al singolo.

Per la selezione di risorse di talento da inserire nelle strutture locali delle Banche Europee del Gruppo: VUB, PBZ, CIB, Banca Intesa Beograd, KMB, nel corso del 2005 abbiamo messo a punto il programma **Tomorrow's Talents** e costituito il Multinational Recruitment Board, composto dai nostri specialisti di reclutamento. Nell'ambito di 12 sessioni di assessment sono state valutate circa un centinaio di risorse e sono stati organizzati due presentazioni presso Università.

Incentivazione

Sono stati ideati – compatibilmente con le risorse a disposizione stante gli obiettivi di riduzione del costo del lavoro del triennio 2003-2005 – sistemi di valorizzazione delle performance diversificati e coerenti con le specificità

delle comunità e delle famiglie professionali presenti in Azienda.

- Dal 2004, i sistemi – ideati tenendo conto delle specificità delle diverse aree di business e ispirati a criteri di equità e al corretto riconoscimento del merito – si sono fondati per il personale di
- Divisione Rete: sui risultati di squadra, pur contemplando elementi di valorizzazione delle performance individuali
 - Divisione Corporate, Banca Caboto e Direzione Finanza e Tesoreria: prioritariamente sul merito individuale attraverso regole di selettività incisive, che riconoscono i contributi eccellenti con premi raffrontabili con i livelli target dei rispettivi mercati di riferimento, pur prevedendo meccanismi di solidarietà di squadra
 - Direzione Centrale e staff delle Divisioni Banche Italia e Banche Estero: oltre ad essere subordinati ai risultati conseguiti da Banca Intesa e dal Gruppo, in termini di MINT-EVA e di Cost-Income, in modo coerente sulle prassi riscontrate – attraverso apposito benchmark – presso il sistema creditizio nazionale.

Premio di Piano- Premio aziendale

Nel maggio 2005 è stato sottoscritto un importante e innovativo accordo con le Organizzazioni Sindacali che attribuisce gratuitamente azioni ai dipendenti nell'ambito del premio straordinario di Piano.

Si tratta di un'iniziativa rilevante, che ha riguardato ancorché in misura differenziata, anche i colleghi delle aziende controllate italiane e che si inserisce in un impegno più generale diretto a coinvolgere le persone nella vita dell'Azienda, premiandole in relazione al contributo fornito per la realizzazione del Piano 2003-2005 con l'assegnazione gratuita – nel giugno 2006 – di azioni ordinarie Banca Intesa pari a un controvalore di € 2.000,00.

Politiche retributive e di sviluppo di carriera

Adottiamo sistemi di valorizzazione dei comportamenti e delle competenze secondo criteri sempre più trasparenti e basati sulla meritocrazia.

La cultura del merito è per noi un obiettivo essenziale in quanto riteniamo che solo una organizzazione fondata sulle opportunità basate sul merito e sulla valorizzazione professionale, può attrarre a sé le migliori risorse.

Abbiamo attivato progetti di job analysis e job evaluation dei ruoli manageriali allo scopo di armonizzare i trattamenti e assicurare la competitività con il mercato in relazione alle specificità

delle famiglie professionali e alle diverse aree di business. Tali progetti comportano:

- la descrizione dei ruoli, rilevandone le corrette dimensioni di natura economica, organizzativa e gestionale (job analysis);
- l'individuazione del rispettivo peso (job evaluation)

ovvero del grado di rilevanza che il ruolo riveste nell'ambito dell'organizzazione.

Questo approccio articolato consente l'adozione di politiche gestionali eque e competitive con il mercato di riferimento, a garanzia di un'adeguata gestione dei sistemi di retribuzione.

Banca Intesa SpA	2005
Retribuzioni medie lorde per sesso/categoria	
Dirigenti uomini	125,48
Dirigenti donne	120,37
Quadri direttivi uomini	50,54
Quadri direttivi donne	44,53
Impiegati uomini	33,06
Impiegati donne	29,52
Altro uomini	29,74
Altro donne	24,66

dati in migliaia di euro

Banca Intesa SpA	2005
Numero dipendenti inseriti percorsi professionali per accordi integrativi	11.424
Uomini	6.192
Donne	5.232

Banca Intesa SpA: promozioni	2005
Numero promozioni nell'anno ai sensi di CCNL/Accordi aziendali	1.737
Numero promozioni nell'anno ai sensi di CCNL/Accordi aziendali/Totale dipendenti (%)	5,7%
Numero promozioni nell'anno per merito	648
Numero promozioni nell'anno per merito/Totale dipendenti (%)	2,1%

Relazioni industriali

Il confronto con le Organizzazioni sindacali dei lavoratori – mezzo attraverso cui sviluppare adeguati momenti di confronto, di partecipazione e di condivisione dei piani e dei programmi aziendali” – si è ispirato a principi di reciproco rispetto e lealtà. Le politiche e i conseguenti indirizzi dell’Azienda nella gestione dei rapporti sindacali si sono quindi orientati verso la massima trasparenza sia in ordine alle scelte strategiche e gestionali, sia riguardo al governo dei processi di efficientamento e di sviluppo necessari per il conseguimento degli obiettivi aziendali, anche nella prospettiva di creare regole uniformi e omogenee per tutto il personale di Banca Intesa.

Con queste convinzioni ed in tali ambiti, le relazioni sindacali nel corso del triennio hanno attraversato tre momenti fondamentali e hanno posto le basi per lo sviluppo di un rapporto in grado di coniugare l’ambito classico delle relazioni industriali con la responsabilità sociale d’impresa. Tale evoluzione è coerente con il livello di maturità della riflessione sul rapporto tra detti ambiti che ha portato, in sede nazionale, alla stipula del Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario del 16 giugno 2004.

– **La fase dell’efficientamento:** ha visto la sottoscrizione con tutte le Organizzazioni sindacali di accordi finalizzati a ricondurre il costo del personale entro livelli più compatibili con l’andamento dei ricavi, anche attraverso la procedura per gestire le uscite del personale con i requisiti per l’accesso al Fondo di Solidarietà e tramite l’individuazione di altri strumenti per la riduzione del costo del lavoro.

– **La fase dell’integrazione delle Banche confluite in Banca Intesa:** per tutto il triennio si è dato corso a importanti momenti di confronto sindacale che hanno portato alla realizzazione di un quadro normativo unitario per tutto il personale, eliminando diversità di trattamento. Sono state ridisciplinate, in accordo con tutte le Organizzazioni sindacali alcune materie fondamentali quali: inquadramenti, “banca delle ore”, formazione, mobilità territoriale, ticket pasto, premi di fedeltà, premi aziendali, regolamentazione di turni – reperibilità con la razionalizzazione delle correlate indennità.

In particolare, con l’Accordo del 31 ottobre 2003 in materia di inquadramenti, dopo un confronto negoziale particolarmente lungo e complesso, si è attuato il riordino complessivo del quadro normativo aziendale in materia, definendo una nuova e unitaria disciplina degli inquadramenti per le principali figure professionali dell’Azienda. Per effetto di questo accordo, già nel corso del 2004, le promozioni hanno riguardato oltre 3.900 collaboratori di Banca Intesa (il 12,9% dei dipendenti della Capogruppo).

– **La fase del consolidamento e dell’innovazione.** Con il Protocollo sulle Relazioni Industriali del 29 dicembre 2004, è stata introdotta la possibilità per le Organizzazioni sindacali di nominare propri Coordinatori territoriali, nell’ottica di sviluppare al meglio le relazioni sindacali a livello del territorio. Per questo motivo Banca Intesa ha istituito appositi “Uffici Relazioni Sindacali” territoriali che gestiscono, tra l’altro, direttamente a livello locale gli “incontri semestrali” previsti dal Contratto Nazionale di Lavoro e le varie istanze sindacali con l’obiettivo di gestire specificità e superare conflittualità a livello territoriale. In tale contesto nel corso del 2005, le relazioni sindacali sono state caratterizzate – a livello centrale e territoriale – da un’intensa attività di informazione e consultazione su importanti argomenti quali la razionalizzazione degli sportelli, la sicurezza antirapina, i nuovi orari di lavoro e di sportello delle filiali nonché il progetto “Arcobaleno” e la formazione professionale per i Direttori, il sistema incentivante, l’apertura di Poli di Back Office e le anticipazioni del TFR, le assunzioni dei giovani con contratto di apprendistato professionalizzante, la revisione del modello organizzativo delle filiali e dei centri imprese.

Per quanto riguarda l’efficientamento delle società del Gruppo, proseguito in linea con gli indirizzi previsti dal primo Piano di Impresa nonché con le strategie del Piano 2005-2007, in molti casi sono stati definiti accordi sindacali che hanno regolato le condizioni di passaggio alle nuove società dei lavoratori interessati, stabilendo, in taluni casi, specifiche clausole di salvaguardia occupazionale.

Banca Intesa SpA	2005
dipendenti iscritti ad un sindacato	80,2%
Sciopero	21.293
Assemblee	17.258
Permessi sindacali	64.226
Giorni di assenza per motivi sindacali	102.777
Numero incontri annuali azienda / sindacati	560
Numero accordi sindacali stipulati nell'anno	28
Cause in essere	346
Richieste avanzate alla Direzione Provinciale del Lavoro	196

Comunicazione interna

Abbiamo sviluppato e consolidato un set integrato di strumenti per diffondere in modo chiaro e trasparente le conoscenze sulle strategie per assicurare la condivisione dei valori e degli obiettivi, per facilitare il coinvolgimento nei processi di cambiamento in azienda, per far sì che le persone conoscano la realtà, i diversi mestieri, le aree di business, i prodotti e i servizi offerti. Per quanto riguarda in particolare gli strumenti maggiormente utilizzati, alcuni tradizionali, altri innovativi, l'Intranet garantisce l'informazione tempestiva, all'house organ vengono affidati gli approfondimenti e lo sviluppo delle conoscenze e ai meeting e alle convention è dedicata l'area del coinvolgimento e delle relazioni.

Televisione satellitare, WebIntesaTV, ricevuta da oltre 42 mila personal computer nel 2005. Propone un palinsesto giornaliero costituito da un Telegiornale, con notizie esterne dall'Italia e dal mondo e informazioni interne sul Gruppo, e due programmi di approfondimento riguardanti temi connessi a Intesa e al suo ampio mercato di riferimento. I dati rilevati direttamente

dal sistema informativo, dimostrano una media di oltre 8.500 accessi giornalieri nel 2005.

Editoria interna, con varie pubblicazioni e un house organ di Gruppo: *Idee e Persone*, inviato a tutti i colleghi. *Idee e Persone* è dedicato prevalentemente a eventi e progetti strategici per la Banca e per il Gruppo, iniziative di rilievo per il mondo del credito, cultura economica e aziendale e notizie flash da tutto il Gruppo presentate in modo snello e immediato per una miglior fruizione.

Portale Intranet, attivo dal 2001, diffonde con tempestività e regolarità notizie provenienti dall'interno ma anche dall'esterno del Gruppo. Con oltre 50 sezioni che lo compongono, il portale si conferma lo strumento di reperimento di informazioni più utilizzato dal personale: oltre 28.000 accessi medi giornalieri lo collocano addirittura tra i primi 15 siti Internet italiani (dati Audiweb) per numero di visitatori. Tutti i colleghi possono partecipare alle interviste al management realizzate dalla WebTv inviando – tramite Intranet – le proprie domande.

Meeting e convention, strumenti efficaci per

veicolare conoscenze e valori, sono anche momento di confronto e approfondimento tra colleghi di unità organizzative diverse. Nel corso del triennio migliaia di colleghi hanno partecipato a incontri, meeting di lavoro e convention. Particolare attenzione è stata riservata al tema dei valori e degli obiettivi culturali che costituiscono la nostra identità. Così migliaia di colleghi delle divisioni e società del Gruppo hanno incontrato nel corso del 2004 l'Amministratore Delegato nel suo Giro d'Italia dedicato a "I nostri risultati. I nostri valori". Questi incontri, che hanno coinvolto circa 5.200 colleghi, sono stati momenti di confronto diretto e anche l'occasione per rispondere alle domande formulate attraverso l'Intranet aziendale.

Al management sono stati dedicati due incontri in cui l'Amministratore Delegato ha condiviso i dati di bilancio e i risultati del processo di realizzazione del Piano d'Impresa 2003-2005, nonché gli obiettivi e le linee di sviluppo del nuovo Piano d'Impresa.

Indagini di clima. Per migliorare il livello di comunicazione e monitorare le criticità interne sono state svolte diverse indagini di clima interno con particolare attenzione agli aspetti etici, so-

ciali e ambientali attraverso un apposito questionario destinato ad un campione di 12-13 mila colleghi.

Dai risultati emergono sia le difficoltà insite nel processo di integrazione sia i primi segnali di miglioramento.

Dall'indagine effettuata nel dicembre 2004, i dipendenti che si dichiaravano molto o abbastanza soddisfatti del proprio lavoro erano meno del 50%. Nell'indagine successiva del settembre 2005 – dopo l'avvio del secondo Piano d'Impresa e con l'accento sui temi dello sviluppo e della crescita – tale percentuale è passata al 69,2%.

Il giornale aziendale, il portale Intranet e la Webtv hanno supportato praticamente tutti i principali progetti aziendali realizzati nel corso dell'anno, hanno diffuso informazioni su iniziative d'interesse nazionale per coinvolgere i colleghi e rafforzare il loro senso d'appartenenza puntando a una condivisione di valori, come nel caso dell'iniziativa congiunta con il Fondo per l'Ambiente Italiano "I Luoghi del cuore", dell'iniziativa di Mediafriends Onlus a favore di Associazioni Onlus che si occupano di bambini "La Fabbrica del Sorriso" e dell'iniziativa "La Colletta Alimentare".

Banca Intesa SpA	2005
Canali di comunicazione	
Accessi medi giornalieri Intranet aziendale	28.384
Accessi medi giornalieri WebIntesaTV	8.534
Diffusione House Organ	44.000

Miglioramento della qualità della vita in azienda

Sono stati realizzati numerosi interventi e iniziative mirati a offrire un ambiente di lavoro più sereno, tutelando la salute e la sicurezza dei dipendenti, e a coniugare le esigenze della vita personale con quella professionale.

Agevolazioni

A favore del personale sono previste:

- polizze per infortuni professionali ed extra professionali che coprono sia il rischio morte sia l'invalidità permanente;

- agevolazioni finanziarie riguardanti sia l'entità dei tassi di interesse, sia la tipologia di prodotto richiesto;
- provvidenze per collaboratori che hanno figli o equiparati portatori di handicap.

È stato inoltre migliorato il sistema in atto della previdenza complementare che affianca quella originariamente costituita dalle Banche che compongono il Gruppo.

Tutti i colleghi hanno, inoltre, la possibilità di

aderire a forme di assistenza sanitaria integrativa di quella pubblica. A questo fine sono stati sottoscritti con le Organizzazioni sindacali specifici accordi con l'obiettivo di ricondurre ad un'unica Cassa tutte le strutture esistenti e fare in modo che tutti i collaboratori già dal 2003 potessero fruire delle medesime prestazioni. L'adesione è su base volontaria, può essere mantenuta all'atto del pensionamento e potrà riguardare anche il personale delle Società del Gruppo che intendono aderire.

Banca Intesa SpA	2005
ASSISTENZA INTEGRATIVA, SICUREZZA E CLIMA AZIENDALE	
Contributi a favore dei dipendenti	8.586.462
Polizze assicurative	417.043
Polizza infortuni	3.846.778
Premio fedeltà	1.006.851
Erogazioni figli studenti	1.183.301
Altro handicap figli dipendenti	621.550
Contributi a carico dell'azienda per polizze sanitarie	24.506.961
Assistenza sanitaria: n° assistiti	32.455
Contributi a carico dell'azienda per previdenza complementare	63.765.758
Previdenza complementare: n° assistiti	28.528
Facilitazioni creditizie a favore dei dipendenti: numero MUTUI	2.109
Facilitazioni creditizie a favore dei dipendenti: MUTUI (totale erogato)	288.683.000
Facilitazioni creditizie a favore dei dipendenti: numero PRESTITI	4.473
Facilitazioni creditizie a favore dei dipendenti: PRESTITI (totale erogato)	46.801.000

Asilo aziendale

Oltre a promuovere a livello nazionale il progetto PAN (Progetto Asili-Nido), abbiamo istituito il primo asilo nido aziendale. Come tutti gli asili a marchio PAN, quello aperto a Milano per i dipendenti, possiede una serie di requisiti fissati da un manuale di qualità che garantisce tanto gli aspetti educativi che quelli organizzativi. Le tariffe sono

fissate secondo criteri di equità, accessibilità e sostenibilità per le famiglie. Il progetto pedagogico è condiviso con i genitori; l'alimentazione è studiata secondo tabelle dietetiche nel rispetto del fabbisogno nutritivo della prima infanzia; gli operatori sono qualificati e, dove necessario, forniti di titoli specialistici mirati ad esigenze specifiche (es. psicomotricista). L'asilo è in grado di accogliere 40 bambini tra 1 e 3 anni.

Bilanciamento delle esigenze familiari

Sono attive varie tipologie di contratto a tempo parziale, sia a tempo determinato (per un periodo minimo di 3 anni, rinnovabile per altri 3 e, solo per gravi motivi personali e familiari, per periodi di 6 mesi rinnovabili sino a 1 anno), sia a tempo indeterminato. Abbiamo anche previsto diverse possibilità di articolazione su base settimanale in modalità:

- orizzontale (da 20 a 32,30 ore);
- verticale (da 15 a 32 ore);
- misto (da 27,30 a 32,30 ore).

oppure ciclico su base annuale, articolato su alcuni periodi nell'anno con presenza in tutti o in alcuni giorni lavorativi della settimana.

Inoltre abbiamo adottato politiche che favoriscono la miglior gestione degli orari di lavoro attraverso maggiori flessibilità quali l'elasticità della pausa pranzo per il personale che non opera a diretto contatto con il pubblico.

Per il personale a tempo parziale con un orario di lavoro di almeno 25 ore settimanali diamo corso ai riconoscimenti di carriera previsti dai rispettivi percorsi professionali negli stessi tempi stabiliti per i colleghi con rapporto di lavoro a tempo pieno.

Banca Intesa SpA	2005
PART-TIME	
Dipendenti part-time su totale dipendenti	12,7%
RIPARTIZIONE PART-TIME PER SESSO	
Uomini	6,5%
Donne	93,5%
DISTRIBUZIONE PART-TIME PER TIPOLOGIA	
Part-time orizzontale	71,2%
Part-time verticale	8,2%
Part-time misto	20,7%

Personale ipovedente e non vedente

Abbiamo messo a punto e realizzato vari progetti ed iniziative per questi colleghi (circa 130). Le postazioni informatiche di lavoro del personale non vedente e ipovedente sono state dotate di uno *screen reader*, in sostanza un software d'avanguardia, denominato "Jaws", che traduce in braille o in linguaggio audio quanto è visualizzato sul monitor.

In un'ottica di accesso a tutti degli strumenti di lavoro, questi colleghi ricevono nella loro casella di posta elettronica una versione digitale del giornale aziendale *Idee e Persone* reso leggibile tramite la funzionalità dello *screen reader*.

Anche per quanto riguarda gli aspetti di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, abbiamo predi-

sposto la versione in Braille del *Manuale di sicurezza per le società del Gruppo Intesa*, migliorato l'ergonomia degli ambienti e delle attrezzature di lavoro nonché gli spazi di relazione. Sono stati inoltre approntati ausili specifici per l'esodo nominando specifici addetti all'emergenza dedicati al personale disabile.

Salute e sicurezza

Nel corso del 2005 è stato avviato il piano di formazione permanente sul tema della sicurezza: il piano coinvolge tutte le risorse interne al fine di creare una "cultura della sicurezza" e, in tal modo, facilitare l'assunzione di comportamenti attenti e di un atteggiamento vigile nei confronti dei rischi che si possono correre quotidianamente. Abbiamo migliorato la valutazione e l'individua-

zione delle misure di intervento per la salute e la sicurezza dei dipendenti con un sistema gestionale certificato ISO9001, ci siamo avvalsi di consulenze di alto profilo scientifico (Clinica del Lavoro dell'università di Milano) e di sistemi informativi dedicati e diffusi anche tramite l'Intranet aziendale. Gli addetti del servizio gestionale partecipano alle attività delle più importanti associazioni tecniche in materia (UNI, AIAS, AIIDI, SIMLII).

Gestione Rischio Gas Radon

Abbiamo proceduto all'individuazione delle situazioni a rischio con misurazioni della concentrazione del gas radon – gas di origine naturale che emette particelle radioattive – in quasi 1400 sedi aziendali.

I nostri esperti qualificati hanno rilevato in sole 34 sedi valori più alti della soglia oltre la quale può insorgere un fattore di rischio per la salute e individuato e sperimentato tecniche di intervento e mitigazione. Abbiamo anche curato progetti di ricerca che sono stati presentati in collaborazione con l'Università di Milano a convegni internazionali e nazionali e pubblicati su riviste scientifiche.

Valutazione dei Rischi per Call Center e Centralini

In collaborazione con i medici competenti e con la consulenza dell'Università di Milano, abbiamo predisposto una ricerca con innovative metodiche per la valutazione del rischio finalizzata ad inizia-

tive di supporto per il miglioramento delle condizioni di lavoro del personale disabile dei centralini telefonici e del personale dei call center.

Attraverso la valutazione delle tipologie di disabilità – svolta in relazione alle tipologie dei compiti lavorativi, degli ambienti e posti di lavoro – sono state predisposte misure di intervento di natura organizzativa ed ergonomica, nonché individuate le necessità di dispositivi e ausili di supporto allo svolgimento dell'attività, facilitando l'uso degli strumenti e degli spazi di relazione.

Sono stati inoltre istituiti specifici protocolli di sorveglianza sanitaria, predisposta una apposita struttura dell'emergenza che è stata illustrata anche in convegni nazionali ed infine è stata erogata una specifica formazione con la collaborazione dell'Istituto dei Ciechi di Milano stampando un apposito manuale in braille.

Intesa Salute

La sorveglianza sanitaria, svolta già dal 1994 dai medici competenti distribuiti sul territorio, ha interessato oltre 4.000 dipendenti con la costituzione di un archivio sanitario cartaceo che ci ha consentito di elaborare conoscenze scientifiche sullo stato di salute dei lavoratori d'ufficio – con particolare riferimento ai videoterminalisti – con indagini epidemiologiche (con dati anonimi ed aggregati e con tutte le garanzie di riservatezza e tutela della privacy) sulla vasta popolazione aziendale interessata per interventi mirati di miglioramento della salute.

Banca Intesa SpA	2005
RIPARTIZIONE ASSENZE PER MOTIVAZIONE	
Malattia e infortuni	44,6%
Puerperio	19,5%
Motivi personali e familiari	9,6%
Motivi sindacali	14,9%
Congedi per incarichi pubblici	1,5%
Permessi donazione sangue	0,5%
Handicap (L.104/92)	8,9%
Altro	0,7%
INFORTUNI	
Totale infortuni nell'anno	382
Numero infortuni nell'anno (all'interno della società)	159
Numero infortuni nell'anno (all'esterno della società)	223
Formazione in materia di sicurezza sul lavoro	
Numero giorni di formazione	1.537

Aree sensibili

Efficientamento e processo di riorganizzazione

Al fine di superare le criticità del Gruppo – criticità che si collocavano anche in uno scenario economico e finanziario caratterizzato da un forte rallentamento della crescita e da una concorrenza sempre più forte – oltre al massimo impegno per l’attuazione di processi di efficientamento e semplificazione delle strutture e di ammodernamento della società, abbiamo ricercato soluzioni per ridurre strutturalmente il costo del lavoro attraverso un dialogo continuo, trasparente e ispirato a principi di reciproco rispetto e lealtà con le rappresentanze sindacali.

Il primo importante confronto avviato sui temi dell’efficientamento si è realizzato con gli Accordi del 5 dicembre 2002 e del 15 gennaio 2003 con i quali si è attuata la procedura di gestione dei 5.700 collaboratori di Banca Intesa dichiarati in esubero, attivando la procedura per l’accesso al Fondo di Solidarietà.

Sono stati inoltre individuati altri strumenti da attivare, anche in concorso fra loro, per ridurre il costo del lavoro: blocco del turn over, interventi sul premio aziendale, ricorso al lavoro a tempo parziale, riduzione dello straordinario e versamento nella “banca delle ore” delle prime 100 ore (anziché solo le prime 50) di prestazioni aggiuntive rese nell’anno, processi di efficientamento e di riconversione professionale, ricorso alle flessibilità in materia di orari di lavoro, mobilità territoriale, soluzioni innovative in tema di flessibilità del lavoro.

Nel 2005 è stato raggiunto un ulteriore accordo che ha stabilito una nuova finestra di accesso – su base meramente volontaria – al Fondo di Solidarietà.

Coesione e coinvolgimento

L’integrazione di strutture organizzative e culture diverse a seguito della fusione delle tre Banche e la necessità di risanare e rilanciare il Gruppo ha comportato un grande impegno da parte di tutti per la condivisione del processo di cambiamento, per lo sviluppo di una cultura organizzativa basata su valori condivisi, per l’integrazione verticale e orizzontale nella struttura e il miglioramento delle competenze per lo svi-

luppo dell’Azienda. Per superare le difficoltà e il disagio insito in questo complesso processo di cambiamento abbiamo predisposto un imponente piano di formazione e attivato tutti i canali di comunicazione interna – tradizionali ed innovativi – per sostenere la riorganizzazione, favorire l’integrazione delle risorse del Gruppo e supportare la creazione di una identità aziendale unica e condivisa.

Modello distributivo e azione commerciale

I collaboratori – come rilevato nell’ambito di una serie di focus group sulla percezione dei valori della Banca realizzati nella seconda metà del 2005 – si sono riconosciuti nella tensione alla professionalità, alla costruzione di rapporti basati sulla fiducia e a relazioni di lungo termine, evidenziando tuttavia la difficoltà ad attuare pienamente questa dimensione in una pratica che privilegia l’efficienza operativa e la misurazione del risultato. Le Organizzazioni sindacali, a loro volta, hanno sollecitato, in più occasioni, la riflessione sull’importanza di porre tali valori a fondamento dello svolgimento dell’azione commerciale in azienda.

In tale contesto – nell’ambito del dialogo costruttivo e condiviso con le Organizzazioni sindacali – nell’aprile del corrente anno è stato sottoscritto un importante accordo che ha avviato un percorso verso il miglioramento continuo della qualità delle relazioni all’interno dell’Azienda. Con tale accordo, volto a favorire la corretta attuazione delle politiche commerciali, lo sviluppo delle competenze, la creazione di valore, la qualità del servizio offerto e la corretta interazione con la clientela, in piena coerenza con gli obiettivi del Piano d’Impresa, ci siamo impegnati a individuare, nella definizione dei programmi commerciali, obiettivi raggiungibili e a introdurre anche obiettivi qualitativi oggettivamente misurabili.

A questo fine, l’intesa prevede specifici momenti di informazione, di ascolto, ad esempio attraverso l’attivazione di focus group; di consultazione, con l’istituzione di un Osservatorio Azienda/Sindacato per il monitoraggio e la prevenzione di situazioni di criticità e per la pro-

mozione di interventi di sostegno e miglioramento; di formazione/orientamento per fornire indicazioni sui corretti comportamenti da seguire.

Sicurezza antirapina

Alla luce dell'evolversi e dell'incremento dei fenomeni criminosi, è stato fortemente sollecitato da parte del personale e delle Organizzazioni sindacali un miglioramento del livello generale di protezione antirapina.

L'Azienda – oltre ad aver costituito la Direzione Centrale Sicurezza alla quale è demandato il governo e le attività di indirizzo in materia di sicurezza fisica, logica, informativa e continuità operativa – nel maggio del corrente anno ha messo a punto con le Organizzazioni sindacali

uno specifico Protocollo con l'obiettivo di migliorare ulteriormente le condizioni di lavoro e di sostenere la motivazione dei collaboratori e la qualità delle relazioni all'interno dell'Azienda.

L'accordo rappresenta un contributo concreto alla ricerca di soluzioni in materia di sicurezza antirapina nella prospettiva di assicurare alle filiali condizioni di protezione e sicurezza sempre più adeguate, fornisce un preciso punto di riferimento per le iniziative di razionalizzazione e potenziamento dei dispositivi di sicurezza e per gli interventi formativi/informativi, prevede momenti informativi e di consultazione con il sindacato a livello territoriale e attribuisce al neo costituito Osservatorio Azienda/Sindacato anche funzioni di monitoraggio e proposta sulle possibili criticità in tema di sicurezza antirapina.

Impegni per il futuro

Il Piano d'Impresa 2005- 2007 assegna alle persone un ruolo fondamentale per lo sviluppo e l'attuazione della strategia aziendale nella convinzione che il raggiungimento di obiettivi economici sfidanti – perseguiti in coerenza con la scelta di assicurare un solido rapporto di lungo termine con la clientela – sia direttamente correlato al contributo di eccellenza che l'Azienda può ottenere da ciascun collaboratore attraverso un'azione in grado di sviluppare coinvolgimento, motivazione e senso di appartenenza, finalizzata al miglioramento continuo della qualità delle relazioni all'interno dell'Azienda.

In questa prospettiva ci siamo impegnati a sviluppare una serie di progetti che diano riscontro nella nostra organizzazione ai valori nei quali crediamo. Citiamo gli esempi più significativi.

comunicazione interna e di formazione a distanza basata sulla possibilità di richiedere, a seconda della propria disponibilità di tempo, la ricezione di programmi informativi sulla propria postazione di lavoro. L'obiettivo è quello di aumentare la qualità e la quantità delle informazioni per approfondire le competenze e semplificare l'operatività.

Progetto Archimede

Il progetto, da realizzare nell'ambito della Divisione Corporate, prevede la costituzione di una piattaforma di Knowledge Management che consentirà la condivisione di idee innovative proposte dai colleghi e il loro sviluppo realizzativo. Gli ambiti di intervento vanno dall'innovazione di prodotto alla modalità di relazione con la clientela, di processo ecc.

Mobility management

È stato avviato in collaborazione con la competente Provincia, un progetto per la Mobilità Sostenibile in Milano e provincia, finalizzato alla ricerca di soluzioni per gli spostamenti casa-lavoro più efficienti per i colleghi e a minor impatto socio-ambientale per la collettività.



Rispetto delle persone, valorizzazione delle diversità ed unicità

WebTV on demand

È in corso di sviluppo un nuovo strumento di co-

Abbiamo aderito pertanto al "Coordinamento intercomunale d'area sulla mobilità sostenibile" promosso dalla Provincia di Milano e nominato un Mobility Manager chiamato a coordinare queste attività e, in particolare, a predisporre il Piano Annuale degli Spostamenti Casa-Lavoro, un documento di analisi e progettualità, messo a punto con i dati raccolti tramite un questionario d'indagine predisposto dalla Provincia di Milano.

Sono previste iniziative di comunicazione e sensibilizzazione su tutti i mezzi disponibili (Intranet, WebTV e giornale aziendale) e campagne di incentivazione.

Progetto per facilitare la diffusione della normativa aziendale

Stiamo progettando e realizzando nuovi processi e strumenti per la redazione e la diffusione della normativa aziendale, razionalizzandola e rendendo più agevole la ricerca e la consultazione da parte dei colleghi.

Intesa sicura con te – sostegno post rapina

Il progetto prevede – anche in coerenza con gli impegni assunti con il sindacato nell'ambito dell'Accordo sui temi della sicurezza antirapina – la realizzazione di iniziative di gestione/sostegno alla salute del personale vittima di questa tipologia di eventi traumatici che possono causare significativi stati di stress. Sono previsti interventi di sostegno medico psicologico su richieste degli interessati.

Intesa formazione sicura

Proseguirà – sempre in coerenza con gli impegni assunti con il sindacato nell'ambito dell'Accordo sui temi della sicurezza antirapina – l'attività formativa in materia di sicurezza e, in particolare, saranno realizzati corsi interattivi con modalità di formazione a distanza e-learning per i colleghi delle filiali e iniziative di formazione permanente per tutto il personale, tramite WebTV, aventi la finalità di migliorare la cultura della sicurezza e il presidio dei rischi in filiale da parte dei Direttori.

Intesa salute

Dal gennaio 2006 abbiamo dato avvio a un progetto per la gestione informatizzata dell'archivio cartaceo sulla sorveglianza sanitaria svolta dai medici competenti distribuiti sul territorio. L'obiettivo è quello di sviluppare iniziative di promozione della salute calibrate sulle evidenze riscontrate e un miglioramento dell'efficienza della sorveglianza sanitaria.

Intesa no smoking

Si tratta di un progetto di sostegno alla disassuefazione al fumo per tutelare la salute dei colleghi e quella dei propri familiari tramite:

- iniziative informative in collaborazione con i centri antifumo delle ASL;
- predisposizione di questionari (utilizzando l'Intranet e la WebTV) per individuare fumatori disponibili ad entrare in un programma di disassuefazione;
- partecipazione a programmi di counseling organizzati dall'ASL o da Associazioni non-profit;
- monitoraggi iniziali e finali per la misurazione dell'efficacia.

Valorizzazione, motivazione e sviluppo delle carriere

Piano di formazione 2005-2007

A sostegno del nuovo Piano d'Impresa è stato messo a punto il Piano di formazione triennale, volto a sviluppare in modo sistematico la professionalità dei colleghi con riferimento alle competenze necessarie per ricoprire i ruoli e alla crescita dei livelli di responsabilità ricoperti. L'obiettivo è coniugare al meglio le esigenze aziendali con le aspettative individuali al fine di rendere l'apprendimento una leva di sviluppo non solo aziendale ma anche personale.

Percorsi formativi al ruolo

Per alcune specifiche figure professionali impegnate nella gestione della relazione commerciale con la clientela sono stati predisposti appositi percorsi professionali. Per meglio indirizzare gli interventi formativi, il "profilo ideale" di conoscenze è stato differenziato identificando 3 diversi livelli di "copertura" dei ruoli in ragione delle diverse esperienze maturate: Junior (introduzione nel ruolo) – con esperienza – Senior.

I percorsi formativi saranno fruibili in sequenze modulari intervallando periodi d'aula a periodi di attività, al fine di consentire alle filiali una miglior sostenibilità dei piani formativi e ai partecipanti l'applicazione delle conoscenze apprese nella diretta realtà operativa.

Copertura dei ruoli di responsabilità

Il progetto ha l'obiettivo di identificare le competenze qualificanti per il ruolo dei Direttori delle filiali della Divisione Rete.

In base alla classificazione organizzativa delle filiali (Base, Retail, Media e Grande) sono individuati i profili ideali di copertura del ruolo e gli

interventi formativi necessari per il raggiungimento del livello di copertura ottimale.

Formazione sul Codice Etico

Sul codice etico di recente approvazione – che sarà oggetto di diffusione presso tutti i dipendenti – saranno realizzate iniziative formative attraverso l'utilizzo combinato dei diversi canali didattici (web tv, corsi d'aula, work shop ecc) in ragione delle diverse figure professionali destinatarie.

Valorizzazione del potenziale e attrazione di giovani talenti

In questo ambito, saranno estesi i progetti di valorizzazione delle risorse ad alto potenziale delle diverse strutture del Gruppo e di individuazione dei giovani talenti presso la Divisione Rete e Corporate con lo sviluppo di un percorso modulare che alterna momenti diagnostici e formativi previsti dai piani di sviluppo individuale.

Valorizzazione della seniority – "E.V.E.R."

Il progetto vuole favorire il mantenimento attivo delle risorse senior in azienda attraverso la messa a punto di strumenti che, in funzione di un orientamento all'impiegabilità continua, favoriscano la flessibilità, il knowledge management, il coinvolgimento e il rinnovamento delle competenze.

Valutazione delle prestazioni: Valore e Direzione per Obiettivi (DPO)

Progressiva estensione del sistema di valutazione delle prestazioni e del progetto DPO alle società del Gruppo.

Ascolto e dialogo con le nostre persone

In questo ambito le iniziative sono mirate allo sviluppo di strumenti di ascolto secondo modalità strutturate e continuative.

Osservatorio su azione commerciale e sicurezza antirapina

A seguito degli Accordi stipulati con le organizzazioni sindacali sarà avviato l'Osservatorio Azienda/Sindacato (già descritto nelle Aree sensibili) al quale è demandato, in particolare, il compito di analizzare e formulare proposte rispetto a possibili criticità sui temi dell'azione commerciale e della sicurezza antirapina.

Iniziative di ascolto strutturato

Attiveremo indagini di clima interno, focus group e una indagine generale di Gruppo ogni sei mesi. Verranno inoltre effettuate indagini su singole aree di approfondimento.

Gruppi di ascolto

Il progetto prevede l'attivazione di un network di corrispondenti che veicolino le proposte, le critiche, i suggerimenti e le osservazioni dei colleghi sul territorio e che si facciano da portavoce delle strategie del management.

Coesione per far crescere e consolidare, attorno a un'identità aziendale forte e condivisa, lo spirito di appartenenza

Portale Intranet per i servizi ai collaboratori

Attivazione sull'Intranet aziendale di uno spazio dedicato ai servizi per i collaboratori: help on line, paghe, 730 on line, trasferte e missioni, informazioni utili per il dopo-lavoro, blog, forum.

In Intesa – Workshop sull'appartenenza e sull'integrazione

L'iniziativa, da attivare con periodicità ciclica, prevede un corso formativo strutturato, della durata di tre giorni, trasversale ai diversi ambiti organizzativi e finalizzato a favorire la condivisione della nostra realtà aziendale, della sua cultura e dei suoi valori al fine di rafforzare il senso di appartenenza e di identità. Destinatari dell'iniziativa saranno le persone assunte in Banca Intesa, Banca Intesa Private Banking e Banca Caboto a partire dal 2003 (QD1, QD2 e Terze Aree Professionali)

Il Valore degli intangibles – Workshop

Iniziativa volta a rinforzare l'efficacia dell'azione manageriale con particolare riferimento al versante intangibles: leadership, comunicazione autorevole, presidio di motivazione e clima aziendale, gestione del merito. I destinatari dell'iniziativa saranno circa 2.000 responsabili non dirigenti.

Istituzione di un fondo di solidarietà

Il progetto prevede l'istituzione di un Fondo di solidarietà a favore di dipendenti, ex-dipendenti nonché pensionati delle aziende del Gruppo e

relativi familiari a carico o conviventi, che si trovino a causa ed in conseguenza di malattie di particolare gravità e di eventi comunque straordinari in condizioni di comprovata necessità economica o in situazioni di svantaggio fisico, psichico, sociale o familiare.

Osservatorio sulle Pari Opportunità
A seguito del Protocollo per le Relazioni Indu-

striali del 29 dicembre 2004, sarà attivata la Commissione Paritetica sulle Pari Opportunità con il compito di realizzare attività di studio e di analisi sulle condizioni di lavoro di uomini e donne all'interno dell'Azienda, finalizzate ad una funzione propositiva e consultiva.

Azionisti

Azionariato e patto di sindacato

Al 31 dicembre 2005, il capitale sociale di Banca Intesa è pari a 3.596 milioni di euro, suddiviso in n. 5.983.374.287 azioni ordinarie e n. 932.490.561 azioni di risparmio non convertibili, del valore nominale di 0,52 euro ciascuna.

L'azionariato di Banca Intesa alla stessa data – dettagliato nel prospetto che segue – è costituito da azionisti di riferimento, partecipanti ad un patto di sindacato, che detengono il 43,64% delle azioni ordinarie (il 43,27% conferite in sindacato) e da circa 194.000 azionisti che ne detengono il 56,36%.

Nominativo	Azioni conferite nel sindacato	Azioni non conferite nel sindacato	Totale azioni ordinarie	% azioni conferite sul totale	% azioni possedute sul totale
Crédit Agricole S.A.	1.064.827.301	2.596.258	1.067.423.559	17,80	17,84
Fondazione Cariplo	554.578.319	–	554.578.319	9,27	9,27
Gruppo Generali	435.229.478	–	435.229.478	7,27	7,27
di cui:					
Assicurazioni Generali	1.782.764	–	1.782.764		
Alleanza Assicurazioni	248.236.838	–	248.236.838		
altre società controllate	185.209.876 ^(a)	–	185.209.876		
Fondazione Cariparma	254.375.410	6.139.792	260.515.202	4,25	4,35
Gruppo "Lombardo"	279.926.547	13.693.759	293.620.306	4,68	4,91
di cui:					
- Banca Lombarda e Piemontese	139.963.274	5.059.638 ^(b)	145.022.912		
- I. O. R.	29.578.536 ^(c)	1.675.058	31.253.594		
- Mittel Partecipazioni Stabili	15.000.000	6.959.063 ^(d)	21.959.063		
- Carlo Tassara	95.384.737	–	95.384.737		
Totale azionisti sindacati	2.588.937.055	22.429.809	2.611.366.864	43,27	43,64
Totale altri azionisti	–	3.372.007.423	3.372.007.423		56,36
Totale Generale	2.588.937.055	3.394.437.232	5.983.374.287		100,00

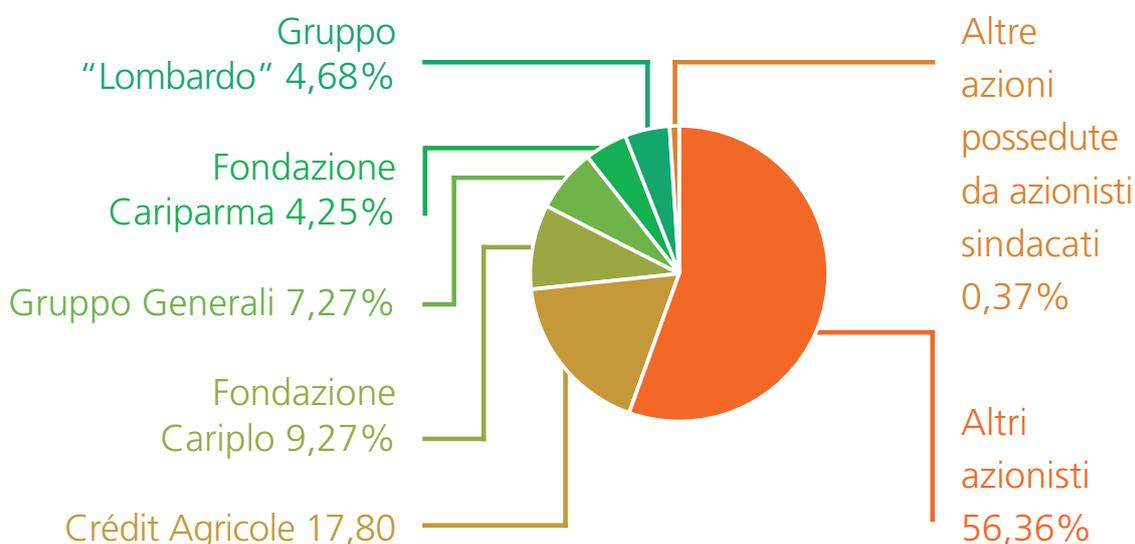
^(a) Aachener und Münchener Lebensversicherung AG, Assitalia S.p.A., Central Krankenversicherung AG, Cosmos Lebensversicherung AG, FATA – Fondo Assicurativo Tra Agricoltori S.p.A., Generali Assurances Iard S.A., Generali Versicherung AG (A), Generali Versicherung AG (D), Generali Vita S.p.A., GPA-VIE S.A., Ina Vita S.p.A., La Venezia Assicurazioni S.p.A., UMS – Generali Marine S.p.A., Volksfürsorge Deutsche Lebensversicherung AG, Volksfürsorge Deutsche Sachversicherung AG.

^(b) Di cui n. 4.855.302 azioni tramite la controllata Banco di Brescia.

^(c) Con usufrutto a favore Mittel.

^(d) Tramite Mittel Generale Investimenti, pure controllata da Mittel

Patto di sindacato



In data 3 maggio 2005 è stato sottoscritto fra i principali azionisti di Banca Intesa il testo aggiornato con alcune modifiche ed integrazioni del patto di sindacato recentemente vigente. Nessuno degli aderenti all'accordo può esercitare singolarmente il controllo sulla società. Gli organi del Sindacato sono: a) l'Assemblea, che è composta dai rappresentanti dei soggetti aderenti al patto e discute di qualunque argomento di interesse comune attinente alla gestione di Banca Intesa e delle sue controllate; b) il Comitato direttivo, che è composto da un numero di membri pari a quello delle parti del patto di sindacato e dal Presidente se eletto al di fuori di tali rappresentanti. Il Comitato definisce budget, politiche e strategie di gruppo, politiche di bilancio e di dividendo, aumenti di capitale, fusioni, modifiche statutarie, acquisti e cessioni di partecipazioni di controllo e di aziende e rami d'azienda di rilevante valore economico e strategico e, in generale, esprime il proprio orientamento preventivo su tutte le decisioni di rilievo riguardanti Banca Intesa e le sue controllate. Esso, inoltre, designa il Presidente, l'eventuale Amministratore Delegato e/o il Direttore generale di Banca Intesa ed i Presidenti, i Direttori Generali e gli eventuali Amministratori Delegati delle principali società controllate; c) il Presidente, che viene eletto dal Comitato direttivo a

maggioranza assoluta delle azioni sindacate. Il trasferimento delle azioni sindacate è soggetto ad una procedura di prelazione, fatta eccezione per il trasferimento a favore di società proprie controllanti, controllate e controllate della medesima controllante, nonché per il trasferimento di azioni sindacate all'interno del Gruppo Lombardo. In data 20 dicembre 2005 la Carlo Tassara S.p.A. è entrata a far parte del Gruppo "Lombardo", conferendo al patto di sindacato una quota pari all'1,59% del capitale ordinario. Il patto vigente, avente durata sino al 15 aprile 2008, è tacitamente rinnovabile di triennio in triennio salva disdetta sei mesi prima della scadenza.

Trasparenza verso il mercato

A partire dalla presentazione del Piano d'impresa e degli obiettivi della Banca per il triennio 2003-2005 la comunicazione verso i mercati finanziari e verso i media è divenuta ancor più tempestiva ed assidua per facilitare l'accesso a informazioni aggiornate sul Gruppo e la comprensione dei risultati e delle strategie aziendali.

Questo l'obiettivo che ci eravamo posti con il Piano d'Impresa 2003-2005 e le azioni e i risultati raggiunti:

Instaurare un rapporto ancor più trasparente con il mercato, la comunità finanziaria e l'opinione pubblica

- Abbiamo intensificato l'attività di comunicazione nei confronti dei mercati finanziari e dei media e sviluppato nuovi canali per rendere le informazioni fruibili in modo tempestivo;
- la trasparenza del Gruppo nei confronti del mercato e di tutti gli stakeholder è divenuto un elemento centrale della comunicazione dell'Istituto;
- La funzione di Investor Relations ha avuto una presenza ancor più assidua nella puntuale rendicontazione degli andamenti societari.

Relazioni con gli azionisti e la comunità finanziaria

Banca Intesa adotta un sistema di corporate governance fondato sul mantenimento dell'autonomia gestionale e dell'indipendenza che – tramite la continuità e stabilità di indirizzi e politiche – è orientato alla creazione di valore a lungo termine per tutti gli stakeholders.

Nei confronti degli azionisti, questo significa adoperarsi affinché per tutti i soci:

- il valore dei capitali investiti in Banca Intesa sia salvaguardato e accresciuto in modo sostenibile nel tempo;
- sia assicurata la parità di informazione e la migliore e costante attenzione, senza discriminazione e senza comportamenti preferenziali;
- sia favorita la partecipazione meditata e consapevole alle decisioni che riguardano la vita della Banca.

Per garantire la parità di informazione a tutti gli

azionisti e a tutti i nostri stakeholders, le informazioni vengono rese disponibili e fruibili in modo tempestivo, agevole e non oneroso tramite una pluralità di canali: ad esempio, Internet, PDA, conference call con numero verde gratuito, brochure, invio di lettere agli azionisti, inoltre gratuito dei bilanci su richiesta tramite sito Internet della Banca.

In particolare, sul sito Internet di Banca Intesa www.bancaintesa.it vengono pubblicati:

- la relazione di bilancio annuale, la relazione semestrale e le relazioni trimestrali;
- la relazione annuale sulla corporate governance;
- l'informativa ai soci sui termini e le modalità di esercizio dei loro diritti, quali partecipazioni alle assemblee, incasso dividendi, operazioni sul capitale etc;
- i comunicati stampa e le presentazioni al mercato dei risultati e delle strategie aziendali;

- i principali documenti societari;
- i dati sull'andamento dei titoli in Borsa, sull'azionariato e sul patto di sindacato;
- i rating assegnati dalle agenzie specializzate.

La valutazione sui migliori siti Internet da parte della società specializzata Hallvarsson&Halvarsson, che compila la classifica annuale Web-ranking, ha assegnato nel 2005 a Banca Intesa la 5a posizione su 80 in Italia e la 47a su 150 in Europa, in significativo miglioramento rispetto

alla 9a su 40 e alla 306a su 500, rispettivamente, registrata nel 2002. Conformemente alle migliori prassi internazionali vengono periodicamente svolti incontri e conferenze sia telefoniche sia via web con la comunità finanziaria, italiana ed estera, al fine di rafforzare rapporti duraturi e continui che contribuiscano alla creazione di valore sostenibile nel tempo. A tal fine, vengono svolte periodicamente anche analisi di *perception* presso analisti finanziari e investitori istituzionali, che permettono di recepirne opinioni-bisogni-aspettative.

Comunicazioni	2005
Presentazioni istituzionali	46
Comunicazioni Finanziarie Pubblicate	101
Roadshow (n°)	21
Europa	19
Stati Uniti	2
Incontri con investitori e analisti (n°)	202
Richieste ricevute e soddisfatte	12.000

La comunicazione con la comunità finanziaria – che si è focalizzata sugli obiettivi strategici del Piano d'Impresa 2003-2005 (presentato nel settembre 2002) e di quello 2005-2007 (presentato nel luglio 2005), nonché sulla puntuale rendicontazione degli andamenti societari e del grado di realizzazione degli obiettivi – ha agevolato il riconoscimento dei nostri risultati da

parte degli analisti finanziari, delle agenzie di rating e degli investitori.

Le raccomandazioni dei circa 30 analisti finanziari che seguono il titolo Banca Intesa hanno registrato un significativo miglioramento dalla presentazione del Piano d'Impresa 2003-2005 ad oggi:

Raccomandazione	aprile 2006	dicembre 2002
Buy	58%	38%
Hold	42%	28%
Sell	–	34%

Anche il rating che ci è stato assegnato dalle agenzie specializzate ha registrato un significativo miglioramento:

- Moody's ha migliorato l'outlook da stabile a positivo sul rating A1 per i debiti a lungo termine nel giugno 2004;
- Standard & Poor's ha alzato il rating ad A (da A-) per i debiti a lungo termine e ad A-1 (da A-2) per quelli a breve termine nel luglio 2004 e ha alzato ancora il rating per quelli a lungo termine ad A+ (da A) nell'ottobre 2005;
- Fitch ha migliorato l'outlook da stabile a positivo sul rating A+ per i debiti a lungo termine e alzato l'individual rating a B (da B/C) nel dicembre 2005.

Per quanto riguarda gli investitori, la quotazione dell'azione ordinaria Banca Intesa è pressoché triplicata dal 12 novembre 2002 (data della

presentazione dei primi risultati trimestrali successivi al lancio del Piano d'Impresa 2003-2005) al 31 marzo 2006 e la capitalizzazione (comprensiva delle azioni di risparmio) è cresciuta di circa 23 miliardi di euro (da circa 11 a circa 34 miliardi).

Se si considera anche l'importo dei dividendi distribuiti – sia in contante sia in forma di azioni gratuite, nel triennio 2003-2005 – la creazione di valore per gli azionisti è stata pari a 25,5 miliardi di euro.

Gli obiettivi strategici prioritari indicati nel Piano d'Impresa 2003-2005 – riguardanti la creazione di valore per gli azionisti, il profilo di rischio, la qualità dell'attivo, la patrimonializzazione e la costruzione di piattaforme per una crescita sostenibile – sono stati raggiunti, e in alcuni casi superati come ad esempio:

	Obiettivi 2005 del Piano 2003-2005	Risultati effettivi 2005
Utile per azione	€ 0,32-0,35	€ 0,44 € 0,37 ⁽¹⁾
Aumento del "peso" del Retail sulle attività complessive	68%	70%

⁽¹⁾ Escludendo le plusvalenze relative a Nextra Investment Management e alla cessione del ramo d'azienda di Intesa Gestione Crediti, gli oneri non ricorrenti per l'assegnazione gratuita di azioni ai dipendenti e gli accantonamenti non ricorrenti per rischi e oneri.

A valere sui risultati 2005, che hanno registrato un utile netto consolidato di 3 miliardi di euro, l'Assemblea degli azionisti tenutasi il 20 aprile 2006 ha deliberato – in linea con l'obiettivo indicato per l'esercizio nel Piano d'Impresa 2005-2007 – la distribuzione di oltre 1,5 miliardi di dividendi, più del doppio rispetto ai 0,7 miliardi distribuiti nel 2005 a valere sui risultati 2004, che avevano registrato un utile netto consolidato di 1,8 miliardi.

Con l'attuazione del Piano d'Impresa 2005-2007 rafforziamo il nostro ruolo di partner nella crescita per tutti gli stakeholders tramite l'aumento della remunerazione del capitale investi-

to dagli azionisti, lo sviluppo di relazioni di lungo periodo con i clienti basate sulla soddisfazione reciproca, l'offerta di opportunità di crescita professionale in un ambiente motivante per tutto il personale e il supporto allo sviluppo dei Paesi in cui operiamo, primo fra tutti l'Italia. Anche nel quadro del rafforzamento dei rapporti di lungo periodo con azionisti e clienti, abbiamo istituito nel 2005 una convenzione per i soci che posseggano almeno 1.000 azioni Banca Intesa presso un deposito amministrato dalla Banca, con costi del conto corrente Conto Intesa dimezzati rispetto alle condizioni standard.

Relazioni con i media

La definizione e la gestione delle azioni di comunicazione del Gruppo verso i media e gli opinion maker italiani e stranieri è svolta dall'Ufficio Rapporti con i media. L'obiettivo centrale dell'attività è quello di comunicare le iniziative di importanza strategica ed operative del gruppo a tutti gli stakeholder e sviluppare un rapporto di massima trasparenza verso la comunità finanziaria e l'opinione pubblica italiana ed estera.

Le azioni di comunicazione dell'Ufficio Relazioni con i media, sono finalizzate ad informare in maniera puntuale, dettagliata e trasparente su:

– i nuovi valori di identità aziendale e il ruolo che

ci assumiamo nel sostegno allo sviluppo del Paese;

- i Piani d'Impresa;
- la presentazione dei risultati trimestrali/semestrali/annuali;
- il lancio di nuovi prodotti/servizi di particolare rilevanza per tutti gli stakeholder;
- lo sviluppo di iniziative culturali o sociali di particolare importanza.

Per assicurare la massima trasparenza nei confronti di tutti gli stakeholder, tutte le informazioni strategiche del Gruppo vengono rese tempestivamente disponibili attraverso la sezione dedicata del sito Internet del Gruppo, che viene aggiornata quotidianamente.

Comunicazioni	2005
Comunicati stampa (totale Gruppo)	462
Conferenze stampa	109
Presentazione prodotti e iniziative	82

Studi e relazioni con il mondo della finanza

La conoscenza dei fenomeni economici e finanziari, delle realtà aziendali, settoriali e territoriali in cui operiamo è fondamentale per comprendere le principali tendenze dei mercati di riferimento, individuarne le potenzialità di crescita e contribuire a orientare le nostre attività. La ricerca di Banca Intesa è volta tuttavia anche a promuovere iniziative pubbliche con l'obiettivo di stimolare il dibattito su temi di carattere economico-finanziario e, dove possibile, offrire suggerimenti alle competenti autorità. Ci impegniamo in questa direzione mettendo a frutto l'ampia base di conoscenze che deriva dalla nostra attività e dalla professionalità dei nostri collaboratori, partecipando al dibattito economico e finanziario, sia nazionale che internazionale, attraverso studi e ricerche realizzati in proprio, di cui curiamo la diffusione presso il pubblico e la comunità finanziaria.

In particolare, negli ultimi anni sono state promosse iniziative tese a sensibilizzare l'opinione pubblica e gli operatori economici sul ruolo che fattori quali la ricerca, l'innovazione, il marketing, l'ICT, il capitale umano hanno per lo sviluppo della capacità competitiva non solo delle grandi imprese, ma anche di quelle piccole e medie.

Le relazioni instaurate con istituzioni di categoria, realtà associative ed Enti di ricerca rappresentano opportunità di scambio e confronto fondamentali per lo sviluppo del Gruppo. Per questo appoggiamo e promuoviamo le iniziative esterne di analisi e ricerca, sia fornendo una collaborazione diretta, sia attraverso il sostegno economico.

I convegni del 2005 organizzati da Banca Intesa

62° Rapporto Analisi dei settori industriali,
Milano, 7 aprile 2005.

I distretti industriali italiani: strategie per vincere sul mercato globale,
Milano, 14 giugno 2005.

64° Rapporto Analisi dei settori industriali,
Milano, 20 ottobre 2005.

Rinnovare il modello di successo del Made in Italy,

Convegno organizzato insieme a Pambianco-Strategie d'Impresa,
Milano, 8 novembre 2005.

Processi di decentramento e rilancio dello sviluppo: investimenti pubblici, infrastrutture, competitività,

Roma, 19 ottobre 2005.

L'indipendenza e la reputazione della ricerca assumono un valore sempre più richiesto dai mercati finanziari e, in particolare, dagli investitori. Ci impegniamo a garantire indipendenza di giudizio ai nostri economisti e analisti finanziari e, per la ricerca che diffondiamo all'esterno, prevediamo alcuni schemi posti a tutela degli investitori, in tema di governance e di trasparenza dei conflitti d'interesse. La soluzione adottata sul piano organizzativo prevede la costituzione di un'unica struttura di ricerca, il Servizio Studi e Ricerche, indipendente e autonoma dalle unità di business.

Gli Indici sul mercato azionario

Diffondiamo quotidianamente una serie di indici sul mercato azionario, che hanno una lunga tradizione – l'indice denominato Comit Globale, il più conosciuto, è stato lanciato nel 1972 – e che rappresentano un punto di riferimento per i risparmiatori e la comunità finanziaria. Attualmente sono 25 i Fondi Comuni italiani che li utilizzano come benchmark. Nel mese di giugno 2006 è stata lanciata una nuova serie, destinata soprattutto all'utilizzo come benchmark da parte dei Fondi Comuni, che è caratterizzata da modalità di costruzione che rispettano i limiti di concentrazione (cosiddetti 10/40) della Direttiva UCITS III. Attualmente sono calcolati e diffusi 31 indici di borsa.

Fornitori

Nella relazione con i nostri fornitori adottiamo una politica che privilegia la qualità, l'affidabilità dei servizi e l'innovazione proposta. Le linee

di sviluppo che abbiamo seguito nell'ambito delle politiche di gestione degli acquisti di Gruppo si sono sostanziate in:

Razionalizzazione dei contratti di fornitura per conseguire economie di spesa efficientando processi e modelli organizzativi

Abbiamo ridefinito il sistema di gestione degli acquisti puntando ad un efficace governo della spesa, ottimizzando i processi, introducendo soluzioni tecnologiche innovative che ci hanno consentito di aumentare la trasparenza e di puntare ad un modello di consumo orientato alla riduzione degli sprechi.

Nel 2005 abbiamo intrattenuto rapporti commerciali con circa 5.000 fornitori ⁽¹⁾ per un

totale complessivo di ordinato pari a circa 1,8 mld/Euro.

Banca Intesa SpA 2005	Beni in mil/€	Servizi in mil/€
Ordinato	300	1.500

Banca Intesa SpA Ripartizioni fornitori/paese 2005	n. fornitori	Importo Ordinato in mil/€
Italia	4542	1.730
Europa	313	54
Nord America	82	13
Sud America	12	2
Asia	10	1
totale	4959	1.800

⁽¹⁾ I dati sono riferiti alla sola Capogruppo

Un nuovo modello di approvvigionamento per il materiale economale: l'eProcurement

Nell'ambito del processo di ottimizzazione è stato avviato già dal 2003 un processo di approvvigionamento elettronico che, attraverso l'eliminazione dei magazzini e le relative scorte di materiali, propone un nuovo modello di consumo. In tal modo ciascun richiedente è reso responsabile in prima persona dei propri consumi.

Grazie all'eProcurement vengono gestiti gli ordini e gli approvvigionamenti di tutta la Banca per quattro macroclassi di materiali: stampati, cancelleria, accessori EDP, assegni di c/c e libretti di risparmio.

Il progetto è stato reso possibile grazie alla collaborazione dei fornitori. Il percorso che abbiamo voluto intraprendere è anche "culturale", puntando a diffondere una maggior attenzione ai consumi e a responsabilizzare in tal senso tutta l'organizzazione verso un'efficiente riduzione degli sprechi.

Trasparenza nei processi d'acquisto e nella selezione dei fornitori

La nostra attenzione nell'introdurre innovazione nei processi di acquisto ci ha aiutato nel rendere ancor più trasparenti i criteri di valutazione delle offerte. A partire dal 2003 abbiamo sperimentato con buoni risultati l'utilizzo di un portale di eSourcing che offre tracciabilità e piena copertura funzionale al processo di negoziazione in ogni sua fase: dalla gestione della selezione dei fornitori all'organizzazione del processo negoziale; dalla pubblicazione dei capitoli all'invito dei partecipanti; dalla raccolta ed analisi delle offerte alla redazione automatica di report e verbali di fine gara.

In fase sperimentale, sulla Home page del nostro sito Internet www.bancaintesa.it nell'area "contatti" e "fornitori" è stata resa disponibile la funzionalità di iscrizione al portale e di proposta della propria candidatura all'albo fornitori. A seguito dell'accettazione è possibile partecipare ai processi di negoziazione. Dal 2003 ad oggi sono state effettuate 66 gare on line per un valore transato complessivo di 146 mil. di euro e 1.216 fornitori invitati a partecipare.

Impegni per il futuro

Nel corso del 2006 intendiamo sviluppare ulteriormente il processo di qualificazione dei fornitori sul nostro portale Internet introducendo, oltre alla accettazione delle condizioni generali di fornitura di Banca Intesa, la richiesta di condivisione dei principi enunciati nel nostro Codice Etico.

Introdurremo progressivamente un rating per la selezione dei fornitori basato sul possesso di certificazioni di qualità e ambientali.

Intendiamo rafforzare un rapporto con i nostri fornitori improntato al dialogo per favorire relazioni di qualità reciproca attraverso indagini di supplier satisfaction.

La relazione con l'ambiente

L'attenzione verso l'ambiente è una delle dimensioni della responsabilità che intendiamo assumerci nella valutazione delle conseguenze delle nostre scelte.

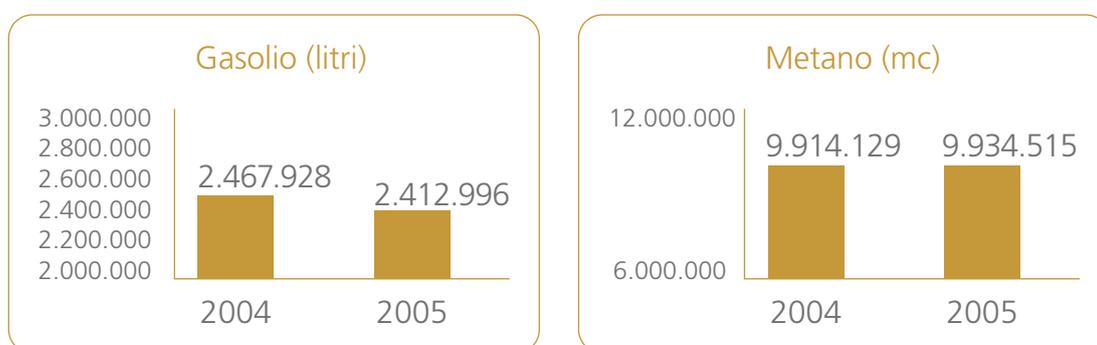
Siamo all'inizio di un percorso verso la piena identificazione e gestione degli impatti che le nostre attività hanno sulle risorse naturali. Si tratta di impatti indiretti e diretti. I primi sono correlati al nostro ruolo nello sviluppo sociale ed economico e si traducono nella possibilità di sostenere iniziative che abbiano o meno caratteristiche di compatibilità ambientale. Questi

aspetti sono illustrati nei diversi capitoli della relazione agli stakeholder.

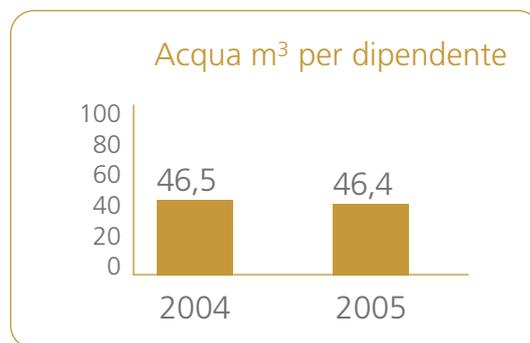
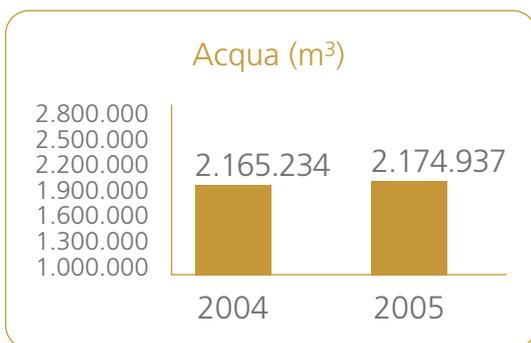
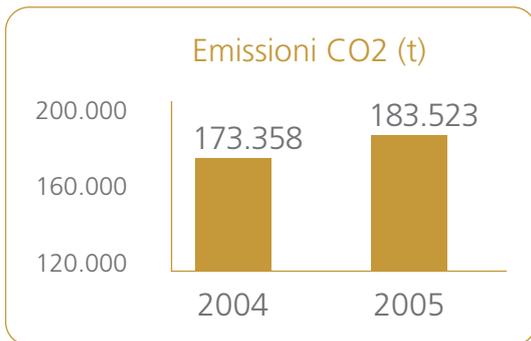
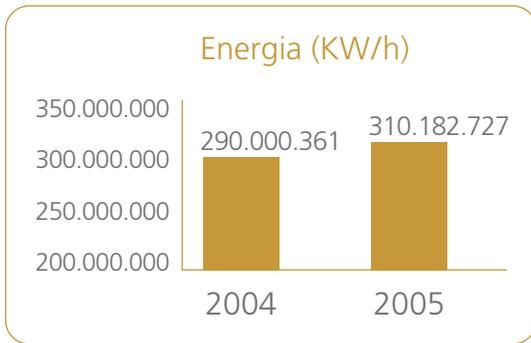
Gli impatti ambientali diretti sono invece connessi allo svolgimento quotidiano delle nostre attività: il consumo di risorse come la carta, l'energia o le emissioni atmosferiche derivanti dal riscaldamento o dalla climatizzazione degli edifici. In questo campo perseguiamo una politica di razionalizzazione dei consumi, attraverso azioni di educazione e formazione interna per sensibilizzare tutti i dipendenti al comportamento responsabile.

Il Piano d'Impresa 2003-2005 non aveva posto obiettivi specifici nei confronti dell'ambiente ma la nostra attenzione alla crescita del Paese in termini di creazione di valore, per noi e per i nostri interlocutori, sottende la capacità di contribuire allo sviluppo economico, sociale e ambientale delle comunità con le quali ci relazioniamo, limitando gli impatti negativi delle nostre attività.

Indicatori di performance ambientale ⁽¹⁾



⁽¹⁾ I dati si riferiscono alla Capogruppo, Banche Italia e Banche Estere. Non sono compresi Intesa Casse del Centro e relative Casse di Risparmio, Banca Intesa Beograd e KMB.



Banca Intesa SpA – RIFIUTI SPECIALI: Quantitativo totale smaltito		2005
Apparecchiature fuori uso (obsolete)	Kg	263.366
Materiale elettronico fuori uso	Kg	89.994
Accumulatori	Kg	2.070
Toner Pericoloso	Kg	1.463
Solventi	Kg	300
Accumulatori PCB	Kg	2.410
Rifiuti da infermeria	Kg	84
Imballaggi in plastica	Kg	14.059

L'uso di energia: energia elettrica, cogenerazione e risparmio energetico

Per razionalizzare i contratti di fornitura e conseguire economie di spesa e ottimizzazione dei consumi è stato realizzato, all'interno del Gruppo, un modello per la gestione delle problematiche energetiche di tipo elettrico.

Allo scopo di rendere effettivi i vantaggi derivanti dalla liberalizzazione dell'energia elettrica (vedi Decreto Bersani, D.Lgs. 79/99 e Legge n. 57/01) che, tra l'altro, stabilisce delle penalità nel caso di superamento delle soglie d'utilizzo preventivate, è in corso di sperimentazione un sistema di monitoraggio dei consumi energetici delle singole unità operative che evidenzia eventuali anomalie di consumo e/o funzionamento. Questo ci consente anche di avere dati fondamentali per stimare l'impegno di energia richiesta.

Abbiamo attuato un piano che prevede la sostituzione delle centrali termiche a gasolio con centrali termiche a gas metano o con pompe di calore, che consentono di ottenere – oltre a vantaggi di natura economica, con la riduzione dei costi di esercizio – anche l'immissione in atmosfera di minori sostanze inquinanti, contribuendo alla salvaguardia dell'ambiente.

Uno dei principali interventi è stata la realizzazione a Parma di un nuovo **impianto di cogenerazione** alimentato a metano, in grado di produrre energia elettrica (per 1.800 kW) recuperando energia termica (per 2.070 kW). Tale fonte energetica è utilizzata per il riscaldamento in inverno e per il raffrescamento degli edifici in estate. L'impianto è dotato di un sistema che consente di ottimizzarne il funzionamento ai fini del risparmio energetico e di una riduzione delle emissioni nocive grazie al ricorso all'energia termica.

Consorzio ABI Energia

Già dal 2004 abbiamo aderito ad ABI Energia, Consorzio nato con la finalità di definire azioni mirate ad una gestione ottimizzata dell'uso e dell'acquisto di energia. Il Consorzio aggrega banche e partner tecnologici operanti nel settore energetico che si pongono come obiettivi:

- la riduzione dei costi di approvvigionamento energetico;
- la riduzione dei consumi energetici;
- la riduzione dell'impatto ambientale del consumo energetico;
- la riduzione del rischio operativo associato all'utilizzo di energia.

Oltre alle convenzioni stipulate con i fornitori di energia nell'ambito del libero mercato, ABI Energia dialoga con Istituzioni, Università, centri di Ricerca per condividere la conoscenza e individuare le best practice nel campo della gestione energetica.

Trattamento dei rifiuti

Dal 2002 abbiamo iniziato ad effettuare una raccolta differenziata di carta, plastica e rifiuti speciali, dotando gli ambienti di lavoro di contenitori specifici per tipologia di rifiuto. Per quanto riguarda il materiale informatico (PC, apparecchiature elettriche ed elettroniche obsolete, stampanti e cartucce toner) lo smaltimento viene effettuato verso aziende accreditate per il suo riutilizzo/recupero.

Utilizzo di prodotti eco-compatibili

Ci siamo impegnati ad una riduzione progressiva del consumo di carta, dando impulso allo sviluppo dei supporti informatici nelle comunicazioni interne e ad aumentare l'utilizzo di carta ecologica intesa sia come carta riciclata sia come ottenuta da lavorazioni a basso impatto ambientale.

Alla fine del 2004 abbiamo dato avvio al progetto "prodotti di consumo eco-compatibili" che prevede la progressiva sostituzione della modulistica convertibile in uso con prodotti certificati "Ecolabel" – il marchio della UE che contraddistingue i prodotti che rispettano criteri di qualità ambientale definiti dalla Commissione Europea.

CONSUMI DI CARTA	2004	2005
BANCA INTESA SPA		
Carta kg consumati	4.200.000	4.029.456
Carta: consumo per dipendente (kg)	137	133
Carta riciclata/Totale (%)		2,96%
BANCHE ITALIA		
Carta Kg consumati	697.364	706.682
Carta: consumo per dipendente (kg)	89	87
BANCHE ESTERO		
Carta Kg consumati	856.436	896.414
Carta: consumo per dipendente (kg)	86	85

Logistica integrata

Già dal 2003 abbiamo dato avvio ad un progetto di logistica integrata con lo scopo di razionalizzare i processi di delivery di materiale economico, corrispondenza interna e dossier d'archivio, consolidando gli ordini, ottimizzando la

schedulazione dei viaggi e la movimentazione degli automezzi. Il progetto ci ha consentito di ottenere, oltre ad una riduzione degli sprechi e ad una ottimizzazione dei costi, una diminuzione dell'impatto ambientale.

Impegni per il futuro

Intendiamo sviluppare delle Linee Guida interne dedicate alla gestione degli impatti ambientali diretti e indiretti della nostra attività. I progetti specifici sui quali siamo sin da ora impegnati sono:

Impatti diretti

L'uso di energia

Consumi energetici

Progressiva estensione della trasformazione delle centrali termiche a gasolio. Realizzazione di un sistema di telegestione degli impianti frigoriferi su un lotto di filiali campione, finalizzato al contenimento dei consumi energetici.

Collaboratori **ABI Energia: educazione al risparmio**
Nell'ambito del Consorzio al quale abbiamo aderito, intendiamo attuare l'iniziativa di formazione all'uso sostenibile di energia elettrica sul posto di lavoro diffondendo la Guida redatta da ABI Energia "salva l'ambiente con un click".

Utilizzo di prodotti eco-compatibili

Completamento dell'introduzione della carta a marchio Ecolabel su una gamma più ampia di prodotti.

Gestione della mobilità

Collaboratori **Mobility management**
Il progetto che è in corso di sviluppo per i nostri colleghi ha come obiettivo il miglioramento della qualità della vita e al tempo stesso è uno strumento per ridurre i livelli di congestione del traffico urbano e di inquinamento atmosferico.

Impatti indiretti

Adesione agli strumenti previsti dal Protocollo di Kyoto

Nell'ambito del protocollo di Kyoto, entrato or-

mai nella sua fase operativa, diversi settori industriali sono obbligati a rispettare delle quote di emissione di anidride carbonica, sia riducendole sia acquistandole, se tale riduzione non è possibile. Al fine di sostenere le imprese italiane a ridurre il costo dell'acquisto di tali quote, intendiamo aderire all'Italian Carbon Fund, fondo fiduciario amministrato dalla Banca Mondiale nell'ambito della Carbon Finance.

Italian Carbon Fund

Nato nel novembre 2003 dall'accordo tra la Banca Mondiale e il Ministero dell'Ambiente, che ha versato un contributo di avvio di 15 milioni di dollari, è operativo dal marzo 2004.

Il Fondo prevede, per aziende pubbliche e private, la possibilità di acquistare crediti (a costi competitivi) per la riduzione di emissioni prodotte, investendo in progetti che apportino benefici all'ambiente e impieghino tecnologie sostenibili nei Paesi in via di sviluppo o con economie in transizione; progetti che devono rispondere ai requisiti richiesti dai meccanismi del Protocollo di Kyoto.

Adesione a protocolli internazionali

Intendiamo aderire a protocolli internazionali che definiscono criteri di comportamento nel finanziamento di progetti che possono avere impatti ambientali significativi:

- gli Equator Principles, che costituiscono un quadro comune di riferimento per la finanza di progetto internazionale, basato su un benchmark esterno che è quello delle linee guida della Banca Mondiale e dell'IFC (che riguardano, nello specifico, la prevenzione e l'abbattimento dell'inquinamento e la salvaguardia dell'ambiente, della salute e della sicurezza);
- il programma ambientale dell'ONU – UNEP FI che prevede lo sviluppo e la promozione di relazioni tra ambiente, sostenibilità e performance finanziarie;
- il Global Compact delle Nazioni Unite che, fra gli altri principi, prevede la promozione della sostenibilità ambientale.

Il rapporto con la comunità

Vogliamo essere vicini ai progetti e alle aspettative delle persone, delle imprese, dei soggetti che lavorano per lo sviluppo del territorio in cui operiamo attenti alla dimensione sempre più integrata della convivenza civile a livello nazionale e globale.

Un approccio concreto per realizzare questo

obiettivo è costituito dalla costante attenzione al sociale, alla cultura, allo sviluppo delle conoscenze per migliorare la qualità della vita e delle relazioni. Il Piano d'Impresa 2003-2005 ha dato particolare evidenza alla valorizzazione del ruolo sociale della nostra banca:

Sviluppo di progetti in partnership con organizzazioni del terzo settore nell'ottica di favorire le iniziative della società civile che promuovono la coesione sociale

- abbiamo sviluppato sinergie con le imprese sociali, non profit e del terzo settore realizzando con loro progetti a favore della collettività.

Focalizzazione del nostro supporto ad iniziative che rivestono particolare significato dal punto di vista sociale e umanitario

- nel 2005 abbiamo destinato più del 60% delle liberalità ad interventi di carattere sociale e umanitario. In questo ambito è stato definito l'impegno triennale – in partnership con la Fondazione Cariplo – per l'iniziativa umanitaria "Project Malawi";
- abbiamo dato continuità di sostegno ad iniziative meritevoli quali ad esempio la ricerca sul cancro e la lotta all'indigenza economica, migliorando la conoscenza del modo di operare delle Istituzioni sostenute, consolidando le collaborazioni e sviluppando insieme nuove iniziative.

Supporto allo sviluppo di politiche culturali per la produzione di valore e di utilità collettivi

- abbiamo sviluppato iniziative nel campo della promozione della cultura italiana attraverso la salvaguardia del patrimonio storico-artistico italiano, la tutela e la valorizzazione del nostro patrimonio artistico e storico documentario, il sostegno ad attività di enti e istituzioni di rilevante profilo culturale e formativo. Ci siamo ispirati al principio di realizzare un bene comune e di pubblica utilità rendendolo fruibile dal maggior numero di persone.

Sinergie con il terzo settore

Sentiamo il dovere di impegnarci per l'accesso al credito e per la tutela dei diritti dei cittadini. Per questo abbiamo dato vita al Laboratorio Banca e Società, una struttura in staff all'Amministratore Delegato, dedicato allo studio e alla realizzazione di una serie di progetti rivolti a fasce a rischio di esclusione dal credito e di emarginazione sociale. In alcuni progetti, il Laboratorio ha avviato nuovi schemi di collaborazione "pubblico-privato" con i soggetti (non profit, PA, Istituzioni, parti sociali) che presidiano i servizi alla persona.

Il patrimonio di conoscenza che abbiamo capitalizzato nella continua ricerca di sinergie con il mondo del terzo settore ci ha permesso la creazione di strumenti bancari innovativi e di forte impatto sociale, realizzati in collaborazione con le strutture della Banca che si occupano della relazione con i clienti.

Alcuni progetti sono stati già realizzati e altri sono in via di sviluppo nel campo del sostegno all'impresa sociale.

Costruzione di asili nido

Consorzio PAN (Progetto Asili Nido)

Il Progetto Asili Nido è un consorzio senza fini di lucro, nato nel marzo 2004 dalla collaborazione di Banca Intesa con le maggiori reti di imprese sociali: Consorzio CGM (Gino Mattarelli), Federazione dell'Impresa Sociale di Compagnia delle Opere e Legacoop, che si propone di creare nuovi asili nido e strutture per l'infanzia su tutto il territorio nazionale.

PAN ha il duplice obiettivo di supportare le imprese che offrono servizi per l'infanzia e le famiglie che ne usufruiscono:

- supporta la fase di "partenza" delle strutture con finanziamenti sino a 100.000 euro per la ristrutturazione e adeguamento immobili destinati all'avviamento di nuovi complessi di asili. Finanzia fino a un massimo di 50.000 euro gli arredi e la riqualificazione delle strutture già avviate;
- assiste le aziende nella stesura del piano di impresa e nella formazione degli addetti;
- consente alle famiglie che iscrivono i propri bambini ad una struttura PAN di ottenere speciali servizi finanziari come la "diluizione della retta": un finanziamento che consente di pagare l'asilo in piccole rate mensili per 6 anni anziché affrontare una forte spesa concentrata nei 2/3 anni in cui il bambino frequenta l'asilo.

Le nuove strutture utilizzano il marchio "di qualità PAN", che garantisce la qualità dei locali, del progetto educativo, della refezione, dell'assistenza medica e della congruità fra prezzi e ser-

vizi. Il mantenimento del marchio è subordinato ad una verifica periodica accurata da parte degli ispettori del Consorzio.

Al 31 dicembre 2005 PAN ha avviato 178 asili nido che ospitano circa 5.000 bambini e danno lavoro a più di 1.000 addetti, quasi esclusivamente giovani con preparazione superiore.

Sono in fase di screening circa 1.000 nuove richieste pervenute da tutta Italia.



Nel corso del 2005 abbiamo inaugurato il primo asilo nido aziendale a marchio PAN per i dipendenti di Banca Intesa.

Project Malawi

Abbiamo ideato un progetto di cooperazione internazionale a favore di uno dei 15 Paesi più poveri del mondo, lo stato africano del Malawi.

Il "Project Malawi", sviluppato con la Fondazione Cariplo, vede il diretto coinvolgimento di strutture governative locali e di alcune importanti Organizzazioni non Governative italiane e internazionali e si articola in quattro macroaree di intervento, ciascuna assegnata a un singolo partner operativo:

- di salute e cura dell'AIDS si occupa la Comunità di Sant'Egidio;
- l'assistenza agli orfani è stata assegnata a Save the Children Italia;
- l'area di educazione e prevenzione compete a due movimenti Scoutistici del Malawi (MAGGA- SAM Scout);
- lo sviluppo locale e microfinanza al CISP (Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli).

Banca Intesa e Fondazione Cariplo hanno il ruolo di cofinanziatori e coordinatori del progetto. L'azione principale si incentra sullo sviluppo di interventi con la finalità di contrastare la trasmissione verticale madre-figlio dell'Aids, e sarà coordinata dalla Comunità di Sant'Egidio attraverso il protocollo Drug Resources Enhancement Against Aids and Malnutrition (DREAM). DREAM si basa su un approccio diagnostico-terapeutico di qualità pari a quella in uso con successo in Occidente, e che ha già dato importanti risultati nel vicino Mozambico.

"Project Malawi" intraprenderà un progetto pilota nell'area di Blantyre, nel sud del Paese, dove, entro il giugno 2006, verranno allestiti un laboratorio di biologia molecolare e un centro di salute per lo screening delle donne in gravidanza, la distribuzione dei farmaci anti-retrovirali e il monitoraggio dei malati. In parallelo all'azione sanitaria, saranno creati un centro di assistenza per gli orfani, un centro di consulenza per la microfinanza a sostegno delle famiglie colpite

dall'Aids e verrà lanciata la campagna di prevenzione a cura degli Scout.

Nei due anni successivi il progetto si estenderà alla maggior parte dei distretti del Malawi in stretta collaborazione con il Governo democratico malawiano.

Banca Intesa e Fondazione Cariplo hanno già stanziato tre milioni di euro a favore di "Project Malawi". In base ai risultati raggiunti, il finanziamento potrà salire fino a 9 milioni di euro in 3 anni, cui si aggiungeranno altre risorse attraverso il cofinanziamento internazionale e iniziative di fund raising in Italia. Il progetto è monitorato in ogni sua componente da un auditor esterno, la Cooperation and Development School dell'Università degli Studi di Pavia.

I colleghi sono stati costantemente informati sullo sviluppo del progetto che, per dar modo a tutti di esprimere la propria solidarietà, è stato accompagnato da una raccolta fondi tramite donazione del corrispettivo di uno o più buoni pasto. L'iniziativa ha registrato l'adesione di quasi 7.200 colleghi e ha permesso di raccogliere circa 140.000 euro.

Collaboratori

Collegata a "Project Malawi" è un'altra iniziativa che mette in luce un nuovo concetto di risparmio, inteso non come accumulo ma come uso responsabile delle risorse per uno sviluppo più equilibrato della società in un'ottica di solidarietà con i paesi del mondo in estreme condizioni di bisogno.

A scuola di risparmio

Ambiente

Nel dicembre 2005 Banca Intesa (con 13 banche del Gruppo) e Fondazione Cariplo hanno lanciato "A scuola di risparmio", un nuovo progetto per i bambini delle II, III, IV e V elementari.

Gli insegnanti guidano i loro alunni a scoprire i vantaggi individuali e sociali dell'uso consapevole delle risorse (energia, cibo, materiali di consumo, acqua). È questa una "porta" attraverso la quale si vuole introdurre un nuovo concetto di risparmio, inteso non come accumulo egoistico ma come motore dell'economia e della società.

L'obiettivo è proprio quello di far comprendere come il risparmio si crea e come entra nel circuito economico traducendosi in crescita per l'economia o nella soluzione di problemi sociali.

"Ciò che viene risparmiato si può trasformare in credito e quindi in investimenti privati e pubblici, con benefici per le persone e per la società". Questa riflessione, semplice ma non scontata nemmeno fra gli adulti, viene presentata ai bambini attraverso giochi e simulazioni che hanno al loro centro la banca e il suo ruolo, anche sociale. Le attività quotidiane dei ragazzi – indirizzate

dagli insegnanti e registrate in un diario di classe – danno luogo a un punteggio. Il punteggio realizzato verrà convertito in aiuti concreti ai bambini del Malawi: giocattoli, materiali scolastici e arredi scolastici.

Il sito www.ascuoladirisparmio.it è la finestra aperta in tempo reale sugli obiettivi, le attività e i risultati del progetto.

Le elargizioni liberali tramite il fondo di beneficenza

Azionisti

Disponiamo per statuto di uno specifico fondo per beneficenza e opere di carattere sociale e culturale, uno strumento che coinvolge gli azionisti ed è alimentato annualmente dall'Assemblea dei soci, che stanziava allo scopo parte degli utili dell'esercizio.

L'entità della disponibilità delle risorse a disposizione è pertanto variabile e collegata ai nostri risultati economici.

La gestione del fondo di beneficenza è organizzata secondo un articolato modello operativo che affida il ruolo decisionale ad appositi organi deliberanti, collocati ai vertici aziendali con specifici livelli di autonomia. Nel 2005 abbiamo impegnato, per la sola Banca Intesa, liberalità per un importo di 4,6 milioni di euro.

Con il piano strategico aziendale 2003-2005, la gestione del Fondo di Beneficenza ha registrato un profondo cambiamento puntando ad una focalizzazione su iniziative sociali ed umanitarie, allo sviluppo di un rapporto stretto con le strutture di relazione con il territorio per costruire antenne intelligenti sulle esperienze e sui progetti innovativi e socialmente apprezzabili e al consolidamento di relazioni con le istituzioni socialmente e culturalmente attive nelle aree dove la Banca è presente per garantire continuità nel tempo dei principali progetti.

Nel corso del 2005, Banca Intesa ha sostenuto vari progetti raggruppati secondo diversi filoni di risposta ai bisogni emergenti dalla società in cui operiamo. Questi sono le principali aree tematiche ed alcuni degli interventi più significativi per il valore sociale e culturale sostenuto:

Progetti di grande impatto umanitario, per favorire il diritto di tutte le persone ad una vita dignitosa e a un futuro migliore

– sullo specifico tema è stato definito un impegno triennale in appoggio a "Project Malawi", come illustrato precedentemente.

Formazione e ricerca, al fianco delle università, dei centri specializzati nelle sue funzioni di innovazione e di trasferimento tecnologico

- sostegno e collaborazione con l'Associazione italiana per la ricerca sul cancro (AIRC); attribuzione di borse di studio alla Fondazione Alberta Pompei Onlus di Roma a sostegno della ricerca scientifica per l'accertamento diagnostico dell'osteoporosi e per la predizione del rischio di frattura.

Sviluppo dei servizi alle persone, favorendo progetti innovativi in modo da aiutare chi ha bisogno, nel rispetto e nella salvaguardia della dignità dei più deboli

- supporto alla Fondazione Opera Immacolata Concezione di Padova attiva nel settore dell'assistenza alle persone anziane; sostegno della Fondazione Banco Alimentare, con riferimento all'organizzazione della giornata nazionale della colletta alimentare

Tutela e sviluppo dei progetti delle comunità religiose, al loro fianco per sostenerne il servizio sul territorio e le finalità di impegno sociale e umanitario

- contributo al Vescovado di Parma per la ristrutturazione del presbitero della Cattedrale; progetto per il controllo informatico dei volumi della Biblioteca Apostolica Vaticana; restauro dell'organo Mascioni della Cattedrale di Cagliari.

Promozione culturale e civile del territorio, attraverso lo sviluppo di nuovi modelli di collaborazione fra enti pubblici e privati per valorizzare tradizioni e contesti locali

- collaborazione con l'Associazione Interessi Metropolitaniani per lo sviluppo della promozione del territorio dell'area milanese; supporto alla scuola d'arte Federico Faruffini della città di Sesto San Giovanni.

Aiuti concreti a chi si impegna, a chi è capace e meritevole per raggiungere i più alti gradi degli studi e della formazione professionale anche se non dispone dei necessari mezzi economici

- borse di studio alla Fondazione "Comunità Domenico Tardini" attiva nel sostegno ai giovani studenti universitari bisognosi e meritevoli.

Favorire l'accesso, da parte di vaste fasce di pubblico, al linguaggio della musica che rappresenta un aspetto fondamentale della nostra cultura e una testimonianza affascinante della nostra civiltà

- contributo all'edizione annuale del Festival Pianistico Internazionale "Arturo Benedetti Michelangeli" di Brescia e di Bergamo; sostegno alle attività dell'Associazione Amici della Scala di Milano.

Attenzione alla dimensione europea della nostra civiltà, per favorire integrazione e cooperazione economica, culturale e sociale

- contributo all'organizzazione del XIII convegno internazionale di spiritualità ortodossa della Comunità Monastica di Bose.

Sponsorizzazioni

In ambito di sponsorizzazioni Banca Intesa ha attuato una razionalizzazione degli investimenti unificandone il coordinamento e in buona parte la gestione. Il nostro intervento si è concentrato in particolar modo su attività in ambito sociale e culturale, a sostegno della nuova immagine della Banca e della nuova identità di Gruppo.

Nel corso del 2005 sono state sostenute diverse iniziative per assicurare la nostra partecipazione attiva alla vita del Paese e per contribuire alla sua crescita economica, sociale e culturale.

Le sponsorizzazioni erogate dalla sola Capogruppo nel 2005 ammontano a circa 8,5 mil. di euro.

Crescita economica

Gli interventi in questo ambito hanno confermato la nostra volontà di favorire lo sviluppo delle imprese sostenendo iniziative promosse da enti, istituzioni e primarie organizzazioni per alimentare il circolo virtuoso della fiducia.

Tra le iniziative più significative sono da segnalare la nostra partnership con Confindustria, per consolidare il legame con la principale organizzazione associativa industriale e delle imprese; la collaborazione con Compagnia delle Opere, a supporto delle iniziative e degli incontri dell'organizzazione – tra cui il Meeting di Rimini; il "Premio Impresa e Cultura", per promuovere gli investimenti culturali da parte delle imprese. Rientra in questo ambito anche l'attività svolta al fianco delle Università per sostenere la ricerca.

Crescita sociale

Nell'ottica della cultura rinnovata sviluppiamo la nostra partecipazione ad attività a valore etico e sociale, in linea con i valori di responsabilità sociale. Queste iniziative testimoniano l'impegno e la capacità della banca di investire in nuove opportunità di crescita per il Paese, instaurando legami forti con la società italiana come principale patrimonio della banca.

Tra le iniziative in questo ambito segnaliamo: "Fabbrica del Sorriso", il sostegno a AIRC per la realizzazione della "Giornata dell'Azalea", il nostro supporto a Fondazione Banco Alimentare per la realizzazione della "Giornata della Colletta Alimentare".

Crescita culturale

In collaborazione con le primarie istituzioni culturali del Paese, concepiamo la promozione della cultura italiana come parte integrante della nostra responsabilità attraverso progetti di salvaguardia del patrimonio storico-artistico italiano e il sostegno all'attività di enti e istituzioni di rilevante profilo culturale e formativo. Tra le iniziative in questo ambito evidenziamo: la partnership con il Teatro alla Scala per il sostegno alla stagione di opera, concerti, balletti; la collaborazione con FAI-Fondo Ambiente Italiano per la realizzazione dell'iniziativa "I Luoghi del Cuore"; l'accordo con la Fondazione Giorgio Cini a supporto delle attività scientifiche e culturali promosse dall'associazione; e tutte le iniziative a favore dei teatri come contributo per la divulgazione della cultura sul territorio.

Le principali iniziative sostenute

Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro

Giornata dell'Azalea della Ricerca

Collaboratori Sosteniamo e collaboriamo con l'AIRC alla realizzazione della tradizionale "Giornata dell'Azalea" della Ricerca in occasione della Festa della Mamma, come avviene dal 1997. Promuoviamo attivamente l'iniziativa presso tutte le filiali e coinvolgiamo tutti i colleghi. L'Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro, ente privato senza fini di lucro, è stata fondata nel 1965 grazie all'iniziativa di alcuni ricercatori dell'Istituto dei Tumori di Milano, fra cui il Professor Umberto Veronesi e con il sostegno di noti imprenditori milanesi. Dall'anno della sua fondazione l'AIRC si è sempre impegnata a promuovere la ricerca oncologica nel nostro Paese e si è progressivamente ampliata, fino a contare

oggi 17 Comitati Regionali ed oltre 1.800.000 Soci. In sintesi, l'attività dell'AIRC consiste nel raccogliere ed erogare fondi a favore del progresso della ricerca oncologica e nel diffondere al pubblico una corretta informazione in materia. I fondi raccolti vengono annualmente distribuiti a favore di progetti di ricerca e di borse di studio ritenuti validi per contenuti scientifici dal Comitato Tecnico-Scientifico AIRC, composto da scienziati oncologi provenienti da tutta Italia, affiancati nel lavoro di valutazione e selezione da 350 ricercatori europei e americani.

Fondazione Banco Alimentare – giornata nazionale della colletta alimentare

Sosteniamo la Fondazione nell'organizzazione della "Giornata Nazionale della Colletta Alimentare", la raccolta di generi alimentari effettuata in collaborazione con le principali catene di supermercati a favore dei bisognosi.

Lo scopo della Fondazione Banco Alimentare Onlus è la raccolta delle eccedenze alimentari e la loro redistribuzione ad Enti ed iniziative che, in Italia, si occupano di assistenza e di aiuto ai poveri ed agli emarginati. La Fondazione si pone, da un lato, al servizio delle aziende del settore che abbiano problemi di stock ed eccedenze e, dall'altro, ad Associazioni ed Enti assistenziali che distribuiscono ai propri assistiti pasti o generi alimentari in via continuativa.

Il Banco Alimentare è allora il tramite ideale perché l'eventuale "spreco" della filiera agro-alimentare diventi ricchezza per gli enti assistenziali.

Fabbrica del Sorriso

Da tre anni siamo partner di Mediafriends Onlus per la realizzazione di "Fabbrica del Sorriso", una grande gara di solidarietà promossa sui principali programmi delle tre Reti Mediaset volta alla raccolta fondi a favore dell'infanzia disagiata. Siamo la banca di riferimento del progetto e mettiamo a disposizione tutti i nostri canali – filiale, sportelli bancomat, telefono, internet – per la raccolta delle donazioni.

Mediafriends Onlus è l'associazione costituita da R.T.I. SpA, Mondadori SpA e Medusa SpA per la realizzazione di eventi finalizzati alla raccolta fondi da destinare alla beneficenza e al finanziamento di progetti nei seguenti settori: assistenza sociale, sanitaria e socio-sanitaria; beneficenza; istruzione e formazione; tutela, promozione e valorizzazione della cultura, dell'arte e delle cose d'interesse artistico e storico; tutela e valorizzazione della natura e dell'ambiente; cooperazione internazionale.



FAI – I Luoghi del cuore

Siamo partner del FAI per la realizzazione del progetto "I Luoghi del Cuore", un'ini-

ziativa promossa per la valorizzazione del patrimonio artistico, culturale e ambientale del nostro Paese. Con questa iniziativa chiediamo di segnalare i luoghi che hanno rivestito una particolare importanza nella vita delle persone e che si vorrebbe fossero conservati. A questo fine, tramite le nostre filiali sul territorio, promuoviamo il progetto mettendo a disposizione il principale canale di raccolta e incentiviamo le segnalazioni. Tutti i beni indicati vengono comunicati alle autorità competenti per stimolare un coinvolgimento. Partecipiamo al recupero dei beni maggiormente segnalati: ad oggi abbiamo sostenuto il restauro del Mulino di Baresi (Bergamo), del Ponte e dell'Oratorio di San Martino a Clavi (Imperia) e della Chiesa della Santissima Trinità a Valfurva (Sondrio).

Teatro alla Scala

Siamo Partner Unico della stagione di opera, concerti e balletto e nello stesso tempo sostenitori della Fondazione Teatro alla Scala, rinnovando una collaborazione che dura ormai da oltre dieci anni, in coerenza con la particolare attenzione che riserviamo al rapporto con il territorio e la società.

I Beni culturali

Gli interventi che abbiamo ideato nell'area della cultura artistica si muovono soprattutto lungo due direttrici: la salvaguardia e la valorizzazione dei beni culturali del Paese e il restauro e l'approfondimento storico-critico delle nostre collezioni d'arte al fine di renderle disponibili al pubblico.

Gli interventi per la salvaguardia e la valorizzazione dei beni culturali del Paese

In questo ambito di intervento, abbiamo dato continuità al progetto **Restituzioni**, che si pone come obiettivo il restauro di opere d'arte di destinazione pubblica. Avviato alla fine degli anni '80, il progetto è stato promosso e gestito in collaborazione con gli organismi di tutela competenti, le Soprintendenze territoriali. Nel corso delle sue varie edizioni Restituzioni ha consentito di salvare più di cinquecento opere, una sorta di ideale museo con testimonianze che spaziano dalle epoche proto-storiche fino alle soglie dell'età contemporanea, dall'archeologia all'oreficeria, alle arti plastiche e pittoriche, inizialmente di area veneta, poi lombardo-veneta e infine in un quadro nazionale. Nell'ambito dello stesso progetto si collocano gli interventi di restauro realizzati a scala monumentale, scelti accuratamente tra i luoghi particolarmente rilevanti sotto il profilo storico e ar-

tistico. Esempi significativi di realizzazioni compiute negli anni recenti sono i mosaici pavimentali paleocristiani della Basilica di Aquileia, gli affreschi di Altichiero e Avanzo nella Cappella di San Giacomo nella Basilica del Santo a Padova, il cortile d'onore di Villa Bozzolo a Casalzuigno appartenente al FAI, lo studiolo di Gian Giacomo Poldi Pezzoli nell'omonimo museo a Milano, l'atrio federiciano del Castello Svevo di Bari e la Torre Civica di Bassano del Grappa.

Il patrimonio d'arte di Banca Intesa e la pubblica fruizione

Il nostro patrimonio artistico è il singolare risultato di una serie diversificata di vicende collezionistiche, ciascuna collegata alla storia e alla tradizione mecenatizia degli Istituti confluiti in Banca Intesa. Ereditando tali raccolte, abbiamo avviato una riflessione sul delicato problema della gestione di rilevanti tesori in vista di una pubblica fruizione. Consci che la conservazione delle opere d'arte non può andare disgiunta dallo studio e dall'approfondimento storico-critico, ciascuna collezione è stata posta sotto la tutela scientifica di un apposito comitato composto, per ogni diverso settore, dai più importanti esperti e studiosi nazionali ed internazionali, con l'obiettivo di ottenere una catalogazione sistematica delle opere ritenute di rilevante interesse culturale.

Abbiamo adottato diverse direttrici per consentire la diffusione della conoscenza del nostro patrimonio d'arte:

- la messa in rete delle informazioni, relative alle collezioni già catalogate scientificamente, con un sistema interattivo in grado di offrire a musei, studiosi e cultori, conoscenza e approfondimento, nonché la pubblicazione di cataloghi a stampa che raccolgono i risultati degli studi e presentano in modo sistematico le singole raccolte;
- la realizzazione di mostre temporanee utilizzando parte delle collezioni quali "Poesia della realtà" al Museo Pushkin di Mosca nell'inverno 2002/2003, l'esposizione "Miti Greci" che si è tenuta nell'autunno 2004 a Palazzo Reale di Milano, il programma espositivo itinerante "L'ultimo Caravaggio. Il Martirio di Sant'Orsola restaurato", che nel corso del 2004 ha permesso ad un pubblico di centocinquanta persone – nelle tre sedi espositive, la Galleria Borghese di Roma, la Pinacoteca Ambrosiana di Milano e le Gallerie di Palazzo Leoni Montanari di Vicenza – di ammirare il dipinto recuperato al suo aspetto originario dall'impegnativo restauro curato presso la sede dell'Istituto Centrale del Restauro;
- l'istituzione di una nostra sede museale. Il pro-

getto ha coinvolto Palazzo Leoni Montanari a Vicenza, trasformato dalla primavera del 1999 nelle omonime Gallerie per consentire per la prima volta in maniera stabile e continuativa la visita del pubblico. Gli ambienti del palazzo barocco ospitano al piano nobile una preziosa raccolta di pittura veneta del XVIII secolo, espressiva dell'ultima, splendida stagione pittorica della Serenissima, tra cui un significativo corpus di tele di Pietro Longhi, vedute urbane e "capricci" architettonici di Canaletto, Luca Carlevarij, Francesco Guardi. Il piano alto del palazzo accoglie invece circa centotrenta icone russe dal XIII al XIX secolo – una significativa selezione della raccolta ritenuta dagli studiosi una delle più importanti in Occidente – esposte secondo le più aggiornate attenzioni museali e didattiche.

Le tavole non esposte – circa trecentocinquanta – sono conservate in un deposito studiato secondo i più adeguati criteri di conservazione, in apposite griglie agevolmente consultabili da studiosi e cultori. Accanto a questa struttura sono attivi il laboratorio di restauro, dove si è appena concluso il restauro dell'intera collezione, il centro di catalogazione e la biblioteca specialistica, riferimento per quanti siano impegnati ad approfondire le tematiche legate all'arte dell'icona, dai cui computer è possibile anche interrogare l'Index of Christian Art, l'importante archivio di documenti ed immagini dedicato all'arte medievale sviluppato dalla Princeton University. Fitto il programma di didattica – rivolta agli allievi delle scuole elementari e medie del territorio nonché agli adulti interessati – e di convegni specialistici.

Le esposizioni temporanee programmate fanno riferimento ad un progetto pluriennale che si prefigge – di mostra in mostra – l'approfondimento delle emergenze artistiche sviluppatesi nei secoli, compreso il presente, scaturite dall'avvento della fede cristiana.

Per approfondimenti, consultare il sito web www.bancaintesa.it – sezione dei Beni culturali oppure www.palazzomontanari.com

Nel corso del 2005 Banca Intesa ha stanziato complessivamente per le attività a supporto diretto dei Beni culturali circa 2,4 milioni di euro a cui devono aggiungersi tutti i costi indiretti (per esempio i costi di gestione del patrimonio artistico, architettonico e immobiliare, i costi assicurativi ecc.), per circa 15 milioni di euro.

Le iniziative editoriali

Le Banche confluite in Banca Intesa possono

Azionisti

C Clienti

vantare una lunga tradizione di produzioni editoriali. Sin dalla fine dell'Ottocento i nostri Istituti hanno avvertito la necessità di affiancare alle attività finanziarie e creditizie un'organica politica culturale che si è variamente espressa, costituendo parte

importante di una vita aziendale fortemente proiettata all'esterno. È stata quindi ribadita l'esigenza di stabilire un contatto con i propri interlocutori – clienti e azionisti – individuando nelle pubblicazioni da offrire in dono il mezzo più idoneo per approfondire gli studi sulla storia, sull'arte, sulle tradizioni del territorio di riferimento e contribuire in tal modo alla condivisione del senso di appartenenza e di identità. Sono da ricordare, a tale proposito, il progetto ultratrentennale promosso dalla Banca Commerciale Italiana in collaborazione con Electa per una catalogazione sistematica delle raccolte conservate nei Musei e nelle Gallerie di Milano; la serie di volumi dedicati alla *Pittura in Lombardia*, alla *Storia dell'Ambrosiana*, alle *Province di Lombardia*, promosse dalla Cariplo; le collane *Gli stranieri e l'Italia* e *In presa diretta. I maestri dell'arte italiana*, progettate per l'Ambroveneto; ed infine, per Banca Intesa, il progetto editoriale-musicale che ha finora proposto registrazioni inedite di Arturo Benedetti Michelangeli, di Valery Gergiev, di Claudio Abbado, di Gustav Mahler e di Luigi Cherubini, accompagnate da libri di approfondimento musicologico e storico-artistico.

Con il progetto multimediale *Vox Imago* intendiamo proseguire nell'intento di avvicinare e stimolare la conoscenza della musica colta.

Altro settore rilevante è quello riguardante l'editoria economico-finanziaria, sotto la cui egida sono state pubblicate varie serie di studi dedicati alla Storia economica d'Italia e alla trasformazione socio-economica, politica e culturale delle diverse regioni con la collana di studi e ricerche monografiche.

A completare il quadro, viene dato contributo al dibattito economico internazionale con la cura di una serie di lezioni, cosiddette "Lezioni Raffaele Mattioli", tenute dai maggiori economisti a livello mondiale.

Vox Imago

La collana *Vox Imago* – nata nel 2004 nell'ambito del sostegno al Teatro alla Scala – è un progetto multimediale che propone attraverso il DVD active movie, un percorso visivo di divulgazione. Il punto di avvio è quindi la musica e attorno ad essa ruotano gli approfondimenti. Il lavoro viene proposto nella versione integrale in compact disc, mentre il volume offre idee ed argomenti per ampliare la conoscenza dei contenuti proposti dal percorso visivo e dall'ascolto. Il

progetto ha un senso nel suo insieme: è una soluzione strutturata che mira a valorizzare il nostro rapporto con il Teatro alla Scala, con artisti esecutori e autori di fama internazionale e che vuol diffondere la conoscenza della musica e del mondo lirico al di fuori dell'ambiente scaligero, con potenzialità di divulgazione e prerogative anche didattiche.

Musei e Gallerie di Milano

Nato nel 1973, questo progetto di catalogazione dei Musei e Gallerie di Milano, vera e propria esplorazione sistematica del patrimonio artistico cittadino, annovera oltre 60 volumi pubblicati, dedicati a grandi musei o a raccolte più circoscritte, delineando un vastissimo panorama, dall'archeologia al contemporaneo, toccando le forme più svariate di espressione artistica, e consolidando il ruolo di altissimo rilievo internazionale delle collezioni artistiche di Milano. Si è dato così un contributo alla conoscenza, allo studio e alla valorizzazione delle raccolte artistiche, senza confronti per vastità, sia in senso "orizzontale", con il coinvolgimento progressivo di tutti i musei, sia in senso "verticale", per l'analisi condotta in profondità su tutte le opere d'arte, dai capolavori più celebri ai pezzi meno noti, fino agli oggetti conservati nei depositi.

Lezioni Raffaele Mattioli

Istituite nel 1976, per ricordare la memoria di Raffaele Mattioli, e realizzate in collaborazione con l'Università Commerciale Luigi Bocconi, hanno

visto succedersi tra i relatori, economisti di primo piano come Modigliani, Kahn, Kindleberger, Simon, Stiglitz, per citarne solo alcuni. Con questa iniziativa si è inteso creare un momento di riflessione e dibattito su tematiche economico-finanziarie di particolare interesse a livello internazionale, dal quale possano scaturire stimoli ed idee per fronteggiare le crescenti sfide di uno scenario economico in continua trasformazione. La pubblicazione e la diffusione degli atti a livello internazionale è stata curata in collaborazione con la Cambridge University Press.

Nel 2005 sono state formalizzate le cessioni dei diritti per la versione italiana degli atti delle lezioni "Towards a New Paradigm in Monetary Economics", Joseph E. Stiglitz – Bruce Greenwald, CUP, 2003 a "Vita e Pensiero" e "The Economics of Information Technology – An Introduction", Hal R. Varian – Joseph Farrell – Carl Shapiro, CUP, 2004 a Etas (RCS Libri).

Nell'ambito del sostegno riservato agli enti che promuovono cultura, Banca Intesa ha rinnovato la collaborazione con alcune tra le più prestigiose ed antiche organizzazioni musicali nel riconoscimento dell'elevata qualità dei programmi presentati e delle esecuzioni realizzate: Associazione Alessandro Scarlatti – Napoli, Milano Musica – Associazione per la Musica Contemporanea e Società del Quartetto di Milano. Nel corso del 2005 Banca Intesa ha stanziato per le iniziative editoriali e musicali più di 974 mila euro.

Impegni per il futuro

Progetti per l'impresa sociale

Abbiamo intenzione di consolidare le iniziative già intraprese, con la costituzione di 500 asili nido a marchio PAN entro il 2007, e di attivare meccanismi di finanziamento per "Project Malawi" che ne garantiscano la sostenibilità nel tempo. Il Laboratorio Banca e Società intende anche sviluppare interventi volti a favorire l'accesso al credito dell'impresa sociale, a supportarne le attività nel campo dei servizi di welfare e di cooperazione internazionale.

Elargizioni liberali

Intendiamo continuare a sviluppare i settori di intervento già individuati. In particolare, le aree, nelle quali si intende affiancare l'importante iniziativa umanitaria avviata con il "Project Malawi", riguardano in Italia e in Europa:

- Il sostegno della ricerca italiana, in collaborazione e al fianco dei centri specializzati nelle funzioni di innovazione e di trasformazione tecnologica, soprattutto in campo sociale e sanitario, per progetti mirati al miglioramento della qualità della vita e della competitività del nostro Paese;
- la partecipazione alla sfida contro l'esclusione sociale, favorendo e stimolando programmi di educazione/formazione e di inclusione nel mercato del lavoro;
- il sostegno alla famiglia come strumento essenziale di protezione e di sviluppo dell'infanzia e delle giovani generazioni;
- lo sviluppo di progetti per affrontare le situazioni a rischio per anziani in condizioni di fragilità, supportando le famiglie nei compiti di assistenza e di cura.

Sponsorizzazioni

Banca Intesa conferma anche per il 2006 l'impegno a favorire la crescita del sistema in cui opera, sviluppando e sostenendo iniziative nei seguenti ambiti di comunicazione:

- Cultura: intesa come territorio di esplicitazione della capacità di offrire alla società una intermediazione utile e necessaria a cogliere i trend della crescita futura;
- Ricerca: il sostegno alla ricerca – universitaria e non – è un altro degli impegni fondamentali di una banca che intende il suo ruolo come

quello di aprir pista di nuove opportunità di sviluppo economico e sociale;

- Sociale: questa è l'area nella quale esprimiamo direttamente la nostra responsabilità nei confronti della fasce più deboli, ma anche meritevoli di partecipare alla crescita del sistema.

Beni culturali

Abbiamo dato avvio a due importanti iniziative nell'area della cultura artistica:

- l'ultima opera di Caravaggio, il Martirio di sant'Orsola, entro il 2006 tornerà a Napoli, la città dove era stata dipinta, e dove troverà la sua definitiva collocazione a Palazzo Zevallos Stigliano, alla conclusione degli attuali lavori di ristrutturazione. Abbiamo destinato uno spazio del piano nobile di questo storico edificio – sede tra l'altro di una nostra filiale – a divenire una specifica sezione di carattere museale, per consentire al più largo pubblico di conoscere il capolavoro del grande artista;
- la pubblicazione del catalogo ragionato della collezione di ceramiche attiche e apule. La collezione Banca Intesa di ceramiche attiche e apule (V-III secolo a.C.) comprende più di cinquecento pezzi, tra vasi ed altri reperti. L'ingente corpus si è costituito nella prima metà dell'Ottocento in seguito alla scoperta a Ruvo di Puglia di importanti necropoli di VI-III secolo, pertinenti a un antico insediamento peuceta fiorente dal VI secolo a.C. fino all'età romana. L'iniziativa editoriale si pone in linea di continuità con il programma di catalogazione scientifica e sistematica di tutte le raccolte d'arte Intesa.

Iniziative editoriali

Nel corso del 2006 intendiamo proseguire nel percorso già delineato focalizzandoci su due progetti significativi e particolarmente complessi, sia sotto il profilo realizzativo che divulgativo: *Vox Imago* e *Musei e Gallerie di Milano*. Intendiamo consolidare la presenza delle opere pubblicate nel circuito distributivo pubblico, perfezionare la comunicazione sulle iniziative editoriali, continuare a diffondere la conoscenza dei libri da noi promossi sia in Italia che all'estero (mostre itineranti dell'editoria bancaria nei Paesi dell'Est, contributi alla formazione della rinata Biblioteca d'Alessandria d'Egitto).

Banche italiane

Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza

Cariparma e Piacenza è la risultante di una serie di accorpamenti successivi che hanno interessato 6 diverse aziende di credito – Cassa di Risparmio di Parma, Cassa di Risparmio di Piacenza, Cassa di Risparmio di Vigevano, Banca Emiliana, Banca Fratelli Ceriana e Credito Commerciale – operative in particolare nelle province di Parma, Piacenza, Pavia, Cremona,

Torino e Milano, tutte caratterizzate da un profondo radicamento nei rispettivi territori di origine.

Entrata a far parte del Gruppo Intesa nel 1999, Cariparma e Piacenza è oggi, la prima delle diverse banche italiane che compongono il Gruppo, per dimensione territoriale e volumi amministrati.

Dipendenti

Numero Dipendenti	3.413	Dipendenti con laurea	723
<i>di cui uomini</i>	1.797		21,2%
<i>di cui donne</i>	1.616		

Età media	44
<i>Uomini</i>	45
<i>Donne</i>	43

Clienti

Numero Clienti	640.000	Numero Sportelli	307
Privati	510.000		
Imprese	130.000		

Mission e punti di forza

La mission di Cariparma e Piacenza è quella di sostenere l'economia del territorio in cui opera e favorire il benessere sociale, nel rispetto di parametri di efficienza e redditività. La Banca intende porsi come "Banca del Territorio", declinando a livello locale il più vasto impegno di "Banca per il Paese" della Capogruppo Banca Intesa.

In quest'ottica Cariparma e Piacenza ha sviluppato una serie di iniziative:

- il sostegno allo sviluppo di importanti infrastrutture (es. Aeroporto di Parma, Fiere di Parma, Fiere di Reggio Emilia) a supporto dell'internazionalizzazione e della crescita delle province di presenza;
- la messa a punto di interventi per il superamento di crisi aziendali, sostenendo l'occupazione;
- il sostegno all'imprenditoria delle province di presenza, anche attraverso la scelta di fornitori locali;
- la ricerca della trasparenza e della chiarezza nei rapporti con la clientela, anche partecipando ai tavoli conciliatori con le Associazioni dei consumatori;
- il sostegno e la promozione di progetti con alti contenuti sociali e solidali:
 - "Progetto Solidarietà": 160 bambini adottati a distanza in Togo per tre anni (2004-2006);
 - "Progetto Etico": il progetto, sviluppato in collaborazione con CAAM Sgr, prevede la destinazione del 10% delle commissioni d'ingresso sui fondi Cariparma-Nextra a sostegno di progetti di alto valore sociale; per i primi due anni (settembre 2004-agosto

2005 e settembre 2005-agosto 2006) è stato individuato quale destinatario dell'iniziativa "Project Malawi" di Banca Intesa;

- l'esclusione dalle proprie attività di finanziamenti a operazioni di commercio di armi;
- il sostegno alle comunità di appartenenza attraverso erogazioni benefiche e sponsorizzazioni di carattere sportivo e culturale;
- la promozione di iniziative culturali, fra cui la realizzazione di opere editoriali tese a valorizzare il patrimonio artistico delle zone di presenza;

Impegni per il futuro

Cariparma e Piacenza intende proseguire anche per il futuro il proprio ruolo a sostegno della crescita economica e sociale dei territori di presenza. In particolare, Cariparma continuerà:

- a sostenere l'occupazione mediante l'assunzione di giovani (700 nel periodo 2003-2007);
- a sviluppare sinergie con la Fondazione Cariparma in termini di "socialità finanziaria" e di welfare locale:
 - aprile 2006 – Avvio dell'accordo Cariparma-Fondazione-Provincia di Parma per sostenere le famiglie e i lavoratori in condizioni di particolare difficoltà economica;
 - maggio 2006 – "Credito sulla fiducia", in accordo con Fondazione e Comune di Parma;
- a studiare prodotti e servizi rivolti a categorie socialmente più deboli: lavoratori atipici, immigrati, giovani;
- a confermare il proprio impegno a favore della cultura e del sociale.

Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli

Biverbanca trae le sue origini dall'unione, avvenuta nel 1994, delle Casse di Risparmio di Biella e Vercelli; prima di allora le due "Casse" operavano sul territorio come due aziende di credito distinte, ma con molteplici aspetti complementari: l'iniziale scopo comune di raccolta dei risparmi delle fasce popolari e del ceto medio da destinare ad impieghi sicuri e produttivi; la forte vocazione per il proprio territorio e il sostegno finanziario da un lato verso l'industria tessile, dall'altro verso il settore agro-alimentare fondato sulla risicoltura.

La nuova Banca ha raccolto le importanti tradi-

zioni dei due storici Istituti di credito locale che, per oltre un secolo, hanno contribuito allo sviluppo economico e sociale del Biellese e del Vercellese.

Nel 1997 la Banca Commerciale Italiana è entrata a far parte della compagine sociale di Biverbanca. Nel 1999 il capitale di Biverbanca risultava detenuto per il 55% dalla COMIT, per il 33,22% dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Biella e per l'11,78% dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Vercelli. Nel 2001, con la fusione tra Banca Commerciale Italiana e Banca Intesa, Biverbanca entra a far parte del Gruppo Intesa.

Dipendenti

Numero Dipendenti	691	Dipendenti con laurea	54
<i>di cui uomini</i>	331		7,8%
<i>di cui donne</i>	360		
Età media	44		
<i>Uomini</i>	44		
<i>Donne</i>	43		

Clienti

Numero Clienti	160.000	Numero Sportelli	102
Privati	140.000		
Imprese	20.000		

Il legame di Biverbanca al territorio di riferimento, la vicinanza con i distretti e l'esigenza di interpretare la realtà circostante ed adattare l'offerta alle aspettative esterne, ha fatto sì che la presenza della Banca nei diversi ambiti sociali, culturali e di supporto alle comunità locali sia stata particolarmente viva.

Rapporto con associazioni e fondazioni non bancarie

In questo ambito Biverbanca ha sviluppato collaborazioni per fornire agevolazioni e servizi a favore delle associazioni dei commercianti e dei cittadini quali a titolo d'esempio l'ASCOM di Biella e l'ASCOM di Vercelli, affinché i commercianti, le loro aziende e famiglie potessero accedere a prodotti e servizi a loro riservati (conti correnti, finanziamenti, credito al consumo, nuove tecnologie, commercio elettronico, investimenti e previdenza complementare).

Apporti al sociale

Biverbanca, nel corso del 2005, ha destinato a sponsorizzazioni a favore della collettività più di 380.000 euro in diversi ambiti di intervento.

Attività ricreative

Sono proseguite le attività di sostegno a sagre, feste di paese e manifestazioni di interesse locale quali: il "Carnevale di Biella, di Borgosesia e di Vercelli"; "l'Alpà", manifestazione estiva che si tiene a Borgosesia; "Golosarte", manifestazione organizzata dal Comune di Varallo; la "Fiera di Maggio", organizzata dalla Confesercenti di Vercelli; "Batailles des Reines", importante manifestazione che si svolge in Valle d'Aosta; "Andar per Borghi", il festival musicale Ratatouille.

Cultura

A favore di opere editoriali, musei, spettacoli teatrali e manifestazioni musicali. Tra gli interventi più significativi: la predisposizione del 3°

volume *Arti figurative a Biella e Vercelli: il 400*; la mostra "Sul Filo della Lana"; la mostra "Urbana, la città in trasformazione"; la stagione concertistica del Circolo Lodovico Lessona; il "Concerto di Natale" della Filarmonica di Vercelli; "Musica a Villa Durio" a Varallo.

Sport

Nel corso del 2005 Biverbanca ha sponsorizzato una serie di associazioni, società ed eventi sportivi a livello dilettantistico ed agonistico tra i quali: la manifestazione "Il Testimone ai Testimoni" organizzata dal Tennis Club di Ivrea; il torneo di Tennis intitolato a Renzo Bramanta, svoltosi nel mese di giugno 2005 a Biella; la corsa ciclistica internazionale, organizzata dall'Unione Ciclo Alpina Biellese; il "Cross di Cossato", organizzato dalla Società G.S. Splendor.

Sempre in ambito sportivo, Biverbanca ha sostenuto nel 2005 le seguenti associazioni o società: Pallacanestro Biella, Biella Volley, Junior Libertas Pallacanestro di Casale Monferrato, Pallacanestro Vercelli, Olympia Volley Ball Club di Vercelli, Pro Vercelli calcio, Associazione Scherma Pro Vercelli, A.S. Biellese Calcio.

Istruzione

Biverbanca ha destinato due borse di studio a favore di studenti iscritti ai corsi universitari biellesi meritevoli di sostegno economico, per il soggiorno presso il college di Città Studi Biella. Ha inoltre partecipato al progetto "A scuola di risparmio" in collaborazione con Banca Intesa e alla sponsorizzazione del "Master Fibre Nobili".

Solidarietà sociale

In questo ambito la Banca ha contribuito alla realizzazione di diversi progetti tra i quali: la "Banca del Giocattolo" in occasione delle festività natalizie; "Bimbo Day", la giornata internazionale dell'intercultura organizzata dall'associazione Welcome.

Banca di Trento e Bolzano

Banca di Trento e Bolzano trae le proprie origini dalla Banca di Trento, nata nel dicembre del 1934, limitata in origine alla sola città di Trento ma volta a sviluppare la propria azione nelle due province.

La Banca assunse la sua attuale denominazione nel 1947 ma le sue origini storiche, si possono effettivamente far risalire a più di un secolo fa, con le esperienze della Banca Cattolica e della Banca Cooperativa, che nel 1927 si fusero nella Banca del Trentino e dell'Alto Adige,

dissolta nel 1933 nel clima della grande depressione e del precario equilibrio economico del periodo.

Nel dicembre del 1995 la Banca entra a far parte del Gruppo Intesa mantenendo la sua autonomia e i suoi principi costitutivi: fungere da motore per garantire uno sviluppo autonomo del tessuto economico e sociale del Trentino, dell'Alto Adige e, dal dicembre 2003 con l'inseadimento di una succursale a Innsbruck, anche del Tirolo.

Dipendenti

Numero Dipendenti	541	Dipendenti con laurea	100
<i>di cui uomini</i>	377		18,5%
<i>di cui donne</i>	164		
Età media	43		
<i>Uomini</i>	43		
<i>Donne</i>	42		

Clienti

Numero Clienti	90.000	Numero Sportelli	79
Privati	70.000		
Imprese	20.000		

Banca di Trento e Bolzano è propositiva nell'ambito culturale, in quello sportivo e in quello sociale, con particolare attenzione al campo della ricerca. Ogni anno una parte del suo utile netto viene destinato ad elargizioni a favore di enti religiosi, associazioni non profit e culturali (Croce Rossa, Croce Bianca, Caritas, Villaggio del Fanciullo, Banco Alimentare, Fibrosi cistica, Mutilati e invalidi e tante altre).

Queste sono alcune tra le iniziative intraprese nel 2005:

Giovani

Partecipa all'iniziativa patrocinata anche dalla Provincia Autonoma di Trento "Viva la Sfida", dedicata ai giovani delle scuole medie superiori al fine di sensibilizzarli alla cultura del calcio giovanile per conoscerne gli aspetti sociali, educativi e formativi. Un'altra importante manifestazione, promossa da Banca Intesa e Fondazione Cariplo cui la banca ha aderito è stata "A scuola di risparmio", dedicata a tutte le scuole elementari del Trentino e dell'Alto Adige.

Cultura

Dal 2004 ha iniziato a pubblicare, uno all'anno, in lingua italiana e tedesca, una collana di quattro volumi dedicata ai quattro elementi della natura in Trentino, Alto Adige e Tirolo. Pubblica inoltre da cinque anni *La Banca e il Territorio* dove si esprimono i legami che l'istituto ha con il territorio. Nel 2005 ha partecipato come sponsor primario a "Quotapoesia", una delle maggiori manifestazioni in Italia di festival di poesia per giovani talenti.

Musica

La Banca supporta eventi musicali dedicando particolare attenzione ad alcune realtà locali, come il concorso internazionale di pianoforte "Ferruccio Busoni" a Bolzano; il "Festival Musica '900" di Trento e Rovereto; l'ensemble "Zandonai"; l'orchestra da camera di Trento e i "Concerti di Natale" con l'orchestra sinfonica Haydn di Bolzano e Trento.

Associazioni di volontariato

Nel corso del 2005 la Banca ha organizzato nelle sedi di Palazzo Bassetti a Trento e di Palazzo Pock a Bolzano alcuni concerti – ricordiamo quello di Primavera di musica classica con tre cantanti liriche, quelli jazz "La Filosofia del Vino" e "The world around Duke Ellington" – dedicati ad associazioni di volontariato che operano nel territorio. Banca di Trento e Bolzano ha inoltre aderito a "Project Malawi" promosso da Banca Intesa e Fondazione Cariplo, raccogliendo fondi attraverso i propri dipendenti e la propria clientela.

Sport

Nel corso del 2005, rafforzando la sua immagine di banca sempre vicina ai propri clienti, ha sponsorizzato una serie di eventi sportivi a livello dilettantistico e non, quali il "BTB Golf Cup", circuito golfistico organizzato da 15 anni con il Gruppo Itas Assicurazioni. Sempre nello sport BTB partecipa da sempre a "Donna Sprint" manifestazione internazionale di atletica femminile.

Creazione dell'Osservatorio Eurobs

Con l'avvio dell'ufficio di rappresentanza – ora succursale – nel capoluogo tirolese la Banca di Trento e Bolzano mira a divenire un qualificato punto di riferimento e di supporto alle attività di imprenditori e professionisti interessati ad operare nell'interscambio di prodotti e servizi fra Italia ed Austria e viceversa.

Per approfondire le potenzialità del territorio transfrontaliero la banca ha richiesto la collaborazione e il coinvolgimento delle tre Università di Trento, Bolzano e Innsbruck per favorire la nascita di un Osservatorio permanente. L'obiettivo è quello di studiare con metodo scientifico le relazioni e le correnti di natura economica, finanziaria e culturale esistenti all'interno del territorio composto dalle rispettive tre aree che danno vita alla cosiddetta regione "Euregio".

L'Eurobs mette già a disposizione delle Comunità i risultati degli studi che hanno pubblica utilità. Nel marzo 2005 è stata presentata alle Comunità la prima pubblicazione *Euregio: dinamica dell'export*.

Banca Popolare FriulAdria

Nata nel 1911 come Banca Popolare di Pordenone, tra il 1990 e il 1995 – a seguito di successive incorporazioni – ha allargato la propria sfera di influenza ad una dimensione regionale assumendo il nome di FriulAdria. Nel 1999 è en-

trata a far parte del Gruppo Intesa diventando successivamente la prima realtà locale ad azionariato diffuso anche per effetto dell'aggregazione degli sportelli dell'ex Banco Ambrosiano Veneto presenti in Friuli Venezia Giulia.

Dipendenti

Numero Dipendenti	1.312	Dipendenti con laurea	343
<i>di cui uomini</i>	825		26,1%
<i>di cui donne</i>	487		
Età media	41		
<i>Uomini</i>	44		
<i>Donne</i>	37		

Clienti

Numero Clienti	270.000	Numero Sportelli	148
Privati	230.000		
Imprese	40.000		

La presenza costante al fianco degli operatori di tutte le categorie economiche è la caratteristica di fondo di un Istituto che per tradizione partecipa attivamente alla vita della comunità anche con numerose iniziative di carattere sociale e culturale in coerenza con la più generale strategia di orientamento al cliente e al territorio. Questi gli ambiti di intervento ed alcune tra le più rilevanti iniziative:

Cultura

Con la pubblicazione del volume *Il Museo Storico del Castello di Miramare*, all'interno della collana editoriale "I Cataloghi scientifici dei Musei del Friuli Venezia Giulia" avviata dalla Banca nel 2001, è proseguito il progetto di catalogazione del patrimonio museale regionale. Nel 2005 è stato rinnovato l'appoggio alla campagna di scavi archeologici nel sito delle Grandi Terme di Aquileia, con un impegno triennale di complessivi 75.000 euro finalizzati a sostenere l'attività didattica di scavo condotta dall'Università di Udine e le iniziative di musealizzazione dei reperti rinvenuti.

Nel 2005 FriulAdria ha aderito al progetto "Longobardia – Regione Virtuale Europea" al fine di valorizzare una "rete" di siti di matrice longobarda che il Ministero ha candidato al riconoscimento di "Patrimonio dell'Umanità" dell'Unesco.

FriulAdria ha anche sostenuto gli eventi organizzati dal Comune di Pordenone per l'inaugurazione del nuovo teatro comunale "Giuseppe Verdi", di cui in seguito ha sponsorizzato la prima stagione teatrale.

Enogastronomia

I nuovi problemi legati alla necessità di competere nel mercato globale inducono il sistema economico del Friuli Venezia Giulia ad investire crescenti risorse sulla produzione di qualità e sull'innovazione di processo e di prodotto. In quest'ottica FriulAdria ha promosso, congiuntamente alle Camere di Commercio della regione, la realizzazione della *Guida ai Vini del Friuli Venezia Giulia*.

Tale intervento s'inserisce all'interno di un piano integrato di promozione turistica denominato "Golf wine and more", condiviso con la Regio-

ne e comprendente le più qualificate rassegne enogastronomiche organizzate sul territorio del Friuli Venezia Giulia.

Sport

Nel 2005 FriulAdria è stata main sponsor del "Festival Olimpico della Gioventù Europea" svoltosi nel luglio del 2005 a Lignano Sabbiadoro e in altre località del Friuli Venezia Giulia. Sono anche proseguiti i rapporti di partnership esistenti con i Comitati regionale e provinciali del Coni e con la Federazione Sport Invernali (di cui FriulAdria è sponsor), così come con altre federazioni e società sportive, dalle più blasonate del professionismo alla sfera dilettantistica.

Collaborazioni sono anche state sviluppate con il mondo del golf per la seconda edizione del "FriulAdria Golf Challenge". Una grande vetrina per il territorio si è rivelata anche la "Nations Cup" organizzata nel golfo di Trieste che FriulAdria ha sostenuto.

Innovazione

Spiccano in particolare le collaborazioni con le Università di Udine, Trieste e con il Consorzio universitario di Pordenone. FriulAdria ha rinnovato l'adesione alle politiche di sviluppo della multimedialità attuate nell'ambito del Consorzio, compreso il progetto di dar vita ad un unico data base del patrimonio artistico regionale. Nel corso del 2005 FriulAdria ha anche ceduto al Comune di Pordenone la propria sede di Palazzo Badini per la realizzazione di una sede adeguata alle necessità del Corso di Laurea in Scienze e Tecnologie multimediali.

Solidarietà

Nell'ambito dell'attenzione al mondo della disabilità, la Banca ha sostenuto diverse iniziative, tra cui "Con Coki aiuti lo sport", ovvero la vendita in tutte le filiali della mascotte del "Festival Olimpico della Gioventù Europea", attraverso la quale la banca ha raccolto la somma di 10.000 euro per il Comitato Paralimpico del Friuli Venezia Giulia. FriulAdria ha anche aderito a "Project Malawi" con una campagna di sensibilizzazione nei confronti dei propri dipendenti e della clientela. Ha inoltre promosso l'iniziativa ad esso collegata "A scuola di risparmio".

Intesa Casse del Centro

Intesa Casse del Centro è una società costituita da Banca Intesa alla fine del 1999, nella quale sono state conferite, al fine di razionalizzare e rafforzare la presenza del Gruppo Intesa nel Centro Italia, le partecipazioni bancarie detenute in Umbria (Cassa di Risparmio di Città di Castello, Cassa di Risparmio di Foligno, Cassa di Risparmio di Spoleto, Cassa di Risparmio di Terni e Narni), nel Lazio (Cassa di Risparmio di Rieti, Cassa di Risparmio della Provincia di Viterbo) e nelle Marche (Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno e, da luglio 2005, la Cassa di Risparmio di Fano). Tale progetto, condiviso con tutte le Fon-

dazioni socie delle Casse di Risparmio, ha visto fin dall'inizio la partecipazione alla costituzione, come soci di minoranza, delle Fondazioni Cassa Risparmio di Città di Castello, Foligno e Spoleto.

Intesa Casse del Centro, seguendo un modello organizzativo di tipo federale all'interno del Gruppo Intesa, ha un ruolo "di impulso e di governo" nei confronti delle Casse controllate per le quali gestisce anche funzioni "non core"⁽¹⁾, mentre lascia a esse l'autonomia nel rafforzare e sviluppare i legami con il territorio, al fine di creare valore per l'azienda e per la comunità in cui opera.

Dipendenti

Numero Dipendenti	2.211	Dipendenti con laurea	450
<i>di cui uomini</i>	1.117		20,4%
<i>di cui donne</i>	1.094		
Età media	45		
<i>Uomini</i>	46		
<i>Donne</i>	43		

Clienti

Numero Clienti	550.000	Numero Sportelli	307
Privati	470.000		
Imprese	80.000		

⁽¹⁾ Auditing, Risorse Umane, Back-Office Sistemi di Pagamento, Back-Office Finanza, Back-Office Crediti, Servizi di Information Technology è stato inoltre avviato l'accentramento presso ICC del Servizio di Amministrazione e controllo di gestione.

Le iniziative sviluppate nel 2005 hanno risposto agli obiettivi del primo Piano d'Impresa in termini di eccellenza del servizio offerto al cliente, creazione di valore per l'azionista e per il mercato e di valorizzazione dei dipendenti.

Per quanto riguarda l'obiettivo di partecipazione attiva allo sviluppo socio-economico del territorio, oltre alla partecipazione a iniziative del Gruppo Intesa (IntesaNova e Intesa Eurodesk nei settori della ricerca e innovazione, Project Malawi e "A scuola di risparmio" per le iniziative umanitarie), sono state sviluppate iniziative autonome, ma coordinate, delle Casse di Risparmio e di Intesa Casse del Centro. Tra queste ultime si segnalano:

- la collaborazione attiva alle iniziative del "Patto per l'innovazione, lo sviluppo e la coesione sociale" in Umbria, con la finalità di sostenere e migliorare la competitività del sistema economico regionale e di salvaguardarne l'integrità attraverso meccanismi di prevenzione e gestione delle crisi di impresa;
- il cofinanziamento (a integrazione di fondi comunitari) di misure di politica industriale regionale finalizzate a rafforzare, con meccanismi di mercato, il capitale proprio delle imprese;
- il cofinanziamento di fondi rischi per la garanzia su finanziamenti alle imprese, anche come rafforzamento della capacità di garanzia di consorzi e cooperative di garanzia collettiva;
- il rafforzamento di misure di politica industriale regionale attraverso credito finalizzato, a condizioni di particolare favore, per sostenere gli investimenti in innovazione di piccole e medie imprese, i processi di internazionalizzazione, le iniziative di aggregazione di imprese appartenenti a filiere produttive, il rafforzamento di particolari condizioni di competitività, il rafforzamento del grado di capitalizzazione delle imprese;
- la partecipazione attiva a iniziative di sensibilizzazione, informazione e formazione destinate alle piccole e medie imprese per preparare adeguatamente alla prospettiva dell'applicazione dei criteri di Basilea 2 per la valutazione del rischio di credito;
- la creazione, da parte di ciascuna delle otto Casse di Risparmio, di un fondo di bilancio, alimentato da utili non distribuiti, destinato a interventi di promozione e sostegno di iniziative per lo sviluppo socio-economico in ambito locale, regionale e interregionale;
- la contribuzione, a fondo perduto, alle spese di progettazione di opere infrastrutturali, in particolare stradali, ritenute essenziali per migliorare viabilità e traffico di persone e merci nei territori di riferimento e per migliorare i

collegamenti con le aree maggiormente sviluppate del Paese;

- la contribuzione, sempre a fondo perduto, per la progettazione di piastre logistiche per favorire l'intermodalità e dotare il territorio di infrastrutture in grado di qualificare le opportunità insediative di nuove imprese, di favorire lo sviluppo di imprese esistenti e di migliorare, nel complesso, l'ambiente economico dei territori di riferimento;
- iniziative per contrastare il fenomeno dell'usura, in collaborazione con Associazioni, Enti e Fondazioni attive in questo campo;

Nel campo più specificamente del "sociale" si segnalano:

- il progetto "i quotidiani nelle scuole", giunto nel 2005 alla sua terza edizione, promosso e realizzato dalle 8 Casse di Risparmio e da Intesa Casse del Centro, per avvicinare i giovani alla lettura del giornale e alla cultura dell'aggiornamento quotidiano: un progetto che coinvolge 68 scuole del centro Italia e circa 14.000 studenti di 572 classi principalmente della scuola secondaria superiore;
- il sostegno a Fondazioni impegnate in progetti didattici e formativi (tra cui quello dello "Science Center" della Fondazione Villa del Bali di Fano, tra i più importanti a livello nazionale);
- il sostegno ai giovani che si affacciano al modo del lavoro, in particolare ai neo-laureati, attraverso stage, iniziative formative e attività di diffusione di informazioni su tesi di laurea meritevoli di particolare attenzione;
- le iniziative di sostegno di eventi culturali, in particolare di festival e concerti di alto valore artistico ("Festival dei Due Mondi" a Spoleto, "Festival delle Nazioni di Musica da Camera" a Città di Castello, "Concerto di Natale" nella Basilica Superiore di Assisi, "Umbria Jazz" e "Stagione della Canzone d'Autore" a Perugia);
- il sostegno a rievocazioni di interesse storico ("Giostra della Quintana" a Foligno e Ascoli Piceno, "Giostra dell'Anello" a Narni, "Festa del Porto" a Fano);
- i contributi per la valorizzazione del patrimonio artistico locale (Museo d'arte Moderna a Foligno);
- i contributi e il sostegno a iniziative di promozione e valorizzazione di produzioni locali, in Italia e all'estero, anche attraverso la partecipazione, come soci sostenitori, a consorzi per l'export;
- le sponsorizzazioni di attività sportive, prevalentemente giovanili e a carattere non agonistico;
- la partecipazione finanziaria a iniziative e pro-

- getti per disabili e per il sostegno a malati terminali e alle loro famiglie;
- la creazione di prodotti bancari per particolari fasce di clientela (conto corrente e sistema di prodotti per gli immigrati, conto corrente e mutuo per lavoratori precari, prodotti dedicati a pensionati e anziani).

Impegni per il futuro

Nei programmi di Intesa Casse del Centro e delle Casse di Risparmio da essa partecipate si procederà, sui temi della responsabilità sociale, secondo le seguenti linee:

- rafforzamento degli impegni di sostegno alle economie locali sia in termini di nuova finanza sia di prodotti e di iniziative per favorire l'innovazione tecnologica e la competitività di imprese e distretti industriali sui mercati internazionali. In collaborazione con la Capogruppo si procederà all'avvio dell'operatività di IntesaNova, il prestito per chi realizza innovazioni di processo o prodotto che favorisce anche lo sviluppo di rapporti di collaborazione tra le imprese e le Università;
- avvio di nuove iniziative nel campo del private equity, con l'obiettivo di sostenere la crescita di imprese potenzialmente "trainanti" per lo sviluppo economico-produttivo del territorio;
- ulteriore rafforzamento delle iniziative per lo sviluppo della dotazione infrastrutturale dei territori di riferimento;
- conferma della collaborazione con le autorità

- regionali per la realizzazione di politiche di sviluppo locale;
- rafforzamento della collaborazione con associazioni di categoria delle imprese per progetti di rafforzamento e sviluppo del tessuto imprenditoriale;
- miglioramento della trasparenza e della comunicazione rivolta alla clientela e diffusione delle buone pratiche per la gestione e la soluzione dei reclami;
- potenziamento dell'iniziativa e dell'offerta di prodotti dedicati alle esigenze dei giovani, in particolare degli studenti universitari, mediante prestiti d'onore per il mantenimento agli studi e per l'abitazione nelle città sedi di Università";
- potenziamento dell'iniziativa e dell'offerta di prodotti dedicati alle esigenze di particolari fasce di clientela (immigrati, fasce deboli, assistenza agli anziani, assistenza alle famiglie, promozione e sostegno alla creazione e gestione di asili nido);
- rafforzamento dell'azione nei confronti della Pubblica Amministrazione per proporre soluzioni finanziarie efficienti per le esigenze d'investimento collegate al settore della sanità, dell'ambiente (acque, rifiuti, riqualificazione urbana), delle infrastrutture stradali e aeroportuali;
- ulteriori avanzamenti sui temi della formazione e della valorizzazione delle risorse professionali e della sicurezza e salubrità dei luoghi di lavoro.

Banche estere

Privredna Banka Zagreb

È una delle più antiche istituzioni finanziarie della Repubblica Croata, fondata nel 1962 e privatizzata nel 1999 quando Banca Intesa ne ha acquisito il controllo dal governo croato.

PBZ ha la sua sede centrale a Zagabria ed è la seconda banca croata per totale di bilancio.

PBZ opera sia direttamente, tramite una rete capillare di filiali presenti in tutta la Croazia, sia attraverso una banca controllata, la Medimurska

Banka nell'area di confine con l'Ungheria, per un totale di circa 205 filiali.

Nella struttura azionaria, oltre a Banca Intesa con una quota del 76,3%, è presente anche la EBRD con il 20,8%.

Privredna Banka Zagreb è la Capogruppo alla quale fanno riferimento banche locali e società prodotte attive in diversi segmenti di mercato.

Dipendenti

Numero Dipendenti	4.170	Dipendenti con laurea	1.880
<i>di cui uomini</i>	1.114		45,1%
<i>di cui donne</i>	3.056		
Età media	39		
<i>Uomini</i>	39		
<i>Donne</i>	39		

Clienti

Numero Clienti	1.910.000	Numero Sportelli	205
Privati	1.840.000		
Imprese	70.000		

PBZ pubblica nell'ambito del Bilancio d'esercizio una sezione dedicata alla Responsabilità Sociale d'Impresa. Questi i suoi valori e la sua missione:

Visione

Essere un esempio e un centro d'eccellenza, nella creazione di nuovi valori e nel mantenere continuamente alti standard in tutti i campi della sua operatività per arrecare vantaggi ai clienti, alla comunità, agli azionisti e ai dipendenti.

Missione

La missione di PBZ è quella di fare uso di tutte le risorse disponibili in modo efficiente per un progresso sostenibile nella sua operatività in tutti i campi, dai collaboratori alla tecnologia e alle attività di business.

I valori

Impegno verso il cliente: orientamento al riconoscimento dei bisogni dei clienti.

Lavoro di squadra: messa a fattor comune delle migliori capacità degli individui per raggiungere risultati d'eccellenza.

Innovazione e conoscenza: continuo investimento in conoscenza, promozione del progresso e creazione innovativa.

Affidabilità e responsabilità: adozione di criteri di responsabilità e affidabilità nella propria attività, sia verso i clienti che verso la società nella quale PBZ opera.

Etica e trasparenza: rispetto di standard sociali ed etici e adozione di criteri di trasparenza nei confronti dei clienti e del pubblico.

Il Consiglio di Amministrazione della Banca ha deciso di adottare la *Procedure to prevent fi-*

nancing of barred activities. Con questa decisione, la Banca non approva finanziamenti diretti o indiretti a progetti, prodotti o commercio di merci che abbiano impatti negativi sull'ambiente o siano lesivi di valori morali, che comportino ad esempio forme di sfruttamento di lavoro minorile, produzione o commercio di armi o equipaggiamenti militari, alcol e tabacco, gioco d'azzardo ecc.

Congiuntamente ad altre banche e all'UNDP, Privredna Banka Zagreb è attivamente coinvolta in un progetto per l'introduzione della responsabilità sociale nel settore bancario svolgendo un ruolo attivo nella preparazione di un programma di formazione. Il progetto pilota dovrà concludersi entro il 2006.

PBZ è stata giudicata fra le prime 10 aziende croate per trasparenza e comunicazione nell'attività di responsabilità sociale.

Il sondaggio è stato condotto sulle 48 più importanti società croate dalla Zagreb School of Economics and Management (ZSEM) e dall'East-West Management Institute (EWMI) e si riferisce all'anno 2005.

I ricercatori hanno assunto il ruolo di potenziali investitori socialmente responsabili ed hanno analizzato tutte le informazioni accessibili fra cui i siti internet, gli annual reports e le pubblicazioni sul tema.

L'importante riconoscimento premia l'attività dei colleghi croati, fra i primi nel Paese ad intraprendere progetti ed iniziative in tema responsabilità sociale, oggi raccolte sotto il logo PRIJATELJ (AMICI).

La ricerca evidenzia anche una forte crescita di attività ed interesse in Croazia sul tema della responsabilità sociale.

Vseobecna Uverova Banka

Costituita nel 1990, è stata acquisita da Banca Intesa nel 2001, nell'ambito del processo di privatizzazione. È capillarmente distribuita su tutto il territorio nazionale con 208 filiali retail, 26 centri corporate e una articolata rete di canali distributivi alternativi, tra cui più di 450 ATM. È presente anche nella Repubblica Ceca con una filiale a Praga. Molto attiva nel segmento *retail*, dove è leader di mercato con numerosi prodotti, VUB è una delle prime istituzioni bancarie slovacche ad aver messo a disposizione della clientela, sin dal 2000, i servizi di call center, Internet banking e GSM banking. VUB dispone di prodotti specializzati per la clientela privata in aree

come l'*asset management*, le carte di credito, il *bankassurance*. Ha anche sviluppato competenze approfondite nell'area corporate, che ne fanno un partner preferenziale sia per le piccole-medie imprese, sia per le grandi aziende nazionali e internazionali attive nei mercati ceco e slovacco. Forte dell'appartenenza al nostro Gruppo, VUB si pone inoltre come interlocutore privilegiato delle aziende italiane (anche attraverso un desk dedicato) e delle corporation internazionali, a cui offre un'assistenza qualificata per gli investimenti e le transazioni commerciali e finanziarie con la Slovacchia e la Repubblica Ceca.

Dipendenti

Numero Dipendenti	4.346	Dipendenti con laurea	1.596
<i>di cui uomini</i>	1.357		40,4%
<i>di cui donne</i>	2.989		
Età media	35		
<i>Uomini</i>	33		
<i>Donne</i>	36		

Clienti

Numero Clienti	1.840.000	Numero Sportelli	234
Privati	1.750.000		
Imprese	90.000		

Nel 2005 VUB ha focalizzato le sue attività di responsabilità sociale in diversi settori:

Comunità

Supporto a imprese sociali che occupano disabili

- VUB ha diffuso un bollettino informativo che informa le aziende slovacche sulle possibilità di fornire supporto a queste imprese come possibile alternativa all'assunzione di personale disabile.

Ambiente

Salvaguardia dei monti Tatra

VUB ha emesso le carte di debito "Helping High

Tatras" utilizzando le quali i clienti destinano le commissioni sulle transazioni ad un progetto per la salvaguardia dei monti Tatra, uno dei simboli del Paese.

La Fondazione VUB ha anche finanziato quattro progetti per la rivitalizzazione dell'area.

Fornitori

Progetto di e-procurement

- Il progetto, che offre la possibilità di effettuare aste on-line, garantisce ai fornitori trasparenza ed equità nelle condizioni di accesso.

Central-European International Bank

CIB è la quarta banca ungherese per totale attivo. Nata come banca specializzata nel finanziamento delle operazioni commerciali per la clientela corporate, CIB è oggi un gruppo bancario

ampio e diversificato che offre, tramite una rete di 77 filiali distribuite su tutto il territorio nazionale, una gamma completa di prodotti per la clientela aziendale e per la clientela privata.

Dipendenti

Numero Dipendenti	2.489	Dipendenti con laurea	1.221
<i>di cui uomini</i>	831		49,1%
<i>di cui donne</i>	1.658		
Età media	33		
<i>Uomini</i>	32		
<i>Donne</i>	33		

Clienti

Numero Clienti	460.000	Numero Sportelli	77
Privati	415.000		
Imprese	45.000		

I settori di intervento sui quali le attività di responsabilità sociale si sono focalizzati nel corso del 2005 sono relativi a tre grandi aree:

- dipendenti;
- operations (a favore della protezione ambientale, delle organizzazioni non profit ecc.);
- sponsorizzazioni, donazioni e supporto finanziario ai settori dello sport, della cultura e dell'educazione finanziaria.

CIB è particolarmente attiva nel campo della formazione e della ricerca. Nell'estate del 2005

la Divisione Retail ha lanciato una serie di prodotti per il credito ai giovani, ha inoltre attivato un programma "BankStart" per attrarre giovani laureati in campo economico finanziario da inserire nei settori di punta della propria attività. La strategia di responsabilità sociale, elaborata da CIB per il periodo 2006-2008 e approvata dal Comitato di Direzione nel febbraio 2006, si è posta quale obiettivo la diffusione dei principi di responsabilità sociale nell'intera organizzazione aziendale.

Banca Intesa Beograd

Fondata nel 1991, col nome Delta Banka. Banca Intesa al giugno 2006 detiene l'83% del capitale della banca che, nel dicembre 2005, è stata rinominata Banca Intesa Beograd. È la prima sussidiaria operante nel Centro-Est Europa con

il nome e il logo Banca Intesa. Banca Intesa Beograd è la seconda banca del paese per totale attivo. La sua presenza si articola su 152 filiali uniformemente distribuite sul territorio.

Dipendenti

Numero Dipendenti	2.246	Dipendenti con laurea	696
<i>di cui uomini</i>	735		31%
<i>di cui donne</i>	1.511		
Età media	37		

Clienti ⁽¹⁾

Numero Clienti	800.000		
Privati	723.000		
Imprese	77.000	Numero Sportelli	152

Le iniziative di responsabilità sociale nel corso del 2005 hanno supportato progetti con particolare rilevanza per le comunità locali e si sono focalizzate sui seguenti settori:

Ambiente:

donazioni a diverse associazioni per la protezione ambientale destinate al Parco Nazionale di Fruska gora in Vojvodina, un complesso naturale che dal 1990 è divenuto area protetta di eccezionale importanza per la Repubblica Serba. Fondi sono stati donati anche per il Parco Nazionale di Tara situato ai confini della Serbia e del Montenegro.

Sport

supporto sia a piccole associazioni locali di calcio che club della 1^a Lega Federale, squadre locali di pallacanestro, pallavolo e altre specialità.

Aiuti umanitari

per orfani e persone in particolare stato di disagio. Sono state sviluppate attività a favore della ONG "Nasa Srbija" alla quale la Banca offre una percentuale delle commissioni dei suoi servizi MasterCard.

Educazione

contributi per supportare i giovani nel loro percorso formativo ed attività ed eventi per diverse facoltà Universitarie.

(1) Dati al marzo 2006

KMB

È stata fondata nel 1999 e, nel settembre 2005, Banca Intesa ne ha acquisito il 75% meno un'azione del capitale. Nella Federazione Russa svolge un ruolo di primo piano nel finanziamento e nel leasing delle piccole e medie imprese, con una quota di mercato del 25%. KMB è presente con 52 filiali in tutte le principali città. Attraverso la sua rete KMB serve 40.000 clienti.

Fino ad oggi, KMB rimane l'unica banca estera in Russia, creata appositamente per promuovere il micro business e le PMI. La sua specificità è

la tecnologia bancaria occidentale per le PMI che KMB ha saputo adattare con successo al mercato russo e la vasta rete distributiva che si estende in 25 regioni, dalla frontiera occidentale fino all'estremo oriente.

Attualmente KMB ha più di 1.100 dipendenti, la maggior parte dei quali lavora fuori Mosca. I giovani collaboratori hanno in media 30 anni e le donne costituiscono il 76% delle risorse. Vale la pena di menzionare il fatto che le donne sono rappresentate a tutti i livelli manageriali, compreso il top management.

Dipendenti

Numero Dipendenti	1.160	Dipendenti con laurea	957
<i>di cui uomini</i>	275		82,5%
<i>di cui donne</i>	885		
Età media	30		
<i>Uomini</i>	32		
<i>Donne</i>	30		

Clienti

Numero Clienti	40.000	Numero Sportelli	52
Privati	14.000		
Imprese	26.000		

KMB vanta una buona reputazione sul mercato del lavoro, in quanto ha sempre creduto ai programmi dedicati allo sviluppo professionale e ai corsi di aggiornamento dello staff quale chiave del successo dell'intera organizzazione. Per questo motivo, solo nell'ultimo anno, quasi 200 colleghi hanno partecipato a corsi di formazione specialistici e quasi 500 hanno preso parte a seminari di formazione professionale di base.

Nel 2005 ha partecipato allo stanziamento di fondi per il programma UNICEF "Children's Fund Tame Your Desire" volto a prevenire la diffusione dell'AIDS tra i giovani. Lo scopo del programma è quello di aumentare la consapevolezza dei rischi della diffusione della malattia tra i giovani, sviluppare tecniche di prevenzione ed aumentare il livello di responsabilizzazione.

*CODICE ETICO
DI BANCA INTESA*

Sommario

<i>Codice Etico di Banca Intesa</i>	135
<i>I NOSTRI VALORI</i>	136
La missione aziendale	136
La visione etica aziendale	136
I valori di riferimento	137
<i>PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER</i>	138
Clienti	138
Azionisti	139
Collaboratori	140
Partner commerciali	141
Fornitori	142
Ambiente	142
Collettività	142
<i>ATTUAZIONE</i>	144
I meccanismi di adozione, governo e controllo interno	144
Adozione del Codice Etico	144
Governo del Codice Etico	144
Controllo interno	145

Codice Etico di Banca Intesa

Non si è mai parlato tanto dei rapporti tra economia ed etica come nel nostro tempo. La trattazione di questo tema è all'ordine del giorno nell'ambito di ricerche e dibattiti, di convegni di studio, di seminari, di corsi universitari.

Rientra in questa linea di attenzione anche la prassi che si è diffusa tra le società quotate in borsa di impegnarsi ad osservare codici di autoregolamentazione e di presentare alle assemblee dei propri azionisti i cosiddetti "Bilanci Sociali".

La ragione di siffatta tendenza è del tutto evidente. L'economia di mercato, a seguito del crollo del sistema collettivistico sperimentato nei Paesi comunisti, si è diffusa in tutto il mondo: è iniziata così l'era della globalizzazione, ma proprio a questo punto è emersa l'esigenza di introdurre nei modelli economici regole di carattere etico e sociale, coniugando gli obiettivi del profitto e della creazione di valore con il rispetto di istanze ed interessi riferibili a tutti i soggetti coinvolti nell'attività d'impresa. Ciò al fine di correggere le distorsioni che la mera applicazione dei meccanismi di mercato tende a produrre (non solo nei rapporti internazionali, ma anche negli ambiti aziendali). La svolta attestata da questo fervore di ricerche e di iniziative è di estrema importanza. Tuttavia, se consideriamo il quadro dei comportamenti reali, c'è da chiedersi sino a che punto tale svolta si stia effettivamente realizzando.

Si può dubitare, in primo luogo, che tutto si risolva in una grande operazione di marketing, meramente funzionale e intrinseca alla logica del sistema, cioè programmata soltanto al fine di potenziare il raggiungimento degli obiettivi di profitto perseguiti dalle aziende e dai singoli operatori.

Ma ancor più si avverte il rischio che i comportamenti effettivi non corrispondano affatto ai principi proclamati, anche perché tale incoerenza risulta difficilmente verificabile a causa della genericità dei valori enunciati e degli impegni assunti, che si trovano menzionati negli stessi termini da tutte le società.

Il codice etico che qui presentiamo nasce dalla consapevolezza di tali limiti e insufficienze e intende offrire soluzioni più avanzate.

Da un lato, infatti, indichiamo obiettivi specifici e concreti; e in più predisponiamo strumenti atti a "misurare" la coerenza dei comportamenti rispetto agli impegni assunti.

D'altro lato, affermiamo esplicitamente che la responsabilità sociale delle imprese va intesa in senso ampio, cioè nei confronti di tutto il contesto in cui esse operano. Accanto all'obiettivo primario di generare efficienza e crescita della ricchezza assume crescente rilievo per le aziende il compito di diffondere il benessere a vantaggio di tutti i soggetti (interni ed esterni) e delle comunità a qualunque titolo coinvolte nella loro attività.



Giovanni Bazoli

I NOSTRI VALORI

La missione aziendale

Forniamo servizi bancari e finanziari di eccellenza ai nostri clienti, attivando leve di sviluppo per il sistema economico del Paese.

Vogliamo essere una banca europea, profondamente radicata e attenta alle esigenze dei propri territori, che garantisce massima efficienza e remunerazione di lungo periodo del capitale investito.

La professionalità delle persone e la qualità dei servizi caratterizzano il nostro modo di fare banca. Ci assumiamo la responsabilità della gestione prudente dei risparmi delle famiglie, delle soluzioni per lo sviluppo di attività imprenditoriali, soprattutto quando le nostre decisioni hanno effetti sulla collettività e sull'ambiente naturale.

Al centro del nostro interesse è la creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia e la soddisfazione dei clienti e degli azionisti, sul senso di appartenenza dei nostri collaboratori e sulla nostra vicinanza ai reali bisogni della collettività.

La visione etica aziendale

Banca Intesa opera nel mercato, si sente chiamata a confrontarsi con esso e crede fermamente nella attitudine che i meccanismi del mercato hanno di generare efficienza, crescita economica e ricchezza.

Accettare le regole e le sfide del mercato non significa però relazionarsi solo con esso. Il mercato è infatti fattore fondamentale, ma non l'unico con cui un'impresa deve oggi confrontarsi. I sistemi economici hanno raggiunto livelli di estrema complessità, accentuata dall'inedita situazione di interdipendenza creatasi tra tutte le aree e popolazioni della terra. Le conseguenze dell'attività economica superano il perimetro delle aziende che le svolgono e travalicano i confini degli Stati, avendo la competizione assunto anche l'aspetto di un confronto tra sistemi-Paese.

In tale contesto le imprese, e Banca Intesa fra

esse, non possono essere considerate responsabili solo per loro stesse, ma assumono una vera e propria "responsabilità sociale e ambientale" nei confronti di tutti i soggetti la cui sfera di diritti e interessi viene toccata dalla loro attività.

Per poter dire di aver davvero raccolto la sfida della creazione di valore occorre pertanto prendere in considerazione e temperare le aspettative di tutti i soggetti, interni ed esterni, che hanno una posta in gioco nello svolgimento della attività di Banca Intesa, sia perchè contribuiscono – anche se in maniera diversa e specifica – alla realizzazione della sua missione, sia perchè ne subiscono gli effetti, positivi o negativi, in modo rilevante per il loro benessere: in primo luogo, clienti, azionisti, collaboratori, ma anche fornitori e partner commerciali, l'ambiente – o meglio i diritti che le generazioni future hanno rispetto ad esso – e l'intera collettività.

Nel momento in cui Banca Intesa si pone come obiettivo il raggiungimento di traguardi ambiziosi, essa sente anche con urgenza la necessità che questi traguardi vengano raggiunti nel rispetto di alcuni valori fondamentali, che per mezzo di questo Codice vengono resi espliciti ed entrano a fare parte della relazione che la banca vuole intrattenere con tutti i suoi stakeholder.

Riconoscere il valore delle aspettative di tutti i soggetti che hanno direttamente o indirettamente una relazione con la banca è un'operazione che ha strettamente a che fare con l'etica, concetto che, nella sua accezione più genuina, acquista senso solo nella relazione con l'altro, al quale si riconoscono diritti e dignità, e in un contesto in cui siano chiari i valori di riferimento.

Non è però un'operazione facile, in quanto le aspettative e gli interessi, pur legittimi, possono essere in contrasto fra di loro. La coesistenza, all'interno e all'esterno della banca, di posizioni, scopi e interessi a volte contraddittori, che premono per ottenere ascolto, è da considerarsi fisiologica in un ambiente improntato alla libertà, sia economica che, in senso ampio, politica; la ricerca di un punto di incontro possibile tra le varie istanze, che rappresenti il massimo grado di

bilanciamento tra gli interessi in gioco, significa fornire le basi per assicurare che ciò avvenga in condizioni di reciproco rispetto ed equilibrio.

Con questo Codice Etico Banca Intesa rende espliciti i valori nei quali crede e sui quali vuole impegnarsi. Essi costituiscono i filtri, le "lenti", attraverso le quali osservare e interpretare tutte le situazioni e costituiscono altresì i criteri di bilanciamento degli interessi e di valutazione dei comportamenti.

Sono valori che fanno parte della storia, ricca e complessa, della nostra Banca. La loro realizzazione sempre più diffusa rappresenta un obiettivo a cui tendere. La consapevolezza e la dichiarazione esplicita dei nostri valori innalza il livello di coerenza che ognuno di noi dovrà dimostrare per meritare sempre più la fiducia di tutti i nostri interlocutori.

I valori di riferimento

Fiducia

La fiducia è valore portante dell'attività di Banca Intesa. Vogliamo ricercarla e accrescerla, sia nel rapporto con i clienti, ai quali offriamo la certezza di trovare nel tempo una risposta adeguata ai loro bisogni, sia nel rapporto con i collaboratori, ai quali offriamo un ambiente di lavoro che valorizza la loro professionalità, sia, ancora, nella relazione con la società nel suo insieme, per la quale intendiamo essere un partner affidabile per una crescita responsabile e sostenibile.

Valore della persona

Il valore della persona in quanto tale è un principio fondamentale che guida il modo di agire di Banca Intesa: siamo impegnati ad utilizzare l'ascolto e il dialogo come leve di miglioramento continuo sia della nostra proposta di solu-

zioni alla clientela, sia della professionalità e della competenza delle persone che lavorano con noi.

Integrità

Perseguiamo i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, mantenendo una condotta improntata al rispetto delle regole e dell'etica professionale, assicurando indipendenza di giudizio nel nostro sistema di relazioni.

Sostenibilità

Nella nostra strategia di crescita intendiamo perseguire un valore solido e sostenibile sotto il profilo economico e finanziario, sociale e ambientale costruito in un orizzonte di lungo periodo sulla fiducia dei nostri clienti, sulla motivazione dei nostri collaboratori e sul rapporto responsabile e costruttivo col sistema paese.

Eccellenza

Miriamo a un continuo miglioramento della qualità dei nostri prodotti, servizi e canali di contatto, promuoviamo costantemente lo sviluppo personale e professionale dei nostri collaboratori e ci impegniamo per migliorare l'efficienza della nostra organizzazione in un'ottica anche di ottimizzazione dei costi e dei tempi.

Equità

Siamo impegnati ad eliminare ogni discriminazione nelle nostre condotte e a rispettare le differenze di genere, età, razza, religione, appartenenza politica e sindacale, lingua o diversa abilità.

Trasparenza

Riteniamo che la trasparenza della nostra comunicazione, dei nostri contratti e dei criteri che sono alla base dei nostri comportamenti sia fondamentale per consentire a tutti i nostri interlocutori di fare scelte autonome e consapevoli.

PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

Principi di condotta nelle relazioni con i clienti

Ascolto e dialogo

Crediamo che il cliente debba essere sempre al centro della nostra attenzione e che solo un costante dialogo possa consentirci di recepirne le reali aspettative e mantenere la nostra offerta ad un livello di eccellenza:

- nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi ci adoperiamo per attivare strumenti sistematici di dialogo così da cogliere i suggerimenti dei clienti stessi, delle associazioni dei consumatori e delle associazioni rappresentanti di specifiche categorie di clientela
- attraverso il dialogo con i nostri clienti identifichiamo con accuratezza il loro profilo di rischio, punto di partenza fondamentale per ogni attività di vendita di prodotti finanziari
- diamo tempestivo riscontro ai quesiti e ai reclami, mirando a una risoluzione sostanziale e non formale delle controversie

Trasparenza

Crediamo che alla base di un rapporto duraturo e improntato alla fiducia vi sia una comunicazione che mette il cliente in grado di comprendere sempre le caratteristiche e il valore di tutti i prodotti e servizi che acquista:

- facilitiamo la comprensibilità dei contratti, riduciamo i possibili equivoci e le ambiguità con un'informazione chiara ed esaustiva. Segnaliamo tempestivamente qualsiasi modifica al contratto e alle sue condizioni
- semplifichiamo la comunicazione su tutti i canali disponibili, dando valore al tempo del cliente ed evitando che lo sprechi o che debba faticare per capire

Equità

Crediamo che i nostri servizi debbano essere accessibili a chiunque:

- non discriminiamo in modo arbitrario i nostri clienti in base alla loro nazionalità, religione o genere
- moduliamo la nostra offerta affinché tutte le

fasce sociali possano trovare una risposta alle proprie esigenze

- ci adoperiamo per applicare una politica dei prezzi congrua con la qualità del servizio offerto
- rendiamo le nostre filiali accessibili alle persone disabili, adoperandoci per eliminare le possibili barriere architettoniche

Accesso al credito

Crediamo che l'estensione dell'accesso al credito alle fasce sociali che tradizionalmente hanno trovato un ascolto insufficiente da parte delle istituzioni finanziarie rappresenti una leva fondamentale di inclusione sociale, consentendo alle persone di migliorare la propria condizione e di poter esercitare appieno i propri diritti di cittadinanza.

Pur tenendo in considerazione i principi di prudenza nella valutazione del merito creditizio che tutelano non solo il nostro interesse ma anche quello dei clienti stessi:

- ampliamo la nostra offerta, integrandola con prodotti e servizi dedicati e a tale fine monitoriamo costantemente le dinamiche sociali in evoluzione per poter individuare le possibili aree di intervento
- sosteniamo lo sviluppo di nuova imprenditoria per favorire attività che hanno un potenziale di creazione di valore economico e sociale ancora inespresso
- poniamo particolare attenzione alle imprese sociali, non profit e del terzo settore riconoscendo che la loro attività rappresenta un significativo fattore di coesione sociale e promozione della persona

Sostegno allo sviluppo del Paese

Crediamo che una grande banca abbia una responsabilità specifica, legata alle sue dimensioni, nel promuovere la crescita economica e sociale del Paese:

- assistiamo le aziende nello sviluppo di una adeguata competitività ed una maggiore internazionalizzazione del business
- sosteniamo le imprese dotate di imprenditorialità e di un progetto valido anche nei momenti di difficoltà, aiutandole a realizzare soluzioni innovative di ristrutturazione e rilancio

- supportiamo il settore pubblico e gli enti locali secondo criteri di correttezza, collaborazione e chiara distinzione dei ruoli, promuovendo soluzioni finanziarie che garantiscono un equilibrio di lungo periodo, in una visione di crescita e modernizzazione che concorra al miglioramento della qualità di vita dei cittadini
- nelle attività di project finance e in particolare per progetti infrastrutturali, applichiamo i migliori standard e le linee guida internazionalmente riconosciute per la valutazione degli impatti ambientali e sociali
- sviluppiamo meccanismi innovativi di finanziamento a medio termine per favorire l'innovazione e l'imprenditorialità di coloro che, pur non avendo i capitali, hanno idee e progetti vincenti
- non ci limitiamo a fornire credito, ma investiamo nel capitale di rischio delle imprese per sostenere progetti imprenditoriali con forte potenzialità di crescita in settori innovativi

Promozione delle economie locali e radicamento nel territorio

Crediamo che un efficace sostegno al territorio che coniughi risultati economici con il rispetto dei valori fondamentali delle comunità locali possa attivare tutte le potenzialità inespresse del tessuto imprenditoriale costituito dalle piccole e medie aziende:

- sviluppiamo accordi e soluzioni finanziarie innovative con associazioni e organismi per lo sviluppo locale, proponendoci non solo come fornitori di capitale ma anche come partner per la promozione e lo sviluppo
- effettuiamo un costante monitoraggio sulle evoluzioni dei sistemi economici locali per supportare le imprese nelle proprie scelte strategiche
- razionalizziamo la distribuzione territoriale delle nostre filiali, tradizionale punto di incontro tra banca e clienti, per facilitare la raggiungibilità ed accessibilità dei nostri servizi, sviluppando anche per questo scopo la multicanalità

Investimenti socialmente responsabili

Crediamo che i nostri clienti debbano avere anche l'opportunità di scegliere tra una gamma specializzata di prodotti dedicati al cosiddetto Investimento Socialmente Responsabile (ISR). Riteniamo che l'ampliamento della nostra offerta con prodotti a basso rischio socio-ambientale possa offrire una opportunità di diversificazione del portafoglio e attivare un circolo virtuoso tra progressiva sensibilizzazione dei clienti e impegno delle aziende:

- ampliamo la nostra offerta con la diffusione di fondi e obbligazioni etiche

Tutela della sicurezza

Crediamo che la tutela della sicurezza dei nostri clienti, dei loro beni e delle loro informazioni non rappresenti solo uno dei nostri principali doveri, ma sia anche alla base del rapporto fiduciario che con loro vogliamo mantenere:

- ci adoperiamo per la protezione delle persone, dei valori e dei beni, del patrimonio informativo e dei processi organizzativi interni in modo da fornire un servizio che soddisfi al massimo grado i requisiti di affidabilità, continuità e riservatezza
- assicuriamo la costante aderenza alle disposizioni di legge e il tempestivo recepimento degli aggiornamenti normativi
- garantiamo trasparenza nell'informare i clienti sui loro diritti alla privacy e sulle modalità con cui trattiamo le loro informazioni personali

Valutazione del rischio socio-ambientale

Crediamo che le nostre decisioni di investimento e di credito debbano tenere conto anche dei rischi socio-ambientali secondo il principio per cui una attività che produce valore economico può essere sostenibile solo se non distrugge contemporaneamente valore sociale o ambientale:

- aderiamo ai protocolli interni e internazionali per il rispetto delle norme di tutela socio-ambientali
- escludiamo rapporti finanziari a supporto di attività economiche che contribuiscono a violare i diritti fondamentali della persona e ostacolano lo sviluppo umano
- premiamo i progetti ad alto valore ambientale e sociale

Principi di condotta nelle relazioni con gli azionisti

Banca Intesa adotta un sistema di corporate governance conforme a quanto previsto dalla legge e dalla normativa CONSOB ed in linea con i contenuti del Codice di Autodisciplina delle Società quotate, cui ha aderito volontariamente.

Tale sistema di governo societario è orientato alla creazione di valore per tutti gli azionisti e gli interlocutori a vario titolo interessati all'andamento del Gruppo, anche tramite il raggiungimento di livelli di eccellenza nello svolgimento dei servizi alla clientela e alla trasparenza nei confronti del mercato.

In tale prospettiva ruolo centrale riveste il Consiglio di Amministrazione a cui fanno capo le funzioni e la responsabilità degli indirizzi strategici ed organizzativi e della gestione ordinaria e straordinaria oltre all'adeguatezza del sistema dei controlli per il presidio dei rischi creditizi, finanziari ed operativi.

L'attuale sistema di corporate governance si ispira ad una sempre maggior valorizzazione degli amministratori indipendenti non esecutivi, anche attraverso la loro partecipazione ai Comitati consultivi costituiti nell'ambito del Consiglio di Amministrazione.

Nella Relazione sulla Corporate Governance, contenuta nel bilancio della banca, vengono fornite indicazioni sul numero e sulla identità degli amministratori non esecutivi e indipendenti, nonché sui criteri adottati per la valutazione dell'indipendenza.

- l'informativa ai soci sui termini e le modalità di esercizio dei loro diritti, quali partecipazioni alle assemblee, incasso dividendi, operazioni sul capitale etc
- i comunicati stampa e le presentazioni al mercato dei risultati e delle strategie aziendali
- i principali documenti societari
- i dati sull'andamento dei titoli in Borsa, sull'azionariato e sul patto di sindacato
- i rating assegnati dalle Agenzie specializzate

Conformemente alle migliori prassi internazionali, svolgiamo periodicamente incontri e conferenze sia telefoniche sia via web con la comunità finanziaria, italiana ed estera, al fine di rafforzare rapporti duraturi e continui che contribuiscano alla creazione di valore sostenibile nel tempo

Equità

- Ci adoperiamo affinché per tutti gli azionisti il valore dei capitali investiti sia salvaguardato e accresciuto in modo sostenibile nel tempo
- Assicuriamo la parità di informazione e la migliore e costante attenzione a tutti gli azionisti, senza discriminazione e senza comportamenti preferenziali
- Ci adoperiamo per favorire la partecipazione meditata e consapevole di tutti gli azionisti alle decisioni che riguardano la vita della banca
- Il Presidente del Consiglio di Amministrazione presiede e guida lo svolgimento delle riunioni assembleari con funzione di garanzia nei confronti di tutti gli azionisti

Trasparenza verso il mercato

Tutta la comunicazione finanziaria di Banca Intesa così come quella verso le Autorità di Vigilanza e Controllo, nazionali ed estere, è improntata a trasparenza, esaustività e tempestività, oltre che al pieno rispetto della normativa vigente:

- Garantiamo agli azionisti e alla comunità finanziaria una comunicazione trasparente nell'intento di fornire una fedele, chiara, completa e tempestiva informazione sullo stato di attuazione delle strategie e sui risultati di Banca Intesa.

Per garantire la parità di informazione a tutti gli azionisti e gli interlocutori, a vario titolo interessati all'andamento del Gruppo, questa viene resa disponibile attraverso una pluralità di canali, ivi compreso il sito web ove vengono in particolare pubblicati:

- il bilancio e le relazioni periodiche obbligatorie
- la relazione annuale sulla corporate governance

Principi di condotta nelle relazioni con i collaboratori

Banca Intesa fonda la relazione con i propri collaboratori sul rispetto dei diritti e delle persone e dichiara espressamente di aderire a quanto previsto dai principi internazionali in tema di diritti umani e dei lavoratori (ILO, GC, normativa corrente)

Il rispetto delle persone

Crediamo che il rispetto della personalità e della dignità di ciascun collaboratore sia il fondamento per lo sviluppo di un ambiente di lavoro permeato dalla reciproca fiducia, dalla lealtà e dall'apporto di ciascuno:

- riconosciamo a tutti i collaboratori la possibilità di esprimere la propria individualità nel lavoro e valorizziamo la diversità e specificità di ciascuno, come contributo essenziale alla crescita del Gruppo
- perseguiamo l'eccellenza dei risultati sotto il profilo sia quantitativo sia qualitativo, attraverso azioni commerciali e politiche di budget indirizzate, pianificate e monitorate in coerenza con i principi etici del presente codice e nel rispetto della professionalità e della dignità di ciascun collaboratore
- poniamo la massima attenzione nella fase dell'assegnazione degli obiettivi e della loro eventuale variazione, al fine di promuovere comportamenti corretti e trasparenti nella relazione con la clientela
- istituiamo, nel rispetto delle disposizioni contrattuali vigenti, sistemi incentivanti oggettivi e trasparenti prevedendo obiettivi possibili e raggiungibili

- rendiamo più agevole il lavoro semplificando prodotti, procedure e forme di comunicazione e garantiamo la salute e la sicurezza con misure sempre più efficaci
- promuoviamo politiche che consentano il possibile equilibrio fra vita personale e professionale, favorendo forme di flessibilità e realizzando iniziative per la conciliazione tra impegni lavorativi e privati, nella consapevolezza che la sfera lavorativa rappresenta una parte fondamentale degli interessi di ciascuno e con essi deve armonizzarsi

Valorizzazione e motivazione

Vogliamo porre equità e merito alla base della valutazione, valorizzazione, motivazione e sviluppo di carriera delle nostre persone:

- selezioniamo e gestiamo i collaboratori mantenendo nei loro confronti comportamenti equi e coerenti, prevenendo favoritismi, abusi e senza discriminazioni basate su sesso, razza, religione, appartenenza politica e sindacale, lingua, età o diversa abilità
- adottiamo sistemi di valutazione dei comportamenti, delle competenze, delle conoscenze e del potenziale secondo criteri di trasparenza e di meritocrazia
- garantiamo equità di trattamento e pari opportunità nell'attribuzione dei ruoli, ricorrendo alla mobilità su differenti posizioni di lavoro come elemento per favorire lo sviluppo professionale
- sviluppiamo una formazione attenta anche alle esigenze individuali, convinti che l'ascolto dei bisogni espressi dai collaboratori sia fondamentale per la definizione dei percorsi formativi
- mettiamo ciascuno in condizione di interpretare al meglio il proprio ruolo, favorendo il miglioramento costante del livello di competenza e sviluppando la capacità di lavorare in squadra per contribuire al raggiungimento degli obiettivi d'impresa

Ascolto e dialogo

Riteniamo che ascolto e dialogo siano alla base di relazioni che generano fiducia:

- improntiamo la comunicazione a criteri di correttezza, completezza e trasparenza
- ci adoperiamo per sviluppare, in chi ha compiti di responsabilità, una specifica sensibilità nel cogliere le occasioni di miglioramento e crescita che derivano dal riconoscere a ciascuno la possibilità di esprimere opinioni, suggerimenti e bisogni

Coesione

La coesione è l'elemento distintivo di una comunità di persone che lavorano bene insieme

con l'orgoglio di far parte di una grande impresa.

Per far crescere e consolidare, attorno a un'identità aziendale forte e condivisa, lo spirito di appartenenza di tutti i collaboratori:

- forniamo a ciascuno informazioni sulle strategie e gli obiettivi aziendali e di Gruppo, con lo scopo di condividere gli elementi che caratterizzano la nostra identità
- facciamo crescere in chi ha funzioni di responsabilità la capacità di proporsi come guida per adottare azioni sempre coerenti con i principi etici aziendali
- prevediamo sistemi che consentano di identificare il contributo individuale e di gruppo al raggiungimento degli obiettivi
- prevediamo forme di compartecipazione anche economica ai successi dell'impresa,
- promuoviamo iniziative di solidarietà per sostenere i colleghi in difficoltà e/o per finalità socialmente rilevanti

Principi di condotta nelle relazioni con i partner commerciali

Sappiamo che la nostra responsabilità non si esaurisce nelle attività che compiamo direttamente e in autonomia, ma investe anche tutti i casi in cui ci troviamo ad operare attraverso partnership commerciali:

Fiducia

- condividiamo con i nostri partner le finalità strategiche dei progetti/attività che svolgiamo insieme

Integrità

- ci adoperiamo affinché le società appartenenti al Gruppo improntino la loro attività ai valori e principi di questo Codice e non operino mai in contrasto con essi. In particolare, qualora la controllata sia all'estero, ribadiamo il nostro impegno a rispettare e valorizzare il territorio e le comunità locali
- ci sentiamo impegnati ad operare secondo i principi e i valori di questo codice e a veicolarli anche nelle società in cui abbiamo partecipazioni di minoranza

Crescita sostenibile

- promuoviamo iniziative ad alto valore sociale, in partnership con operatori che hanno specifica competenza in tali campi di intervento

Principi di condotta nelle relazioni con i fornitori

Ascolto e dialogo

Crediamo che un comportamento improntato all'ascolto e al confronto con i nostri fornitori favorisca un continuo miglioramento della relazione, la rafforzi e generi valore reciproco attraverso:

- un atteggiamento basato sul dialogo attento e costante
- sondaggi che rilevino il livello di soddisfazione dei fornitori, individuando le aree di miglioramento per coinvolgerli in un ruolo pro-attivo, in modo particolare per ciò che riguarda la trasparenza, la comunicazione e il rispetto dei termini di pagamento

Trasparenza

Crediamo che un atteggiamento chiaro e trasparente sia il presupposto per garantire il rispetto dell'integrità, aspetto peculiare della relazione con i fornitori, e contribuisca inoltre a mantenere nel tempo il rapporto con gli stessi:

- scegliamo i nostri fornitori sulla base di criteri chiari e documentabili, attraverso una procedura oggettiva e trasparente
- teniamo fede a politiche aziendali che improntino i rapporti alla massima correttezza, soprattutto nella gestione e conclusione dei contratti, evitando conflitti di interesse, anche potenziali
- nel caso specifico delle consulenze professionali, ispiriamo le nostre scelte a criteri di professionalità e competenza, evitando conflitti di interesse, anche potenziali
- ci adoperiamo per comunicare all'esterno le nostre politiche in tema di relazione con i fornitori

Selezione e gestione dei contratti

Crediamo che una grande banca debba saper gestire in maniera particolarmente responsabile la posizione di forza contrattuale che occupa, offrendo ai fornitori la garanzia di un trattamento equo:

- garantiamo pari opportunità nella selezione dei fornitori e dei partner commerciali, tenendo conto della loro compatibilità e adeguatezza alle dimensioni e alle necessità della nostra azienda
- ci adoperiamo affinché i contratti stipulati con i nostri interlocutori siano improntati all'equità, soprattutto con riferimento ai termini di pagamento e all'onerosità degli adempimenti amministrativi

Principi di condotta nei confronti dell'ambiente

Sostenibilità

Una delle dimensioni della nostra politica di responsabilità è il rifiuto dello spreco e l'attenzione alle conseguenze ambientali delle nostre scelte.

Crediamo che una grande impresa possa esercitare un forte impatto sulla sostenibilità ambientale e sociale, sia nel breve che nel lungo periodo, impatto dovuto sia alla propria attività (impatti diretti), sia in riferimento ad attività che non controlla direttamente (impatti indiretti):

- valutiamo positivamente i fornitori che improntano la loro attività alla sostenibilità ambientale e adottano le misure e gli strumenti necessari a minimizzare gli impatti negativi
- ci adoperiamo per sensibilizzare i nostri fornitori verso un atteggiamento responsabile, che favorisca la consapevolezza dei rischi e delle opportunità ambientali, sociali ed etiche derivanti dalle loro attività
- assicuriamo una gestione consapevole degli impatti che possono aggravare le problematiche ambientali connesse con il consumo di risorse, la produzione di rifiuti e le emissioni di sostanze nocive, effettuando costanti misurazioni e monitoraggi e fornendo una informativa chiara e trasparente in merito
- promuoviamo la costante ricerca di obiettivi di massima efficienza, introducendo sistemi di ottimizzazione degli impianti che limitino gli impatti ambientali e che siano conformi ai migliori standard tecnologici disponibili

Principi di condotta nella relazione con la collettività

Dialogo con le associazioni rappresentanti di stakeholder

Riteniamo che il dialogo con le associazioni sia di importanza strategica per sviluppare la nostra attività in maniera sostenibile:

- instauriamo un canale stabile di comunicazione con tutte le associazioni che rappresentano gli interessi dei propri stakeholder, con l'obiettivo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi e prevenire possibili situazioni di conflitto
- ascoltiamo e teniamo conto delle osservazioni di tutte le associazioni, espressione della collettività in cui operiamo
- informiamo e coinvolgiamo, su temi di inte-

resse specifico dei nostri stakeholder, le più rappresentative associazioni di categoria

Sostegno alle comunità tramite contributi e sponsorizzazioni

Siamo consapevoli della responsabilità che abbiamo nei confronti della collettività, alle cui esigenze siamo da sempre attenti e che sosteniamo non solo attraverso interventi diretti, ma anche contribuendo alla progettazione di iniziative di particolare interesse sociale:

- nella scelta delle proposte cui aderire prestiamo particolare attenzione alla coerenza con i nostri valori di riferimento
- conduciamo attività di sponsorizzazione che riguardano il sociale, l'ambiente, lo sport e l'arte e sono destinate ad eventi che offrono garanzia di qualità e favoriscono il coinvolgimento di un ampio numero di cittadini
- destiniamo parte degli utili di gruppo alla realizzazione di iniziative meritevoli su tutto il territorio, con particolare riguardo all'esclusione e al disagio sociale, consapevoli dell'importanza che la restituzione ha come atto sociale e come gesto di solidarietà,
- adottiamo una apposita procedura per l'erogazione di contributi e sponsorizzazioni, per garantirne la coerenza e anche per evitare ogni possibile conflitto di interessi di ordine

personale o aziendale (ad esempio, rapporti di parentela con i soggetti interessati o legami con organismi che possano, per i compiti che svolgono, favorire in qualche modo l'attività di Banca Intesa).

Rapporti istituzionali

Le nostre relazioni istituzionali con lo Stato, le sue articolazioni, gli Organismi Internazionali e le Autorità di vigilanza e controllo, nazionali e estere, sono riconducibili esclusivamente a forme di comunicazione volte a valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nei confronti di Banca Intesa, a rispondere a richieste informali e ad atti di sindacato ispettivo (interrogazioni, interpellanze, ecc.) o comunque a rendere nota la posizione su temi rilevanti:

- instauriamo canali di comunicazione dedicati e autorizzati con tutti gli interlocutori istituzionali a livello internazionale, domestico e locale;
- rappresentiamo i nostri interessi in maniera trasparente e coerente;
- adottiamo specifici modelli organizzativi per prevenire reati nei confronti della Pubblica Amministrazione, e salvaguardare così gli interessi della società e di tutti i suoi portatori di interesse.

ATTUAZIONE

I meccanismi di adozione, governo e controllo interno

I meccanismi di adozione, governo e controllo qui esplicitati sono finalizzati ai seguenti obiettivi:

- integrazione delle strategie, delle politiche e delle procedure aziendali con i principi ed i valori etici condivisi
- verifica e controllo della conformità delle azioni e dei comportamenti rispetto alle norme etiche condivise

Adozione del Codice Etico

Il Codice Etico, ed ogni eventuale futuro aggiornamento, è approvato dal Consiglio di Amministrazione di Banca Intesa.

La responsabilità dell'aggiornamento del codice è attribuita all'Ufficio Responsabilità Sociale e Ambientale.

Governo del Codice Etico

Modalità di diffusione, partecipazione e coinvolgimento

Il Codice Etico viene pubblicato sia sul sito internet www.bancaintesa.it accessibile alla clientela ed ai soggetti interessati, sia nell'apposita sezione della intranet aziendale.

Una copia cartacea del Codice viene consegnata a ciascun amministratore, sindaco, dipendente o collaboratore esterno all'atto, rispettivamente, della nomina, dell'assunzione o dell'avvio del rapporto di collaborazione.

Tutti i canali di comunicazione interna (Web Tv, House organ, ecc.) sono impegnati a diffondere con chiarezza i valori del Codice Etico con l'obiettivo di una sensibilizzazione capillare.

I valori e i principi che Banca Intesa intende affermare attraverso il Codice Etico saranno trasferiti nell'attività di formazione, mirata a creare

condivisione sui contenuti del Codice Etico, fornendo anche strumenti di consapevolezza e di conoscenza dei meccanismi e delle procedure per tradurre i principi etici in comportamenti da tenersi concretamente nell'operatività quotidiana.

In particolare, le iniziative formative saranno realizzate con modalità e contenuti adeguati al ruolo ricoperto in azienda da ciascun collaboratore e sviluppate secondo un percorso volto a completarne la formazione professionale e ad accrescerne lo sviluppo personale.

La valutazione della prestazione di coloro che hanno ruoli di responsabilità terrà conto anche del rispetto dei principi etici su cui si fonda la relazione con i collaboratori, nella convinzione che il successo di Banca Intesa è il risultato del legame efficace che, attraverso i capi, essa stabilisce con tutti i suoi collaboratori, ispirandosi ai principi di un'etica rigorosa.

Modalità di gestione del Codice Etico

Il modello a cui Banca Intesa si ispira è basato sull'auto-responsabilità delle strutture che perseguono e difendono il valore reputazionale di un comportamento socialmente responsabile. Pertanto, ogni struttura aziendale è direttamente impegnata, tra l'altro, ad individuare un concreto piano di azioni e progetti per declinare tangibilmente i principi di condotta cui si ispirano i comportamenti della Banca nelle relazioni con tutti gli interlocutori, portando attenzione agli interessi di tutti gli stakeholder.

L'*Ufficio Responsabilità Sociale e Ambientale* supporta le strutture aziendali in tali attività e cura la predisposizione di efficaci modalità di monitoraggio. Queste ultime vengono garantite dalla identificazione, in accordo con la Direzione Pianificazione e Controllo, di specifici indicatori che consentono di valutare i progressi nel raggiungimento degli obiettivi sociali ed ambientali ai fini della loro rendicontazione a garanzia degli impegni assunti. Collabora inoltre con la Direzione Risorse Umane e Organizzazione nello sviluppo e diffusione della cultura e dei valori del Codice.

La *Direzione Risorse Umane e Organizzazione* assicura la predisposizione dell'informazione in-

terna al fine di sviluppare e diffondere la cultura e i valori del Codice Etico, coordinando la circolazione delle informazioni istituzionali destinate al personale attraverso la progettazione e la realizzazione di adeguati strumenti di comunicazione interna. Definisce, di concerto con tutte le altre strutture, gli indirizzi e le linee della formazione in coerenza con il Codice Etico con l'obiettivo di diffondere i principi e i valori in esso affermati e di motivare i collaboratori ad adottare comportamenti conformi.

Banca Intesa ha inoltre adottato il Codice Interno di Comportamento di Gruppo che, in coerenza con i valori e i principi etici di cui al presente Codice, definisce le norme essenziali del comportamento di amministratori, sindaci, dipendenti e collaboratori esterni per la realizzazione e la tutela dei valori del Codice Etico.

Controllo interno

Compiti delle funzioni aziendali

Il sistema di controllo interno – insieme di regole, procedure e strutture organizzative – a presidio del Codice Etico coinvolge le seguenti funzioni:

Strutture organizzative: in forza del principio di "auto-responsabilità", ogni struttura organizzativa di Banca Intesa presidia e garantisce l'aderenza delle proprie azioni e attività ai principi e valori del presente Codice Etico, con particolare riguardo a quelle considerate a forte impatto etico. Ciascuna funzione, inoltre, è responsabile della rilevazione delle inosservanze verificatesi al proprio interno e della segnalazione delle stesse alle competenti funzioni secondo le modalità previste dall'Azienda.

Ufficio Responsabilità Sociale e Ambientale: esplica un ruolo di supporto e consulenza alle strutture aziendali per assicurare la coerenza di policy, prodotti e processi al Codice Etico.

Effettua un monitoraggio sui progressi nel raggiungimento degli obiettivi di responsabilità sociale e ambientale assegnati alle varie strutture di concerto con la Direzione Pianificazione e Controllo. È, inoltre, responsabile di una verifica continuativa e sistematica dell'efficacia delle strategie e delle azioni intraprese in tema di responsabilità sociale e ambientale.

Provvede a garantire un flusso di comunicazione continuativo verso l'AD e il Comitato di Direzione e periodico verso il Comitato per il Controllo

Interno, con riferimento sia alla gestione ordinaria sia alla gestione delle situazioni impreviste.

Direzione Internal Audit: la funzione, preposta a sovrintendere l'andamento del sistema dei controlli aziendali, interviene a seguito di segnalazione e/o attraverso l'attività di "ethical" auditing: assicura – in stretta coerenza con la propria missione – un'azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi della Banca, nonché sul rispetto delle regole disciplinate nel Codice Interno di Comportamento e la salvaguardia del valore delle attività fra le quali si ricomprendono anche quelle strettamente connesse agli impegni etici e di responsabilità sociale della Banca.

Supporta il Comitato per il Controllo Interno nel compito, assegnatogli dal CdA, di vigilare sul rispetto dei principi e dei valori contenuti nel presente Codice Etico. A tal fine, riceve ed analizza le segnalazioni di violazione del Codice Etico.

Comitato per il Controllo Interno – istituito ai sensi del Codice di Autodisciplina – riceve una relazione periodica dall'Ufficio Responsabilità Sociale e Ambientale circa l'esito delle azioni di controllo, dei processi interni di adeguamento svolti da ciascuna struttura aziendale e della gestione delle azioni correttive; riceve inoltre le segnalazioni delle anomalie/inosservanze ritenute gravi da parte dell'Audit.

Interventi in caso di inosservanze

A fronte delle inosservanze del presente codice, Banca Intesa adotterà i conseguenti provvedimenti, ispirandosi – ove non si configurino comportamenti fraudolenti o attuati in violazione di specifiche normative di legge, contrattuali o regolamentari – ad un approccio costruttivo che, anche tramite l'erogazione di interventi formativi, rafforzi la sensibilità e l'attenzione dei singoli circa il rispetto dei valori e dei principi affermati nel presente Codice Etico.

Segnalazione di inosservanze

La segnalazione di eventuali inosservanze del presente Codice vanno indirizzate alla casella di posta elettronica CodiceEtico@Bancaintesa.it, oppure inoltrate a mezzo posta all'indirizzo: Banca Intesa, Ufficio Assistenza Clienti e Reclami, Via Giambellino 135 – 20147 Milano (MI). Banca Intesa garantisce chi effettua segnalazioni in buona fede da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, assicurando loro la massima riservatezza, fatti salvi gli obblighi di legge.

Contatti

Banca Intesa S.p.A.

Sede sociale
Piazza Paolo Ferrari 10
20121 Milano
Telefono 02 879 11
Fax 02 879 37892
e-mail: info@bancaintesa.it
www.bancaintesa.it

Direzione Generale
Via Monte di Pietà 8
20121 Milano

Ufficio Responsabilità Sociale e Ambientale
Telefono 02 8796 3435
e-mail: csr@bancaintesa.it

Investor Relations
Telefono 02 879 43180
Telefono 02 879 42622
e-mail: investorelations@bancaintesa.it

Rapporti con i Media
Telefono 02 879 63531
Telefono 02 879 63010
e-mail: stampa@bancaintesa.it

