



In ogni momento della vita



# Supplemento - Indice

## Appendici

### Il nostro Approccio 2

#### Governance

- Strutture organizzative e di Governance
- Compensi ai membri del Consiglio di Amministrazione
- Retribuzione del Top Management

#### La funzione Compliance

- Normativa interna

#### Comitati Prodotto

Adesione a standard legali e codici volontari relativi a marketing e comunicazione

La partecipazione al dibattito pubblico sulla riforma della regolamentazione finanziaria

### Le nostre Persone 14

Le nostre Persone: rappresentazione del Gruppo in cifre

#### Diversità

#### Formazione e sviluppo

#### Le Relazioni Industriali

#### Previdenza sociale, equilibrio tra vita privata e professionale e salute e sicurezza

- Previdenza sociale
- Iniziative in materia di equilibrio fra vita privata e professionale e assistenza sanitaria
- Gestione in materia di salute e sicurezza
- Cause relative a tematiche del lavoro e previdenziali

#### Sistema di Giustizia Riparativa

### I nostri Clienti 26

#### Ripartizione della clientela

#### Inclusione finanziaria

#### Finanza responsabile

- Investimenti socialmente responsabili

#### Sicurezza

- Rapine e furti
- Antifrode
- Business continuity e gestione della crisi (BCCM)

#### Riconoscimenti

### La relazione con il Territorio 32

#### Contributi a favore del territorio

- Cultura
- Sociale
- Ambiente
- Sport

### Ambiente e Fornitori 36

#### Partnership e affiliazioni

#### Riconoscimenti

### Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto 37

### Yapı Kredi: un focus sulla Turchia 38

#### Yapı Kredi per una società moderna: i percorsi formativi nel 2010

Formazione professionale: una questione di grande rilevanza per la nazione

I Read, I Play

Borsa di studio Darüşşafaka

Yapı Kredi Technical and Vocational High School for Girls

Yapı Kredi Banking Academy

#### L'impegno ambientale di Yapı Kredi nel 2010

Infinite Blue

Paper optimization

I pacchetti bancari Yapı Kredi si sono trasformati in foreste

#### L'impegno di Yapı Kredi in ambito culturale ed artistico

Yapı Kredi Cultural Activities, Arts and Publishing

Campagna di scavi a Çatalhöyük

Afife Theater Awards

#### Impegno nel volontariato

#### Yapı Kredi per la disabilità

# Appendice - Il nostro Approccio

## Governance

L'approccio seguito da UniCredit in materia di corporate governance è quello di incoraggiare i propri dipendenti, collaboratori esterni e partner commerciali ad ispirarsi, nel perseguimento degli obiettivi prefissati, ai principi di trasparenza e gestione consapevole nel rispetto delle norme giuridiche vigenti e dei fondamentali principi di etica degli affari.

La corporate governance di UniCredit è inoltre conforme ai regolamenti vigenti e alle raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle Società quotate.

UniCredit ha sviluppato un insieme di strumenti di governance, oggetto di continua verifica e confronto con l'evoluzione del contesto normativo, delle prassi operative e dei mercati, che vengono periodicamente monitorati per verificarne il livello di applicazione.

Tra gli strumenti più rilevanti segnaliamo:

- lo Statuto, che contempla varie disposizioni in materia di corporate governance volte a garantire il corretto svolgimento dell'attività di gestione
- i Regolamenti dell'Assemblea
- le Norme e i Regolamenti del Consiglio di Amministrazione
- la Politica Retributiva del Gruppo, che stabilisce il quadro di riferimento per un approccio coerente alla remunerazione sostenibile e alla sua attuazione omogenea all'interno di UniCredit, con particolare riferimento al senior management
- le Regole e i Principi di Corporate Governance di Gruppo, indispensabili per coordinare il Gruppo nel suo complesso e le singole entità attraverso vari livelli e meccanismi di governance
- le Group Managerial Golden Rules, ovvero le linee guida che definiscono chiari principi di governance all'interno di UniCredit e ne delineano il modello organizzativo, stabilendo la responsabilità manageriale nei processi chiave

Al fine di garantire il funzionamento del sistema di corporate governance, in qualità di strumento di indirizzo e controllo delle attività del Gruppo nel suo complesso e di gestione dei relativi rischi, UniCredit ha definito un sistema ordinato e coerente di regole strutturato sulla base delle seguenti fonti:

- la Carta d'Integrità (per maggiori dettagli visitare l'apposita sezione del sito web aziendale)
- il Codice di Condotta, che definisce i principi generali di condotta, mira a promuovere la cultura della compliance e a guidare azioni tese a promuovere il nostro impegno verso la sostenibilità
- le Linee guida, che disciplinano il modello generale e i macro processi di governance
- le Policy, che forniscono una più puntuale rappresentazione delle attività e responsabilità, richiamando principi fondamentali e definendo criteri e regole di base che disciplinano particolari tematiche
- le Normative di Processo/Istruzioni Tecniche, che forniscono una descrizione dettagliata degli aspetti operativi necessari all'implementazione delle disposizioni e dei macro processi contenuti nelle Linee guida e Policy di riferimento
- i Contratti di servizio tra UniCredit e le relative controllate, che disciplinano formalmente le prestazioni di servizi intra-Gruppo, garantendo la trasparenza in relazione all'oggetto delle prestazioni erogate e ai relativi corrispettivi

## Strutture organizzative e di Governance

UniCredit S.p.A. adotta un sistema di amministrazione cosiddetto tradizionale basato sulla presenza di due organi di nomina assembleare: l'organo amministrativo (Consiglio di Amministrazione) e l'organo con funzioni di controllo sull'amministrazione (Collegio Sindacale). In applicazione delle vigenti disposizioni normative in materia, la revisione legale dei conti è affidata ad una società di revisione legale esterna. A supporto del Consiglio di Amministrazione sono costituiti inoltre quattro Comitati aventi finalità consultive e propositive.

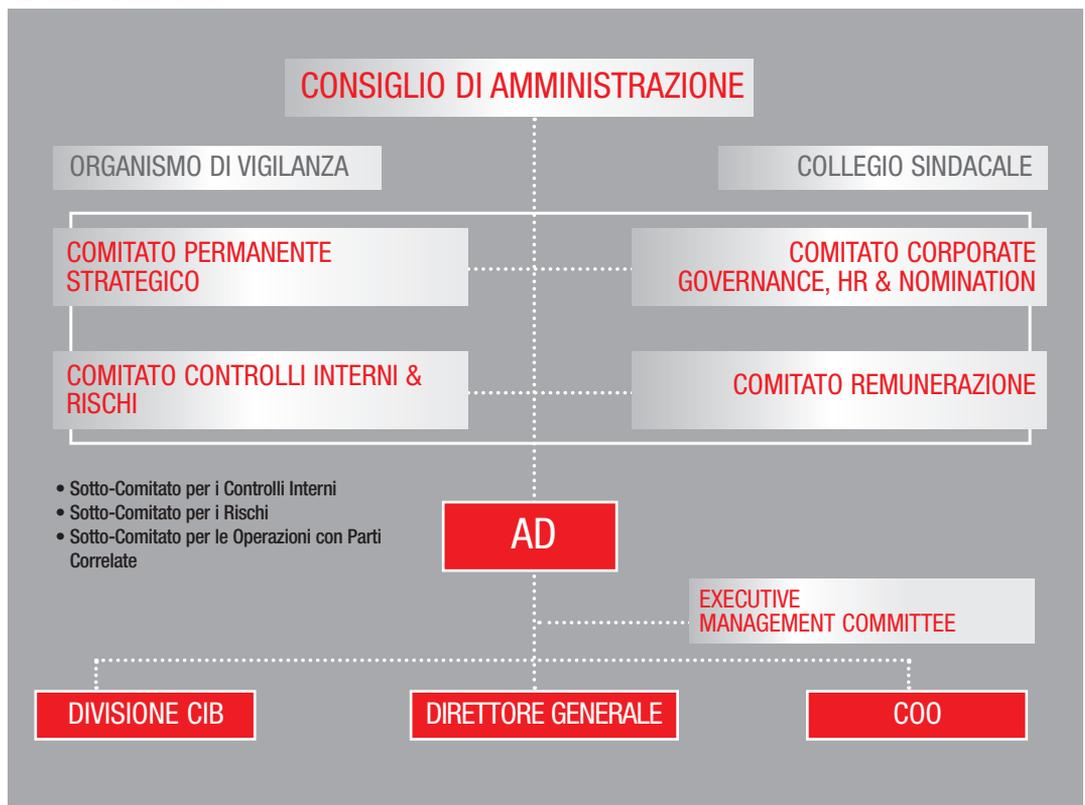
Nell'ambito della struttura complessiva di governance di UniCredit, tra le modifiche rilevanti apportate nel 2010 si ricorda che:

- l'Assemblea dei Soci del 22 aprile 2010 in sessione ordinaria ha nominato i componenti effettivi e supplenti del Collegio Sindacale per gli esercizi 2010-2012 sulla base di liste di candidati presentate da tanti soci rappresentanti almeno lo 0,5% del capitale sociale rappresentato da azioni aventi diritto di voto nell'assemblea ordinaria stessa

- nel successivo mese di agosto il Consiglio di Amministrazione ha aumentato da tre a quattro il numero dei Vice Direttori Generali di UniCredit nominando un nuovo Vice Direttore Generale (VDG) con la responsabilità del CEE Divisionalization Program. Nel successivo mese di settembre, a seguito delle dimissioni rassegnate dall'Amministratore Delegato, il Consiglio ha cooptato detto VDG nominandolo quale nuovo Amministratore Delegato
- il Consiglio ha poi approvato nei mesi di ottobre e dicembre una nuova struttura di top management di UniCredit con l'istituzione dei ruoli e la nomina del Direttore Generale (DG) e del Direttore Operativo (Chief Operating Officer, COO), la soppressione del ruolo del Deputy CEO nonché delle Strategic Business Area (SBA) ad essi facenti capo, non più coerenti con la nuova struttura. Il Consiglio ha inoltre attribuito la responsabilità diretta del Country Chairman Germany e del Country Chairman Austria all'Amministratore Delegato. Contestualmente alla soppressione delle SBA sono state costituite la Divisione Corporate & Investment Banking (CIB), a riporto dell'Amministratore Delegato, nonché le Divisioni Families & Small-Medium sized Enterprises, Private Banking e CEE a riporto del DG. Tale nuova struttura di governance è stata una tappa fondamentale nell'evoluzione di UniCredit quale primaria banca universale europea
- il Consiglio ha inoltre approvato la riorganizzazione del Comitato per il Controllo Interno & Rischi, ridenominato Comitato per i Controlli Interni & Rischi attraverso la costituzione di tre Sotto-Comitati denominati Controlli Interni, Rischi e Operazioni con Parti Correlate e ha deciso di incrementare il numero dei membri dell'Organismo di Vigilanza da cinque a sette

Per informazioni dettagliate sul sistema di corporate governance di UniCredit S.p.A., si rimanda all'apposita sezione del sito web aziendale ([www.unicreditgroup.eu](http://www.unicreditgroup.eu)) e alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari di UniCredit S.p.A. (approvata a febbraio 2011 dal Consiglio di Amministrazione).

#### Struttura di Governance



# Appendice - Il nostro Approccio

## Compensi ai membri del Consiglio di Amministrazione

I compensi corrisposti agli amministratori non esecutivi e ai membri del Collegio Sindacale non sono legati ai risultati finanziari di UniCredit e nessun amministratore non esecutivo è beneficiario di piani di incentivazione basati su stock option o, più in generale, di piani basati su strumenti finanziari.

La remunerazione dell'unico amministratore con poteri esecutivi che siede nel Consiglio di Amministrazione, l'Amministratore Delegato, è in parte collegata ai risultati finanziari di UniCredit. Ciò è in linea con la policy che si applica all'intera alta dirigenza del Gruppo, della quale l'Amministratore Delegato fa parte.

Inoltre, l'Amministratore Delegato e gli altri dirigenti con responsabilità strategiche sono stati in passato beneficiari di piani di incentivazione aziendali basati su strumenti finanziari.

## Retribuzione del Top Management

La retribuzione dell'Amministratore Delegato, del Direttore Generale e dei Vice Direttori Generali è stabilita nel contesto di un rigoroso processo di governance.

La politica retributiva di UniCredit è orientata alla performance, tiene conto del mercato ed è allineata con la strategia aziendale e gli interessi degli stakeholder. Al fine di garantire la competitività e l'efficacia della retribuzione, così come la trasparenza e l'equità interna, i principi della condotta sostenibile e della performance costituiscono i pilastri chiave della nostra politica retributiva di Gruppo.

La politica retributiva nel suo complesso è definita con lo scopo di assicurare la coerenza dei sistemi e degli elementi retributivi con riferimento ad una buona gestione del rischio e alle strategie di lungo termine, prevedendo anche un corretto bilanciamento tra le componenti fisse e variabili, fra cui meccanismi di pagamento differito di una parte consistente dei bonus collegati alla performance. Sono altresì previsti sistemi e meccanismi ponderati per il rischio che regolano la componente variabile della retribuzione e hanno lo scopo di assicurare il collegamento fra retribuzione e risultati effettivi sostenibili.

Nel corso dell'anno, il Comitato Remunerazione analizza e monitora le tendenze retributive complessive di mercato allo scopo di prendere decisioni informate in merito alle nostre prassi retributive. In riferimento alle posizioni di alta dirigenza del Gruppo, un consulente esterno indipendente contribuisce alla definizione di un elenco di concorrenti che costituiscono il Gruppo di confronto rispetto al quale viene effettuata un'analisi di benchmarking delle retribuzioni. Il gruppo di confronto è compiutamente identificato dal Comitato Remunerazione, considerando i nostri principali concorrenti europei e internazionali in termini di capitalizzazione di mercato, attivo complessivo, ambito d'attività e dimensioni. Sulla base di attività costanti di benchmarking, il Gruppo intende adottare livelli retributivi competitivi, pay-mix e strutture di attribuzione dei premi per trattenere e motivare efficacemente le nostre risorse chiave.

Su base annuale, in linea con le disposizioni regolamentari, l'Assemblea degli Azionisti di UniCredit approva la politica retributiva del Gruppo definita dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Comitato Remunerazione.

Il Consiglio di Amministrazione riconsidera ogni anno i criteri e le caratteristiche dei sistemi di incentivazione di Gruppo, assicurando un pay-mix appropriato di opportunità di riconoscimento immediate e differite, a supporto della sostenibilità del business e creazione di valore nel medio e lungo termine.

Il Sistema di Incentivazione di Gruppo 2011 per gli Executive – composto dal Piano di Bonus Opportunity e dal Piano

di Performance Stock Option – è stato progettato considerando le previsioni della Direttiva Europea CRD III (Capital Requirements Directive), le linee guida emanate dal CEBS (Committee of European Banking Supervisors) e le indicazioni delle varie Autorità Regolamentari nazionali sulle politiche e prassi retributive.

### **Piano di Bonus Opportunity**

Il nostro piano ha lo scopo di premiare la performance sostenibile, di motivare e trattenere gli Executive del Gruppo e di allineare i sistemi retributivi di UniCredit ai più recenti requisiti delle Autorità Regolamentari nazionali ed internazionali. Il Piano è progettato in linea con le strategie e obiettivi aziendali ed è collegato ai risultati di Gruppo, corretti per diverse tipologie di rischio – compresi quelli patrimoniali e di liquidità. Il Piano di Bonus Opportunity prevede l'allocazione di un bonus collegato alla performance, nel corso di quattro anni, in denaro ed azioni ordinarie UniCredit.

Il bonus pagabile a ciascun beneficiario viene determinato sulla base di una valutazione multi-dimensionale di un Performance Screen che contiene obiettivi operativi e di sostenibilità. Il bonus massimo è limitato verso l'alto e la performance viene valutata sia in termini di obiettivi interni espressi in numeri assoluti, sia di obiettivi relativi esterni, considerando anche indicatori aggiustati per il rischio. A seconda di ogni ruolo, gli obiettivi vengono selezionati dal nostro catalogo di Indicatori Chiave di Performance, che copre dimensioni finanziarie (quali Creazione di Valore, Profitabilità, Qualità dell'Attivo, Efficienza) e non-finanziarie (quali Reputazione, Soddisfazione della Clientela, Compliance, Efficacia Funzionale).

Il bonus risultante viene erogato in quattro parti uguali, attraverso una struttura bilanciata di pagamenti immediati e differiti, in denaro e azioni. Nel 2012 verrà pagata in denaro la prima rata, soggetta all'applicazione del fattore complessivo di rischio/sostenibilità (Group Gate) relativo ai risultati di profitabilità, patrimonializzazione e liquidità del Gruppo per il 2011 nonché al rispetto e l'aderenza individuale di norme di compliance, condotta e comportamento. Nel 2013 la seconda rata verrà pagata in denaro, mentre le quote per il 2014 e 2015 verranno corrisposte in azioni UniCredit. I pagamenti differiti sono soggetti all'applicazione di uno Zero Factor collegato ai risultati di Gruppo in termini di profitabilità, patrimonializzazione e liquidità nonché al rispetto e l'aderenza individuale di norme di compliance, condotta e comportamento.

### **Piano di Performance Stock Option**

Tale piano ha lo scopo di allineare gli interessi dei senior Executive del Gruppo a quelli degli Azionisti, premiando la creazione di valore nel lungo periodo, la crescita del prezzo dell'azione e la performance assoluta e relativa del Gruppo. Il Piano prevede l'assegnazione ai Senior Executive di diritti di opzione condizionati alla performance (performance stock option) con vesting (maturazione del diritto all'esercizio) a quattro anni (periodo di riferimento 2012-2015) e scadenza nel 2022.

Il vesting delle performance stock option è condizionale e proporzionale alla performance ottenuta nel periodo di riferimento in termini di:

- Relative Total Shareholder Return (rTSR), che misura il ritorno complessivo dell'investimento dell'azionista (considerando guadagni in conto capitale & dividendi) rispetto a un gruppo di confronto rappresentato dalle aziende dell'indice European Stoxx Banking Sector con capitalizzazione di mercato (all'ultimo giorno del periodo di performance) più alta della mediana delle società comprese nell'indice
- Profitto Economico di Gruppo (Economic Profit - EP), calcolato come differenza tra il Net Operating Profit After Tax (NOPAT – Reddito Operativo Netto Dopo le Tasse) ed il prodotto tra Capitale Allocato e Costo del Capitale

## Appendice - Il nostro Approccio

L'esercizio del massimo numero di diritti di opzione assegnati è previsto nel caso in cui l'EP di Gruppo nel periodo di riferimento sia superiore ai valori target pluriennali pianificati ed il posizionamento del rTSR sia più alto o uguale al terzo quartile del Gruppo di confronto. Nessun diritto di opzione sarà esercitabile in caso di posizionamento del rTSR al di sotto della mediana e l'EP sia inferiore ai target definiti.

Sia l'Amministratore Delegato che il Direttore Generale e i Vice Direttori Generali hanno contratti di lavoro a tempo indeterminato disciplinati nell'ambito generale del Contratto Collettivo Nazionale per i Dirigenti Dipendenti dalle Imprese Creditizie, Finanziarie e Strumentali (CCNL). Tali contratti non contengono clausole che prevedano il pagamento di indennità, o il mantenimento di benefici dopo la cessazione, in caso di dimissioni o di licenziamento/revoca senza giusta causa o se il rapporto di lavoro cessa a seguito di un'offerta pubblica di acquisto o cambiamento del controllo societario, e sono governati – anche con riferimento ai casi di dimissioni, licenziamento/revoca o cessazione – dalle normali previsioni del CCNL.

### La funzione Compliance

La revisione del modello organizzativo della funzione Compliance avviata due anni fa, con la finalità di coordinare le aree rientranti nel perimetro di competenza e presidiare le attività cross business, sta proseguendo come preventivato. In particolare nel 2010 è stato avviato un processo di armonizzazione delle strutture di Compliance – che proseguirà nel 2011 – volto a minimizzare le diversità sussistenti fra le strutture medesime, situate nei principali paesi in cui UniCredit opera, diversità derivanti dalle differenti previsioni normative locali, dalle dimensioni e dalle attività svolte da ciascuna società interessata.

### Normativa interna

#### **Normativa Antiriciclaggio e Anticorruzione**

Nel 2010 è stato nominato un Responsabile Globale della Compliance Antiriciclaggio, insieme ad un Responsabile Globale delle Sanzioni e ad un Responsabile Globale di Anticorruzione. È stata stilata una strategia triennale in materia di Antiriciclaggio, Sanzioni e Anticorruzione.

#### **Normativa Antiriciclaggio (Anti Money Laundering - AML)**

A settembre 2010 il Consiglio di Amministrazione di UniCredit S.p.A. ha approvato le Groupwide Global Compliance Guidelines relative al Contrasto al Riciclaggio ed al Finanziamento del Terrorismo.

Le Guidelines:

- riaffermano l'impegno di UniCredit nella lotta ai reati finanziari e al terrorismo attraverso la gestione attiva dei nostri rischi legali, normativi e reputazionali a tutti i livelli dell'organizzazione, anche tramite l'implementazione di un programma di antiriciclaggio e di lotta al finanziamento del terrorismo basato sui predetti rischi
- invitano i dipendenti ad avere la massima attenzione al fine di individuare tempestivamente potenziali situazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, gestendo tali situazioni in conformità alle presenti disposizioni
- stabiliscono i ruoli e le responsabilità dei dipendenti UniCredit e della funzione Compliance Antiriciclaggio
- richiedono l'identificazione e l'adeguata verifica dei clienti, compresi, ove necessario, il/i titolare/i effettivo/i e i principali azionisti di riferimento, prima che vengano eseguite le operazioni tranne qualora sia stata concessa dal relativo Responsabile AML dell'Entità l'approvazione a procedere all'operazione prima del completamento delle procedure di identificazione e verifica
- richiedono il monitoraggio delle transazioni eseguite dai clienti anche al fine di individuare le operazioni che non corrispondono alla consueta attività e che potrebbero quindi essere sospette

- richiedono ai dipendenti di segnalare eventuali operazioni sospette
- stabiliscono il divieto di porre in essere rapporti e operazioni con persone fisiche o giuridiche elencate nella European Union Financial Sanctions List o nella United States Office of Foreign Assets Control (OFAC) Specially Designated Nationals and Blocked Persons List, a meno che non sia stata data l'approvazione da Legal & Compliance

Tutte le società devono segnalare qualsiasi operazione sospetta alle autorità competenti, mettendo la dovuta attenzione onde garantire la massima qualità delle segnalazioni inviate. UniCredit pone la massima attenzione nello sviluppo dei sistemi IT AML, impegnando anche risorse economiche, per migliorare ulteriormente l'efficacia delle capacità di monitoraggio delle transazioni sospette.

### **Normativa Anticorruzione**

UniCredit osserva rigorose regole in materia di anticorruzione. In tale prospettiva, è stato recentemente nominato un Responsabile Globale per l'Anticorruzione nell'ambito del Legal & Compliance Department, a cui è stata attribuita la responsabilità di coordinare le attività di applicazione ed implementazione di policy e di procedure in vigore in ciascun paese in cui UniCredit opera, nonché di coordinare i controlli in materia di anticorruzione. Nel corso del prossimo anno, verrà emanata una Global Policy in materia di Anticorruzione, a cui faranno seguito specifiche policy globali che disciplineranno, fra l'altro, l'accettazione e l'offerta di regalie ed altri benefici nonché le modalità per avvalersi di soggetti terzi quali intermediari. Inoltre, come parte di una nuova strategia formativa a livello globale, è in corso di definizione un programma di formazione in materia di anticorruzione, insieme ad una campagna di sensibilizzazione tesa a evidenziare i relativi rischi. Queste attività saranno, comunque, integrate dall'ulteriore sviluppo di controlli interni, mirati alla prevenzione della corruzione.

### **Un focus sull'Italia: il nuovo Modello organizzativo**

Il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001 disciplina la responsabilità amministrativa di persone giuridiche, società e associazioni (enti) con e senza personalità giuridica. Il Decreto, che stabilisce il principio della responsabilità amministrativa degli enti, sorge dalla considerazione che le attività illegali condotte all'interno di una società sono spesso il risultato di una politica aziendale pervasiva e scaturiscono da decisioni prese ai vertici dell'organizzazione.

Il 4 maggio 2004 il Consiglio di Amministrazione ha approvato un Modello organizzativo per UniCredit S.p.A. che è stato aggiornato per la prima volta l'1 agosto 2008, con un successivo aggiornamento il 30 settembre 2010.

In base al Decreto n. 231/2001, le società italiane o straniere che operano in Italia mediante stabile organizzazione devono adottare e implementare efficacemente adeguati modelli organizzativi e gestionali per prevenire i reati.

Attualmente il Modello è composto da:

- Modello di Organizzazione e di Gestione 231/2001 di UniCredit S.p.A., un documento composto da quattro sezioni. La prima sezione descrive i contenuti e gli obiettivi della legislazione relativa alla responsabilità amministrativa delle società. La seconda verte sul modello di governance e sulla struttura organizzativa della nostra società. La terza sezione si concentra sui contenuti del modello gestionale, mentre la quarta descrive le linee guida di condotta
- Protocolli di Decisione, riguardanti la compliance di quelle attività, a tutti i livelli della società, in cui esiste il rischio, già rilevato, di commettere reati
- Regolamento di Spesa, normativa di spesa, in vigore già in precedenza, identificano le procedure per la gestione delle risorse finanziarie tali da prevenire le attività criminali

Sebbene i dipendenti che eseguono attività considerate a rischio siano tenuti a rispettare una specifica serie di regole fissate dai protocolli decisionali, il Modello di Organizzazione e di Gestione 231/2001 di UniCredit S.p.A. è rivolto a tutti i dipendenti UniCredit S.p.A., a prescindere dall'unità o dalla divisione in cui lavorano.

# Appendice - Il nostro Approccio

Tutti i dipendenti di UniCredit S.p.A. sono quindi tenuti a rispettare i principi descritti nel modello organizzativo e, in particolare, a riferire qualsiasi informazione riguardante la violazione delle regole del modello o relativa ad attività criminali all'Organismo di Vigilanza 231. Quest'organo collettivo è presieduto da sette membri, di cui due sono direttori non esecutivi e indipendenti, tra i quali viene scelto il Presidente, e cinque membri esecutivi in posizioni apicali con funzioni di guida, supporto e controllo, responsabili di supervisionare il funzionamento del modello e la conformità ad esso, nonché di mantenerlo aggiornato.

## Antitrust

La policy Antitrust e Pratiche Commerciali Sleali disciplina il comportamento delle società del Gruppo e dei dipendenti di UniCredit nei seguenti ambiti:

- intese (orizzontali e verticali)
- abusi di posizione dominante
- concentrazioni
- pratiche commerciali sleali

UniCredit gestisce la materia Antitrust e Pratiche Commerciali Sleali attraverso:

- regole interne e procedure locali
- una funzione preposta alla Gestione delle attività Antitrust e delle Pratiche Commerciali Sleali (Presidio Antitrust), presente all'interno delle società del Gruppo di maggiori dimensioni
- formazione del personale
- attività di reportistica e segnalazione

Nel 2010 UniCredit ha portato avanti l'implementazione di questa policy, che sarà completata nel corso del 2011.

## Principali Procedimenti Legali Relativi a Comportamento Anticoncorrenziale, Antitrust e Pratiche Monopolistiche

Paese	Aggiornamento sui Procedimenti Legali Pendenti nel Bilancio di Sostenibilità 2009
Italia	Con riferimento ai procedimenti avviati nel mese di agosto 2008 contro alcune banche del Gruppo (attualmente UniCredit S.p.A.) in relazione alla portabilità dei mutui nei confronti di consumatori titolari di un mutuo ipotecario, a seguito della decisione dell'autorità competente (TAR) di accettare i ricorsi delle banche, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato si è appellata contro tale decisione facendo ricorso al Consiglio di Stato. Nel mese di dicembre 2010 il Consiglio di Stato ha respinto il ricorso dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, confermando le ragioni delle banche. Il procedimento, pertanto, si è concluso con la conferma, da parte del Consiglio di Stato, della decisione del TAR, che ha annullato le sanzioni comminate alle banche
	Con riferimento al procedimento contro una delle banche del Gruppo (attualmente UniCredit S.p.A.) sanzionata nel dicembre 2008 dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per aver posto in essere presunti accordi lesivi della concorrenza, risalenti al 1996, in relazione alla gestione del servizio di cassa dell'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL), la società ha fatto ricorso contro tale decisione all'inizio del 2009. Il procedimento è ancora in corso
	Nel mese di luglio 2009, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha avviato un'istruttoria per appurare se UniCredit abbia posto in essere con altre importanti banche italiane accordi lesivi della concorrenza nel settore dei pagamenti tramite carta. Nel mese di novembre 2010, l'Autorità ha chiuso il procedimento e ha sanzionato UniCredit, insieme ad altre banche, contestando l'esistenza di accordi verticali tra le banche ed il circuito delle carte di credito. UniCredit ha fatto ricorso al TAR contro la decisione chiedendo, tra l'altro, la sospensione delle sanzioni relative alla decisione dell'Autorità. Il TAR ha accettato la richiesta di UniCredit riguardante la sospensione; l'udienza nel merito si terrà nel prossimo mese di giugno. Il procedimento è, pertanto, ancora in corso
	Nel mese di dicembre 2009, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha avviato un procedimento contro una società del Gruppo (attualmente UniCredit S.p.A.) in relazione a presunte pratiche commerciali scorrette riguardanti l'applicazione delle norme in materia di procedure semplificate di cancellazione delle ipoteche. L'Autorità Antitrust ha, inoltre, formulato una richiesta di informazioni alla società. Nel mese di febbraio 2010, l'Autorità Antitrust ha esteso il procedimento contro un'altra società del Gruppo. A maggio, il procedimento antitrust si è chiuso senza sanzioni per una delle società, mentre l'altra è stata sanzionata. La società sanzionata ha fatto ricorso al TAR contro la decisione. Il procedimento è, pertanto, ancora in corso

Paese	Aggiornamento sui Procedimenti Legali Pendenti nel Bilancio di Sostenibilità 2009
Austria	Sono in corso due procedimenti paralleli. Nel primo, il querelante è Hobex AG e l'imputato è Bank Austria, nel secondo gli imputati sono due altre banche. Il procedimento contro Bank Austria è stato rinviato a data da destinarsi. Il procedimento parallelo contro le altre due banche si è concluso a favore degli imputati; il querelante ha appellato la decisione e Bank Austria è intervenuta in Appello. Il procedimento d'Appello è tuttora in corso
	Procedimento avviato dall'Associazione dei Consumatori VKI contro Bank Austria con l'accusa di aver applicato, nell'investimento chiamato Callable Floater Snowball Obligation, termini e condizioni sfavorevoli ai consumatori. La Corte Suprema (OGH) ha dichiarato, in merito a tale procedimento, l'invalidità della clausola di risoluzione del contratto, mentre le altre clausole sono state ritenute valide. In seguito a questa sentenza sono stati presentati da parte di clienti 22 reclami, la maggior parte dei quali - già risolti in sede extragiudiziale
	In riferimento alla questione concernente la prestazione di una consulenza fuorviante da parte di Bank Austria in relazione alle opzioni OTC, le imputazioni penali contro due dipendenti di Bank Austria e contro la stessa Bank Austria sono state respinte. Sono ancora in corso invece i 12 procedimenti civili connessi
Romania	Inchiesta del Competition Council contro numerose banche, avviata nell'ottobre 2008, ancora in corso

Paese	Descrizione dei Principali Procedimenti Legali, 2010
Italia	Nel mese di febbraio 2010 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha avviato un procedimento contro una banca appartenente al Gruppo (attualmente UniCredit S.p.A.) in merito alle procedure per la chiusura dei conti corrente. Alla banca è stata comminata una sanzione; essa ha quindi fatto ricorso al TAR contro la decisione dell'Autorità. Il procedimento è ancora in corso
	Nel mese di febbraio 2010, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha avviato un procedimento contro una banca del Gruppo in relazione a una campagna pubblicitaria sul sito Web della banca medesima che reclamizzava una concessione di credito denominata Minifido. Alla banca è stata comminata una sanzione; essa ha quindi deciso di fare ricorso al TAR contro la decisione dell'Autorità. Il procedimento è ancora in corso
Ungheria	Nel 2010 l'Autorità ungherese di vigilanza finanziaria, in veste di autorità a tutela dei consumatori per il settore finanziario, ha obbligato la Banca a pagare una sanzione di HUF 500 tsd (circa €1.800) in seguito al reclamo di un cliente. Stante predetto reclamo, i dati creditizi del cliente stesso sono stati inseriti nel sistema KHR (Central Credit Information System) in maniera errata. L'errore si è verificato nel 2007 e la Banca non è stata in grado di provare che il cliente fosse stato informato della registrazione nel sistema KHR
	Alla fine dell'anno l'Autorità ungherese per la concorrenza ha avviato un'inchiesta in seguito a una precedente campagna promozionale della banca che è stata considerata comunicazione commerciale ingannevole, in base al reclamo di un cliente. L'inchiesta è in corso

Per maggiori informazioni si rimanda a Relazioni e Bilancio Consolidato 2010 (Parte E, sezione 4.B)

## Appendice - Il nostro Approccio

### Conflitti di Interesse

Nel 2010 UniCredit S.p.A. ha aggiornato il modello di gestione dei Conflitti di interesse e i relativi processi descritti nel Bilancio di Sostenibilità 2009.

A tal fine, UniCredit S.p.A. ha intrapreso le seguenti azioni, volte a garantire che gli interessi della società, dei suoi dipendenti (compresi i membri degli organi strategici, di controllo ed esecutivi) e dei promotori non danneggino gli interessi dei clienti di UniCredit:

- sono stati adottati un processo di monitoraggio per l'approvazione e l'implementazione in tutto il Gruppo delle Groupwide Compliance Guidelines – Conflicts of Interest (Linee guida sui conflitti d'interesse) emanate dalla funzione Compliance, nonché un processo di verifica della presa visione delle stesse da parte di ciascun dipendente
- nel mese di maggio 2010 l'Amministratore Delegato di UniCredit ha approvato la Groupwide Compliance Policy – Conflicts of Interest (Policy emanata dalla funzione Compliance sui Conflitti di interesse) che aggiorna e sostituisce la policy esistente in vigore dal 2007. Anche in riferimento a questa policy, nel 2010 è stato adottato un processo di monitoraggio dell'approvazione e dell'implementazione da parte delle società del Gruppo
- è stato adottato un nuovo applicativo informatico per individuare e registrare i conflitti di interesse
- è stata pubblicata una normativa interna riguardante i servizi di investimento offerti da UniCredit S.p.A. e dai soggetti italiani del Gruppo. Tali regole descrivono i processi mirati al rilevamento e alla gestione dei conflitti di interesse ed i controlli di secondo livello per il monitoraggio della correttezza e completezza dei dati inseriti nell'applicativo informatico
- è stato completato il programma di formazione in materia di conflitti di interesse destinato ai responsabili di Direzione e di Unit di UniCredit S.p.A., avviato nel 2009. Inoltre, sono stati offerti corsi di formazione per l'utilizzo dell'applicativo informatico a gruppi specifici di dipendenti

L'implementazione del modello di gestione dei conflitti di interesse di UniCredit, avviata nel 2010, proseguirà nel 2011 in UniCredit Bank AG, Bank Austria, Bank Pekao, UniCredit Bulbank, UniCredit Bank Czech Republic, UniCredit Tiriac Bank e ZAO UniCredit Bank. Il modello sarà quindi esteso a tutte le restanti società.

### Comitati Prodotto

Nel 2010, è continuata l'attività dei Comitati Prodotto delle principali società italiane di UniCredit, incaricati di accrescere l'efficienza dei processi valutativi che presiedono alla commercializzazione di prodotti e servizi e di altre iniziative commerciali, in vista di possibili implicazioni di rischio reputazionale e complessivo. Inoltre i Comitati lavorano per conciliare – per quanto attiene ai processi valutativi e di approvazione di prodotti, servizi e iniziative – la piena conformità normativa a regole interne ed esterne con le esigenze e i tempi delle funzioni aziendali.

Questi Comitati fungono da punti di scambio e sintesi in conclusione del processo di ideazione di prodotti e servizi. In tale veste, essi valutano e dunque forniscono un parere circa la fattibilità a livello di offerta, marketing e/o lancio di tutti i prodotti e servizi bancari, finanziari, d'investimento e assicurativi che verranno offerti ai clienti, nonché circa le iniziative a sostegno delle attività di marketing.

Il processo di ideazione di prodotti e servizi, che termina con i Comitati Prodotto, mira a generare valore per la nostra clientela.

Nel generare tale valore, abbiamo fatto in modo di allineare i nostri interessi con quelli dei nostri clienti. Nel corso di questo processo abbiamo tenuto presente i seguenti elementi:

- esigenze del cliente, tra cui propensione al rischio, orizzonte temporale e bisogni finanziari. La valutazione del profilo di rischio dei clienti è la fase preliminare nonché la più importante per accertarsi che le caratteristiche di un prodotto – definite nelle fasi successive – rispondano alle esigenze dei clienti e evitino un’inappropriata esposizione al rischio
- aspettative del cliente, quali sensibilità ai movimenti dei mercati (ovvero prodotti che replicano i movimenti del mercato vs. prodotti privi di caratteristiche mark-to-market), rendimento atteso, grado di flessibilità nel modificare i portafogli di investimenti nel tempo, ecc.
- prodotti sostitutivi (ossia in grado di rispondere alle medesime esigenze) e rispettive caratteristiche salienti, operando una distinzione tra prodotti esistenti e prodotti dei principali concorrenti

A seguito della realizzazione del programma *One4C* del 1 novembre 2010, sono stati implementati i nuovi Comitati Prodotto dei Network Italy Corporate & Investment Banking, Private Banking e Families & Small-Medium sized Enterprises in UniCredit S.p.A. Inoltre sono in via di completamento delle Istruzioni Tecniche di Valutazione, sotto il profilo di Compliance, di nuovi Prodotti, Business ed Iniziative che saranno applicate su tutto il Gruppo al fine di uniformare il processo di valutazione anche attraverso l’individuazione delle opportune soluzioni organizzative.

## Adesione a standard legali e codici volontari relativi a marketing e comunicazione

UniCredit segue il Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale ([www.iap.it](http://www.iap.it)) promosso dall’Istituto dell’Autodisciplina Pubblicitaria, che obbliga i suoi associati al rispetto dei principi di trasparenza, onestà e veridicità in campo pubblicitario. UniCredit è membro anche degli Utenti Pubblicità Associati (UPA), che sostiene l’Istituto dell’Autodisciplina Pubblicitaria. Tale regolamentazione viene applicata da tutte le società UniCredit, nei casi in cui i codici specifici non coprano alcuni dei temi disciplinati dall’UPA.

Tutti i canali pubblicitari e le attività di comunicazione di UniCredit sono gestiti dalla direzione Group Identity & Communications, che tra le altre cose, è tenuta a garantire l’effettiva applicazione del codice e dei regolamenti del Consiglio di Vigilanza.

Per quanto riguarda la pubblicità di prodotti di investimento, tutti i testi vengono inoltrati alla CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa), la quale ne valuta la conformità normativa nonché l’aderenza ai principi di veridicità e trasparenza.

## Appendice - Il nostro Approccio

### La partecipazione al dibattito pubblico sulla riforma della regolamentazione finanziaria

In seguito alla crisi, la riforma del sistema normativo finanziario globale è senz'altro diventata una delle priorità a livello internazionale. Il processo di riforma avviato dal G20, a cui partecipano autorità a livello europeo e nazionale, riguarda gli aspetti principali delle attività bancarie e influirà profondamente sul futuro del settore finanziario.

I contributi che abbiamo tempestivamente apportato al dibattito politico pubblico si fondano su una solida analisi del mercato, sulla nostra strategia di business, sulla nostra esperienza commerciale e sulle principali azioni legislative in corso a livello globale, europeo e nazionale. Nell'interesse dei nostri clienti e azionisti, UniCredit sostiene pienamente la creazione di un sistema finanziario più reattivo, sottolineando la necessità che ogni azione normativa garantisca parità di condizioni, si basi su solide analisi dei costi/benefici e contribuisca ad aumentare il livello di integrazione del mercato interno dell'Unione Europea.

UniCredit partecipa attivamente al costante dibattito su questioni normative con istituzioni globali, europee e nazionali a livello sia di alta dirigenza sia tecnico. Il 2010 ha visto la nostra diretta partecipazione a 26 consultazioni pubbliche promosse da autorità globali, europee e nazionali (es. Committee of European Banking Supervisors, Commissione Europea, Banca d'Italia, Basel Committee on Banking Supervision, ecc.).

UniCredit accoglie con favore e promuove fortemente, a livello micro e macro prudenziale, la revisione del quadro di vigilanza europeo e la realizzazione di un'infrastruttura di mercato più solida che consenta di individuare e quindi contenere eventuali vulnerabilità sistemiche in modo tale da garantire la sicurezza, la solidità e l'efficienza della quotidiana operatività bancaria a livello locale e internazionale.

Nel 2010 il Gruppo è stato parte attiva nel dibattito sulle questioni fondamentali legate al processo di riforma del quadro normativo europeo e alle architetture relative ai principali aspetti delle attività bancarie interessate dalle recenti crisi. Il contributo di UniCredit si è concretizzato in suggerimenti su aspetti tecnici, che hanno consentito di esprimere la nostra posizione su una serie di argomenti, tra cui:

- gestione del rischio (es. il rischio operativo e la gestione del rischio di liquidità): potenziare i sistemi di monitoraggio della gestione del rischio e perfezionare gli strumenti analitici e operativi, in particolare nelle aree che si sono rivelate più problematiche durante la crisi, come i rischi di mercato e di liquidità
- requisiti patrimoniali (es. Basilea III, adeguatezza patrimoniale): promuovere la parità di condizioni tra controparti a livello globale ed europeo e garantire la reattività delle banche a breve e a lungo termine, anche durante i periodi di forte stress
- vigilanza (es. il Collegio delle Autorità di Vigilanza): promuovere la realizzazione di un'architettura di vigilanza integrata e ben concepita a livello europeo rafforzando i poteri delle autorità di vigilanza e fornendo loro risorse e strumenti adeguati
- retribuzione (es. politiche retributive, corporate governance e meccanismi di retribuzione): istituire nuovi sistemi di corporate governance e retributivi volti a creare una cultura del rischio in tutti gli istituti finanziari assicurando così che gli interessi aziendali a lungo termine siano presi in considerazione

- Fondo europeo per la ripresa (European Recovery Fund): sensibilizzare sulla necessità di promuovere il Fondo europeo per la ripresa come strumento per garantire il finanziamento a medio – lungo termine sui mercati finanziari in modo tale che, nei periodi di turbolenza, le economie possano essere sostenute con un giusto mix di meccanismi pubblici e privati
- mercato delle cartolarizzazioni: ripristinare uno spirito di iniziativa trainato dal mercato volto a rilanciare i mercati delle cartolarizzazioni armonizzando gli standard esistenti per le infrastrutture di regolamento titoli e potenziando la sicurezza dei mercati finanziari
- tutela dei consumatori (es. tying e altre prassi commerciali non corrette, accesso a conti di pagamento di base, concessione responsabile di mutui): sostenere la revisione di sistemi giuridici nazionali e armonizzare le operazioni dei mercati retail transfrontalieri e interni garantendo così ai consumatori maggiore scelta, trasparenza e prezzi competitivi e promuovendo altresì l'inclusione e l'educazione finanziarie

UniCredit interagisce inoltre con associazioni del settore bancario a livello nazionale ed europeo con cui dialoga e collabora attivamente. Siamo, infatti, membri di varie associazioni di settore come l'Institute of International Finance (IIF), la European Financial Round Table, lo European Parliamentary Financial Services Forum (EPFSF) e l'Association for Financial Markets in Europe (AFME).

Promuoviamo e sosteniamo il dibattito pubblico in corso anche su questioni rilevanti che non influiscono direttamente sulle sue attività aziendali, ma che sono pur sempre importanti per le comunità in cui il Gruppo opera. A tale scopo, collaboriamo con centri di ricerca nazionali ed europei tra cui Bruegel, Centre for European Policy Studies (CEPS), European Center for Foreign Relations (ECFR), Istituto per gli Studi di Politica Internazionale (ISPI) e Istituto per gli Affari Internazionali (IAI).

Nel 2011 continueremo a partecipare intensamente al dibattito a vari livelli con autorità nazionali e internazionali al fine di contribuire, in veste di attore finanziario responsabile, alla creazione di un sistema finanziario più forte, capace di garantire parità di condizioni e rispetto degli interessi di tutti gli attori del mercato.

# Appendice - Le nostre Persone<sup>1</sup>

## Le nostre Persone: rappresentazione del Gruppo in cifre

### Numero di Dipendenti per Paese, 2008-2010

Paese	Head Count 2010	Head Count 2009	Head Count 2008
Italia	55.814	57.969	60.673
Germania	24.195	23.906	25.790
Austria	11.742	11.987	12.517
Polonia	21.166	21.167	21.918
Bulgaria	4.595	4.562	4.598
Croazia	5.278	5.251	5.422
Rep. Ceca	2.838	2.715	2.777
Romania	4.761	4.443	4.544
Russia	4.251	4.573	4.574
Ungheria	2.548	2.501	2.351
Altri	37.733	38.540	41.520
<b>Totale</b>	<b>174.921</b>	<b>177.614</b>	<b>186.684</b>

### Percentuale di Dipendenti per Categoria Professionale, 2008-2010

Categoria Professionale	2010	2009	2008
Senior management	0,38%	0,37%	0,36%
Dirigenti & quadri intermedi	15,24%	14,86%	14,71%
Staff	84,38%	84,77%	84,93%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Percentuale di Dipendenti per Tipologia di Contratto, 2008-2010

2010		2009		2008	
A Tempo Determinato	A Tempo Indeterminato	A Tempo Determinato	A Tempo Indeterminato	A Tempo Determinato	A Tempo Indeterminato
3,62%	96,38%	3,33%	96,67%	3,95%	96,05%

### Percentuale di Dipendenti per Titolo di Studio e Categoria Professionale, 2010 (✳)

Categoria Professionale	Laurea Specialistica	Laurea di 1° Livello	Diploma Scuola Superiore	Altro	Totale
Senior management	38,13%	44,30%	11,40%	6,17%	100%
Dirigenti & quadri intermedi	21,09%	42,36%	32,97%	3,58%	100%
Staff	13,56%	32,26%	43,79%	10,39%	100%

### Percentuale di Dipendenti per Anzianità di Servizio e Categoria Professionale, 2010 (✳)

Categoria Professionale	0-10	11-20	21-30	>30	Totale
Senior management	52,95%	26,36%	12,51%	8,18%	100%
Dirigenti & quadri intermedi	34,82%	31,43%	21,45%	12,30%	100%
Staff	47,82%	26,36%	17,12%	8,70%	100%

<sup>1</sup> I dati riportati nell'appendice si riferiscono agli head count (personale effettivo) al 31.12.2010 salvo diversa specifica. Quando la percentuale di copertura è differente dal 100% è utilizzato il simbolo (✳) per indicare una copertura del 97% degli head count e il simbolo (✳) per indicare una copertura del 99%.  
A motivo dell'introduzione di una nuova metodologia di classificazione per categoria professionale al fine di rendere i dati tra paesi paragonabili, alcuni dati potrebbero differire da quelli presentati nel Bilancio di Sostenibilità 2008. Gli head count riportati non includono personale esterno (es. stagisti, contratti interinali e a progetto); le società consolidate proporzionalmente sono incluse al 100%.

## Rappresentazione Percentuale dei Dipendenti che Hanno Lasciato l'Impiego nel 2009-2010, per Motivo di Abbandono

Motivo di Abbandono <sup>1</sup>	2010	2009
Pensionamento – dipendenti che hanno lasciato il Gruppo per andare in pensione*	6,1%	7,4%
Ristrutturazione – dipendenti che hanno lasciato il Gruppo di comune accordo o in virtù di un piano industriale negoziato con i sindacati	22,3%	18,3%
Accordo individuale - dipendenti che hanno lasciato il Gruppo in seguito ad un accordo individuale o personale	16,3%	24,0%
Dimissioni - dipendenti che hanno rassegnato le dimissioni	34,5%	30,3%
Licenziamento - dipendenti che hanno lasciato il Gruppo per decisione di quest'ultimo	6,0%	7,6%
Altri - tutte le altre motivazioni, decesso incluso	14,8%	12,4%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> I dati relativi alle assunzioni e agli abbandoni si riferiscono a movimenti da e verso il mercato esterno. Il numero totale di head count al 31.12.2010 è anche il risultato del consolidamento di alcune società del Gruppo, non considerate nei dati 2010 delle nuove assunzioni.

\* Se il pensionamento consegue ad una ristrutturazione, il caso è incluso in ristrutturazione anziché pensionamento.

## Turnover<sup>1</sup>

Turnover Rate	2010	2009	2008
Turnover complessivo	8,6%	9,0%	11,8%

Turnover per Genere (❖)	2010	2009
Donne	7,9%	8,4%
Uomini	9,0%	9,6%

Turnover per Età (❖)	2010	2009
fino a 30 anni	14,3%	14,4%
31-40 anni	5,8%	6,1%
41-50 anni	3,4%	4,1%
oltre 50 anni	13,6%	14,5%

<sup>1</sup> (head count che hanno lasciato l'impiego nel 2010) / (head count all'inizio del periodo in esame).

## Rapporto tra Retribuzione Media Femminile e Retribuzione Media Maschile per Categoria Professionale, 2010<sup>1</sup>

Categoria Professionale	2010
Senior management	74%
Dirigenti & quadri intermedi	65%
Staff	67%

<sup>1</sup> I dati hanno una copertura pari al 71% degli head count. L'indicatore è calcolato come segue: [(Totale retribuzione lorda femminile di Gruppo per categoria professionale) / (Totale head count donna di Gruppo per categoria professionale)] / [(Totale retribuzione lorda maschile di Gruppo per categoria professionale) / (Totale head count uomini di Gruppo per categoria professionale)].

## Diversità

### Percentuale di Dipendenti per Tipologia di Contratto e Genere, 2008-2010

Genere	2010		2009		2008	
	A Tempo Parziale	A Tempo Pieno	A Tempo Parziale	A Tempo Pieno	A Tempo Parziale	A Tempo Pieno
Uomini	9,04%	44,59%	8,04%	44,75%	8,61%	45,05%
Donne	90,96%	55,41%	91,96%	55,25%	91,39%	54,95%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# Appendice - Le nostre Persone

## Percentuale di Dipendenti Donne con Contratti di Lavoro Part-Time sul Totale dell'Organico Femminile per Categoria Professionale, 2008-2010

Categoria Professionale	2010	2009	2008
Dirigenti & quadri intermedi	2,41%	2,23%	2,81%
Staff	15,25%	14,06%	13,31%
<b>Totale</b>	<b>17,66%</b>	<b>16,29%</b>	<b>16,12%</b>

## Percentuale di Dipendenti per Titolo di Studio e Genere, 2010 (\*)

Genere	Laurea Specialistica	Laurea di 1° Livello	Diploma scuola Superiore	Altri
Uomini	32,40%	42,24%	42,21%	46,01%
Donne	67,60%	57,76%	57,79%	53,99%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Numero di Dipendenti Appartenenti alle Categorie Protette 2010<sup>1</sup> (❖)

Paese	2010
Italia	3.770
Germania	675
Austria	229
Bulgaria	66
Croazia	22
Rep. Ceca	0
Romania	12
Russia	0
Ungheria	0

<sup>1</sup> Il numero di dipendenti appartenenti alle categorie protette è rendicontato in conformità alle leggi locali. Se previsto dalla legge sono implementate soluzioni alternative.

## Numero e Percentuale di Promozioni, in Termini di Inquadramento Contrattuale Superiore, per Genere e Paese, 2010 (❖)

Paese	Numero		Percentuale	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Italia	2.815	2.754	51%	49%
Germania	451	192	70%	30%
Austria	43	20	68%	32%
Polonia	75	199	27%	73%
Bulgaria	18	43	30%	70%
Croazia	104	296	26%	74%
Rep. Ceca*	non disponibile	non disponibile	non disponibile	non disponibile
Romania	153	614	20%	80%
Russia	207	400	34%	66%
Ungheria	52	105	33%	67%
Altri	2.162	3.181	40%	60%
<b>Totale</b>	<b>6.081</b>	<b>7.804</b>	<b>44%</b>	<b>56%</b>

\* I dati 2010 non sono disponibili in quanto sono in corso ridefinizioni ed allineamenti delle politiche locali alle politiche di Gruppo.

## Formazione e sviluppo

### Numero di Ore di Formazione Pro Capite per Categoria Professionale e Tipologia di Formazione, 2010<sup>1</sup>

Categoria Professionale	Managerial Training	Technical Training	Foreign Language Training
Senior management – quadri intermedi	12,4	28,7	4,4
Staff	0,9	26,4	3,3

<sup>1</sup> I dati hanno una copertura pari al 74% degli head count. Le ore di formazione includono corsi e-learning, in aula e la formazione sul lavoro.

### Numero di Ore di Formazione per Corsi Anti-corruzione, Anti-riciclaggio e MiFID, 2010<sup>1</sup>

Corsi	Numero di ore
Anti-corruzione	36.718
Anti-riciclaggio	190.286
MiFID	69.789

<sup>1</sup> I corsi sono classificati come obbligatori in conformità alle leggi locali. I dati hanno una copertura pari al 70% degli head count.

## Le Relazioni Industriali<sup>1</sup>

UniCredit, nel pieno rispetto delle leggi locali, osserva i termini e le condizioni contenute negli accordi collettivi di lavoro che stabiliscono la libertà di associazione dei dipendenti e i loro diritti di contrattazione collettiva.

Il complesso dei diritti di cui godono i nostri dipendenti si fonda su di un insieme di principi contenuti nei seguenti documenti:

- Dichiarazione tripartita della International Labor Organization (ILO) sulle imprese multinazionali e la politica sociale
- Otto principali convenzioni ILO
- Linee guida destinate alle imprese multinazionali dell'OCSE
- Global Compact delle Nazioni Unite
- Carta di Integrità di UniCredit

Come fornitore leader di servizi finanziari, un personale altamente qualificato rappresenta il nostro punto di forza. Le problematiche legate all'eventuale violazione dei diritti umani e all'impiego di lavoro minorile e forzato non sono pertanto particolarmente attinenti alle nostre attività quotidiane. UniCredit è tuttavia consapevole della loro rilevanza in altri settori.

<sup>1</sup> I dati si riferiscono ad un parziale sottoinsieme di società del Gruppo, se non diversamente indicato:

Germania: UniCredit Bank AG, UniCredit Global Information Services S.C.p.A. (UGIS - filiale tedesca), UniCredit Business Partner S.C.p.A. (UCBP - filiale tedesca)

Austria: UniCredit Bank Austria AG

Bulgaria: UniCredit Bulbank AD

Croazia: Zagrebačka banka DD

Repubblica Ceca: UniCredit Czech Republic a.s.

Romania: UniCredit Tiriac Bank S.A., UniCredit Business Partner S.C.p.A. (UCBP - filiale romena)

Russia: ZAO UniCredit Bank

Ungheria: UniCredit Bank Hungary Zrt., UniCredit Jelzalogbank Zrt., UniCredit CAIB Hungary Ltd, UniCredit Factoring Pénzügyi Szolgáltató Zrt., Sas-Real KFT

In Italia il perimetro non copre: Aspra Finance S.p.A., Breakeven S.r.l., Entasi S.r.l., EuroFinance 2000 S.r.l., Trevi Finance 2 S.p.A., Trevi Finance 3 S.r.l., Trevi Finance S.p.A.

# Appendice - Le nostre Persone

Le Relazioni Industriali hanno da sempre svolto un ruolo importante in UniCredit, instaurando con i rappresentanti dei dipendenti solide relazioni improntate al rispetto reciproco. Il nostro comune obiettivo, come in passato, resta quello di promuovere e salvaguardare i diritti e le condizioni di lavoro dei dipendenti UniCredit.

Nel 2010 sono stati sottoscritti numerosi accordi con i rappresentanti dei dipendenti in molti paesi. I temi e contenuti che sono stati oggetto di discussione hanno riguardato retribuzioni, schemi pensionistici, piani di dimissioni volontarie e servizi di assistenza sanitaria. Il successo delle negoziazioni testimonia l'alta qualità del dialogo e della collaborazione raggiunti negli ultimi anni grazie agli sforzi compiuti sia da UniCredit che dai rappresentanti dei lavoratori.

I principali risultati raggiunti nell'ambito del Comitato Aziendale Europeo (CAE) sono stati:

- un flusso informativo costante, strutturato e puntuale al CAE subito dopo le delibere del Consiglio di Amministrazione UniCredit e prima di ogni pubblicazione di comunicazioni ufficiali a dipendenti o a interlocutori esterni
- la partecipazione attiva del senior management (es. l'Amministratore Delegato, il COO, il Direttore Generale, il Responsabile delle Risorse Umane, il CRO, il Responsabile della funzione Planning, Strategy and Capital Management, il Responsabile della funzione Group Identity & Communications) alle riunioni ordinarie del CAE per discutere i progetti principali a livello di Gruppo, strategie e decisioni transnazionali, nonché per offrire informazioni addizionali e chiarimenti durante le sessioni dedicate di domande e risposte
- quattro riunioni del Comitato Ristretto del CAE (in due occasioni ha partecipato anche il senior management) tenutesi per condividere informazioni dettagliate sugli scenari futuri e sui processi di riorganizzazione, in linea con il diritto di consultazione del CAE
- più di 30 ospiti appartenenti alla comunità delle Risorse Umane sono stati invitati alle riunioni ordinarie del CAE, al fine di sensibilizzarli sul ruolo funzionale delle Relazioni Industriali e sul valore del CAE come organismo di governance in UniCredit

## Percentuale di Dipendenti Coperti dai Contratti Collettivi di Lavoro, 2008-2010

Country	2010	2009	2008
Italia	Contratto di settore e nazionale 100%	Contratto di settore e nazionale 100%	Contratto di settore e nazionale 100%
Germania / UniCredit Bank AG	Contratto di settore 55,7%	Contratto di settore 57%	Contratto di settore 58%
Germania / UCBP	Contratto di settore 99,54%	Contratto di settore 99,55%	Non applicabile*
Germania / UGIS	Contratto di settore 27,1%	Contratto di settore 29,9%	Contratto di settore 31,76%
Austria	Contratto di settore 100%	Contratto di settore 100%	Contratto di settore 100%
Bulgaria	Contratto aziendale 100%	Contratto aziendale 100%	Contratto aziendale 100%
Croazia	Contratto aziendale 100%	Contratto aziendale 100%	Contratto aziendale 100%**
Rep. Ceca***	Contratto di settore e aziendale 100%	Contratto di settore e aziendale 100%	Contratto di settore e aziendale 100%
Romania / UniCredit Tiriac Bank	Contratto aziendale 100%	Contratto aziendale 100%	Contratto nazionale 100%
Romania / UCBP	Contratto aziendale 100%	Contratto aziendale 100%	Contratto aziendale 100%
Russia***	Contratto aziendale 100%	Contratto aziendale 100%	Contratto aziendale 100%
Ungheria ****	Non disponibile	Non disponibile	Non disponibile

\* L'azienda si è stabilita nel 2009.

\*\* La percentuale di dipendenti coperti dal contratto collettivo di lavoro include i dirigenti a cui sono applicate alcune condizioni dello stesso, ma solo per le parti non incluse nel contratto della categoria professionale.

\*\*\* Il contratto aziendale è ora incluso nel perimetro.

\*\*\*\* Non esistono contratti collettivi di lavoro (nazionale/di settore/aziendale).

## Numero di Incontri tra l'azienda e i Rappresentanti dei Lavoratori nel 2010<sup>1</sup>

Country	2010
Italia	Approssimativamente 850
Germania	Approssimativamente 410
Austria	Approssimativamente 70
Bulgaria	6
Croazia	21
Rep. Ceca	13
Romania	Approssimativamente 20
Ungheria	16

<sup>1</sup> Rappresentanti dei lavoratori: a seconda dei diversi sistemi di relazioni industriali e sulla base delle leggi nazionali del lavoro e del livello di rappresentanza (nazionale e locale), i lavoratori possono essere rappresentati dalle organizzazioni sindacali, comitati aziendali dei lavoratori (Works Councils) o altri rappresentanti. Quindi il numero degli incontri con i rappresentanti del lavoro dipende dalle differenti normative e leggi nei diversi sistemi di relazioni industriali.

## Periodo Minimo di Preavviso Concesso ai Dipendenti e ai Rappresentanti, da loro Eletti, Prima di Attuare Modifiche Organizzative Significative che Potrebbero Avere un Impatto Sostanziale sulla loro Attività

Paese	Numero Legale di Mesi / Settimane / Giorni di Preavviso	Periodo di Preavviso Specificato in un Contratto Collettivo di Lavoro	Note
Italia	25 giorni	Presente	La legislazione giuslavoristica italiana stabilisce che i sindacati devono essere informati e consultati 25 giorni prima dell'attuazione di qualsiasi cambiamento. Il Contratto collettivo nazionale di lavoro del settore del credito prevede procedure diverse di preavviso e consultazione e varia da 15 a 50 giorni a seconda della natura dei cambiamenti da intraprendersi.
Germania		Non presente	La legislazione nazionale non prevede un periodo specifico di preavviso tipicamente previsto per consultare i rappresentanti dei lavoratori. L'informazione deve essere fornita al Comitato Aziendale dei lavoratori (Works Council) prima che il management prenda qualsiasi decisione, cosicché sia possibile negoziare in modo sostanziale l'adozione di misure. Il datore di lavoro e il Comitato aziendale dei lavoratori (Works Council) devono riconciliare i loro interessi; modifiche importanti non possono essere avviate in assenza di una tale riconciliazione o perlomeno si deve aver provato.
Austria		Non presente	L'informazione deve essere fornita al Comitato Aziendale (Works Council) prima che il management prenda la decisione, cosicché sia possibile negoziare in modo sostanziale l'adozione di misure. La legislazione giuslavoristica austriaca non prevede un periodo specifico di preavviso.
Bulgaria	45 giorni	Non presente	La legislazione bulgara prevede il Diritto di informazione sui licenziamenti collettivi. Qualora il datore di lavoro contempa licenziamenti collettivi, tale datore di lavoro è tenuto a iniziare le consultazioni con i rappresentanti delle organizzazioni sindacali e i rappresentanti degli impiegati e dei lavoratori in tempo utile, al più tardi 45 giorni prima che tali licenziamenti abbiano effetto, nonché a sforzarsi di trovare un accordo con i suddetti rappresentanti al fine di evitare i licenziamenti collettivi o ridurre il numero di lavoratori interessati nonché contenere gli effetti di tali licenziamenti.
Croazia	8 giorni	Presente	Ulteriori dettagli sono contenuti nelle norme aziendali che regolano la materia.
Rep. Ceca	2 mesi	Non presente	Ciascun cambiamento operativo sostanziale deve essere discusso con i sindacati e comunicato ai dipendenti. Di norma, il tempo concesso prima dell'attuazione del cambiamento è due settimane. Nel Contratto Nazionale non è specificata né la tempistica né l'argomento del cambiamento. Il periodo di preavviso previsto dal Codice del Lavoro è pari a due mesi contando dal primo giorno del mese successivo a quello in cui i cambiamenti sono stati comunicati.
Romania		Presente	Non è richiesto alcun periodo determinato per tale tematica. I dipendenti devono essere informati per tempo, prima che venga effettuato qualsiasi cambiamento sostanziale all'interno dell'organizzazione. Per i licenziamenti collettivi nei contratti collettivi aziendali (UniCredit Tiriac Bank e UCBP) sono presenti ulteriori specifiche.
Russia	2 mesi	Non presente	Il requisito legale è un preavviso minimo pari a due mesi. Il requisito non deve essere necessariamente specificato nel contratto collettivo, dato che è comunque un obbligo.
Ungheria	Min. 30 giorni	Non presente	Il periodo di preavviso è tipicamente di 30 giorni, dopo tre mesi di tirocinio. Il Comitato Aziendale dei Lavoratori (Works Council) deve essere informato dalla società e ha 15 giorni di tempo per fornire commenti. Al termine di questo periodo i cambiamenti possono essere attuati. Non è necessario un accordo, ma solo la comunicazione tempestiva delle informazioni.

# Appendice - Le nostre Persone

## Previdenza sociale, equilibrio tra vita privata e professionale e salute e sicurezza<sup>2</sup>

### Previdenza sociale

I nostri dipendenti usufruiscono di benefit previdenziali, sanitari e di supporto all'equilibrio fra vita professionale e personale che integrano i piani di previdenza sociale e le disposizioni contrattuali minime. I benefit sono strutturati in modo da fornire garanzie sostanziali per la salute dei dipendenti e dei membri delle loro famiglie nel corso della carriera attiva nonché durante la pensione.

### Tipologie di Piani Pensionistici Offerti ai Dipendenti, 2010

Paese	Tipologie Principali di Piani Pensionistici
Italia	<p>Sono attivi piani a prestazione definita e piani a contribuzione definita.</p> <p>La maggior parte dei piani pensionistici integrativi è costituita da fondi a contribuzione definita. Esistono anche fondi a prestazione definita (non più disponibili per i nuovi dipendenti) con o senza fondi separati, com'è di fatto nella maggior parte dei casi. Per l'anno 2010, le passività connesse a tali piani, stimate su base attuariale in conformità con i principi contabili internazionali, si presentano adeguatamente coperte. Ciò è imputabile ad un aumento del tasso di attualizzazione derivato dalle stime di variabili economiche. Per ulteriori dettagli, si rimanda a Relazioni e Bilancio Consolidato 2010.</p> <p>Fin dal 2009, nell'intento di perseguire il miglior equilibrio possibile fra rendimenti, costi e rischi associati con i piani pensionistici integrativi (traendo benefici dal patrimonio più cospicuo e dalle maggiori economie di scala), UniCredit ha sottoscritto alcuni accordi sindacali che prevedono che tutti i dipendenti attualmente iscritti ad alcuni fondi pensione operanti nel Gruppo convergano nel Fondo pensione per il personale delle aziende del Gruppo UniCredit. Si tratta del cosiddetto Fondo Pensione di Gruppo UniCredit, l'unico fondo tra un totale di 16 che, al 31 dicembre 2010, comprende i dipendenti delle società italiane di UniCredit ed è aperto a nuovi ingressi.</p> <p>Al 2010 erano circa 12.070 i dipendenti coinvolti da tale convergenza.</p>
Germania	<p>Sono attivi piani a prestazione definita e piani a contribuzione definita.</p> <p>Piani a prestazione definita*: data la storia della società, sono attualmente in vigore piani diversi. Alcuni di essi prevedono l'erogazione di importi commisurati all'ultimo stipendio percepito (la pensione corrisponde a una determinata percentuale dell'ultimo stipendio lordo), mentre altri sono basati sugli importi salariali percepiti nel corso della carriera (una determinata percentuale di ciascun salario annuo lordo percepito durante la carriera professionale è convertito in un importo fisso della pensione). Tutti i piani a prestazione definita non sono più disponibili per i nuovi dipendenti.</p> <p>Piani a contribuzione definita: sono in vigore due piani basati sugli importi salariali percepiti nel corso della carriera, di cui uno è riservato ai dipendenti già assunti, mentre l'altro è aperto a nuovi ingressi. Una determinata percentuale dello stipendio lordo mensile viene convertita in una pensione ad importo fisso. Qualora vi sia una plusvalenza nell'attivo in gestione, i dipendenti hanno la possibilità di accreditare i profitti nei loro conti previdenziali individuali. Alla data attuale non sono state avviate richieste in tal senso.</p>
Austria	Piani a contribuzione definita
Bulgaria	Nessun piano disponibile
Croazia**	Piani a contribuzione definita
Rep. Ceca	Non applicabile***
Romania	Nessun piano disponibile
Russia	Piani a contribuzione definita
Ungheria	Non applicabile***

\* Al 31 dicembre 2010 i piani a prestazione definita sono finanziati quasi per intero mediante accordi fiduciari contrattuali (in Germania) o mediante i fondi pensione (negli altri paesi).

\*\* La contribuzione da parte della banca è iniziata a partire da dicembre 2010.

\*\*\* Tutti i dipendenti hanno la possibilità di aderire ad un piano previdenziale volontario. Il dipendente sceglie autonomamente una polizza e sottoscrive un contratto con una compagnia assicurativa. A UniCredit è noto solo l'importo richiesto dal dipendente quale benefit ad integrazione.

<sup>2</sup> I dati si riferiscono ad un parziale sottoinsieme di società del Gruppo, se non diversamente indicato:

Germania: UniCredit Bank AG, UniCredit Global Information Services S.C.p.A. (UGIS - filiale tedesca), UniCredit Business Partner S.C.p.A. (UCBP - filiale tedesca)

Austria: UniCredit Bank Austria AG

Bulgaria: UniCredit Bulbank AD

Croazia: Zagrebačka banka DD

Repubblica Ceca: UniCredit Czech Republic a.s.

Romania: UniCredit Tiriac Bank S.A., UniCredit Business Partner S.C.p.A. (UCBP - filiale romena)

Russia: ZAO UniCredit Bank

Ungheria: UniCredit Bank Hungary Zrt., UniCredit Jelzalogbank Zrt., UniCredit CAIB Hungary Ltd, UniCredit Factoring Pénzügyi Szolgáltató Zrt., Sas-Real KFT

In Italia il perimetro non copre: Aspra Finance S.p.A., Breakeven S.r.l., Entasi S.r.l., EuroFinance 2000 S.r.l., Trevi Finance 2 S.p.A., Trevi Finance 3 S.r.l., Trevi Finance S.p.A.

## Sistemi Previdenziali<sup>1</sup>, 2010

Paese	Sistema Previdenziale Nazionale Obbligatorio	Sistema Previdenziale Aziendale Volontario	Percentuale di Dipendenti che Possono Accedere al Sistema Previdenziale Aziendale Volontario
Italia	Presente	Presente	100%
Germania	Presente	Presente	100%
Austria	Presente	Presente	100%
Bulgaria	Presente	Presente	100%
Croazia	Presente	Presente	100%
Rep. Ceca	Presente	Presente	100%
Romania	Presente	Non presente	Non applicabile
Russia	Presente	Presente	100%
Ungheria	Presente	Presente	100%

<sup>1</sup> I sistemi previdenziali comprendono gli schemi pensionistici e/o le assicurazioni sanitarie in base alle differenti legislazioni nazionali/locali

## Contributi al Sistema Previdenziale Aziendale Volontario da Parte del Datore di Lavoro e/o del Dipendente

Paese	Contributi da Parte del Datore di Lavoro	Contributi da Parte del Dipendente
Italia	2% o 3%	Minimo 2%
Germania / UniCredit Bank AG	L'importo totale varia dal 2,75% al 15% dello stipendio lordo. Nel 2010 è stato introdotto un aumento dello stipendio dello 0,25% per tutti i dipendenti (tranne i dirigenti e le retribuzioni totali).	Dall'1,25% al 2,5 % dello stipendio lordo
Germania / UCBP e UGIS	2,5% - 10% dello stipendio mensile o annuale lordo	Dall'1,25% al 2,5 % dello stipendio lordo
Austria	2,9% o superiore	L'accordo tra il fondo pensione e il dipendente è siglato su base individuale
Bulgaria	Non applicabile	Non applicabile
Croazia*	1,5% dello stipendio	0%
Rep. Ceca **	Max. 24.000 CZK (circa 900 €) all'anno	Non richiesto specificamente; l'importo massimo al netto delle imposte è pari a 17.500 CZK (circa 680 €) all'anno
Romania	Non applicabile	Non applicabile
Russia	7% dello stipendio lordo mensile del dipendente	7% dello stipendio lordo mensile del dipendente
Ungheria**	0%	Massimo 5% dello stipendio lordo base del dipendente

\* La contribuzione da parte della banca è iniziata a partire da dicembre 2010.

\*\* Tutti i dipendenti hanno la possibilità di aderire ad un piano previdenziale volontario. Il dipendente sceglie autonomamente una polizza e sottoscrive un contratto con una compagnia assicurativa. A UniCredit è noto solo l'importo richiesto dal dipendente quale benefit ad integrazione.

## Iniziative in materia di equilibrio fra vita privata e professionale e assistenza sanitaria

Per quanto riguarda le spese sanitarie, la maggior parte dei dipendenti UniCredit può contare su polizze assicurative, fondi sanitari e altri benefit (es. iniziative di prevenzione, convenzioni speciali relative ai costi sanitari, piattaforme di benefit che consentono ai dipendenti di selezionare i piani più adatti alle loro esigenze, ecc.).

Ulteriori benefit sono disponibili per sostenere i colleghi e le loro famiglie in stadi diversi della loro vita. Ne sono un esempio i servizi di assistenza all'infanzia, le attività sportive e per il tempo libero, la fornitura di buoni pasto, la messa a disposizione di mense aziendali e l'accesso a una gamma di prodotti bancari UniCredit con termini e condizioni agevolati.

## Appendice - Le nostre Persone

I benefit possono variare considerevolmente da paese a paese e sono strutturati in base alle prassi adottate sul mercato locale nonché in armonia con il quadro sociale e normativo di riferimento.

Ai dipendenti part-time sono offerti i medesimi benefit previsti per i colleghi a tempo pieno.

Nel 2010, le principali iniziative in materia di assistenza sanitaria ed equilibrio fra vita privata e professionale sono state:

- in Italia, l'iniziativa Campagna di Prevenzione ha consentito l'accesso a check up gratuiti specificamente mirati all'individuazione dell'ipertensione e di patologie oncologiche e cardiovascolari
- in Germania è stato lanciato il progetto Healthy Company, nell'ambito del quale si è tenuto, in più siti, un evento sull'esaurimento psicofisico, che ha previsto anche la distribuzione di opuscoli informativi. Vengono inoltre offerti servizi di supporto per l'assistenza all'infanzia, consulenza e convenzioni per baby-sitting, assistenza durante le vacanze scolastiche e assistenza di emergenza. Sono infine previsti servizi/facilitazioni per i dipendenti i cui familiari sono affetti da disabilità o presentano esigenze speciali di assistenza
- in Austria, il progetto Fit for Your Health ha promosso l'assistenza sanitaria e ha svolto un'opera di sensibilizzazione su temi riguardanti la salute. Dal 2009 sono state ampliate le offerte globali per tre aree ben definite di promozione della salute professionale (Medi-Check, Physical Fitness e Mental Fitness)
- in Bulgaria, quasi il 70% dei colleghi ha partecipato al programma di check up medico preventivo annuale, che continua a registrare un impatto positivo sui tassi di malattia
- in Croazia, nel 2010, quasi 1.600 colleghi di Zagrebačka si sono sottoposti a speciali check up offerti dalla società
- in Romania, UniCredit Business Partner S.C.p.A. (UCBP - filiale romena) ha introdotto diverse nuove iniziative, tra cui la creazione di spazi mensa supplementari e il lancio di varie campagne informative (es. Be Aware) riguardanti diversi argomenti medici

### Programmi di Assistenza Volti a Gestire la Fase di Transizione in Caso di Pensionamento o Interruzione del Rapporto di Lavoro, 2010

Paesi	Iniziative di Accompagnamento alla Pensione	Riqualificazione Professionale per chi Intende Continuare a Lavorare	Liquidazione	Servizi di Collocamento	Assistenza nella Fase di Transizione a una Vita non Lavorativa (Formazione, Counselling Ecc.)
Italia	Non presenti	Non presente	Presente	Presenti (solo per dirigenti)	Non presente
Germania*	Presenti	Presente	Presente	Presenti	Presente
Austria	Presenti	Presente	Presente	Presenti	Presente**
Croazia	Presenti	Non presente	Presente	Non presenti	Non presente
Rep. Ceca	Non presenti	Presente	Presente	Presenti	Non presente
Romania	Non presenti	Non presente	Presente	Non presenti	Non presente

\* Solo per UniCredit Bank AG e UGIS.

\*\* I programmi di assistenza sono offerti in caso di riorganizzazione aziendale.

### Gestione in materia di salute e sicurezza

Il modo migliore per salvaguardare la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti è rispettare le norme di legge in materia e ispirarsi ad esse. La legislazione, da cui traiamo le nostre linee guida, identifica fasce orarie e modalità specifiche per ciascuna area. La nostra mission, che consiste nel cercare di creare un luogo di lavoro eccezionale, permea il nostro modo di affrontare le questioni di salute e sicurezza.

Le divisioni responsabili per la salute e sicurezza devono offrire i seguenti servizi:

- un'adeguata valutazione dei rischi (es. l'analisi e la verifica dei diversi fattori che compongono le attività lavorative e, in

particolare, l'organizzazione del lavoro, gli strumenti di lavoro, gli spazi di lavoro, i dispositivi di protezione individuali e collettivi, le infrastrutture tecnologiche e le materie contrattuali, sia per il lavoro interno che per i lavori a contratto)

- una valutazione del rischio derivato per ciascuna posizione
- la definizione e la pianificazione delle misure di prevenzione e protezione per eliminare i rischi o ridurli al minimo

### Commissioni Formali Congiunte Management-Lavoratori sulla Salute e la Sicurezza, 2010

Paese	Commissioni Congiunte Management-Lavoratori sulla Salute e la Sicurezza	Percentuale di Dipendenti Rappresentati dalla Commissione	Ambito di Operatività della Commissione
Italia	Non presente	Non applicabile	Non applicabile
Germania	Presente	Tutti i dipendenti di livello non manageriale	Entità del Gruppo
Austria	Presente	100%	Entità del Gruppo
Bulgaria	Presente	100%	Entità del Gruppo
Croazia	Presente	100%	Entità del Gruppo
Rep. Ceca	Non presente	Non applicabile	Non applicabile
Romania	Presente	100%	Entità del Gruppo
Russia	Non presente	Non applicabile	Non applicabile
Ungheria	Non presente	Non applicabile	Non applicabile

### Accordi Formali con i Sindacati in Materia di Salute e Sicurezza, 2010

Paese	Esistenza di Accordi Formali con i Sindacati	Breve Descrizione
Italia	Presenti	Disposizioni relative all'elezione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e alle loro attività, tra cui iniziative di formazione; normative in materia di accesso ai luoghi di lavoro
Germania	Presenti	Nel 2010, in una dichiarazione congiunta per i settori bancari privato e pubblico, sono stati elencati i fattori chiave per garantire la buona salute del personale. L'elenco comprendeva il rispetto e la fiducia nei confronti dei dipendenti, l'ulteriore sviluppo di misure atte a mantenere e promuovere la salute dei dipendenti e a rafforzare i metodi di prevenzione. La dichiarazione riconosceva inoltre che la prevenzione sanitaria riveste già un ruolo importante nel settore bancario
Austria	Non presenti	Non applicabile
Bulgaria	Presenti	I benefit dell'assicurazione sanitaria integrativa, facenti parte di un contratto collettivo di lavoro, comprendono i seguenti pacchetti di assistenza medica: - pacchetto assicurativo sanitario Prophylaxis - pacchetto assicurativo sanitario Non-hospital Medical Care - pacchetto assicurativo sanitario Hospital Medical Care - pacchetto assicurativo sanitario Medical services
Croazia	Presenti	Copertura completa delle tematiche di salute e sicurezza
Rep. Ceca	Presenti	Nel contratto collettivo è stato stabilito il diritto dei sindacati di controllare il livello di salute e sicurezza sul lavoro e di partecipare attivamente al miglioramento delle condizioni
Romania (UniCredit Tiriac Bank)	Presenti	Check up medici obbligatori, condizioni di sicurezza, corsi di formazione su questioni e obblighi di sicurezza, garanzia delle condizioni ambientali appropriate e delle condizioni di lavoro adeguate in termini di misure igieniche ed ergonomia
Romania (UCBP)	Presenti	Costituisce un capitolo separato del contratto collettivo, con temi principali quali corsi di formazione in materia di sicurezza e check up medici annuali
Russia	Non presenti	Non applicabile
Ungheria	Non presenti	Non applicabile

# Appendice - Le nostre Persone

## Tasso d'Infortunio, Giornate Perse di Lavoro e Tasso di Assenteismo, 2010<sup>1</sup>

Paese	Infortunio <sup>2</sup>	Giornate Perse di Lavoro <sup>3</sup>	Assenteismo <sup>4</sup>
Italia	3,71	0,17	5,95
Germania	3,33	0,03	5,67
Austria	0,25	0,03	4,47
Bulgaria	0,97	0,05	3,23
Croazia	1,15	0,02	3,82
Rep. Ceca	0,95	0,02	3,49
Romania	0,00	0,00	3,68
Russia	0,00	0,00	3,60
Ungheria	0,82	0,00	2,94

<sup>1</sup> I dati hanno una copertura pari al 61% degli head count.

<sup>2</sup> L'indicatore è calcolato come segue: (n° totale di infortuni nei luoghi di lavoro/n° totale ore lavorabili)\*1.000.000. Il numero degli infortuni nei luoghi di lavoro è riportato in conformità alla legislazione locale.

<sup>3</sup> L'indicatore è calcolato come segue: (n° totale giornate perse per infortunio/n° totale ore lavorabili)\*1.000.

<sup>4</sup> L'indicatore è calcolato come segue: (n° totale giornate di assenza/n° totale ore lavorabili)\*1.000. Le giornate di assenza si riferiscono a: infortuni, malattia, scioperi e altro (es. visite mediche, seggi elettorali).

## Cause relative a tematiche del lavoro e previdenziali

### Numero di Cause Relative a Tematiche del Lavoro

Paesi in cui Tali Cause Sono Presenti	Cause Intentate Prima del 2010	Cause Intentate nel 2010	Cause Terminate nel 2010	Cause Ancora Pendenti al 31 Dicembre 2010
Italia*	1.219	284	286	1.217
Germania	17	27	25	19
Austria	8	7	5	10
Bulgaria	34	29	38	25
Croazia	23	4	4	23
Repubblica Ceca	0	2	1	1
Romania	10	11	12	9
<b>Totale</b>	<b>1.311</b>	<b>364</b>	<b>371</b>	<b>1.304</b>

\* Il perimetro Italia include: UniCredit S.p.A., FinecoBank S.p.A., i-Faber S.p.A., UniCredit Management Bank S.p.A., UniCredit MedioCredito Centrale S.p.A., Pioneer Investment Management, UniCredit Factoring S.p.A., UniCredit Leasing S.p.A., Quercia Software S.p.A., UniCredit Audit S.C.p.A., UniCredit Business Partner S.C.p.A., UniCredit Global Information Services S.C.p.A., UniCredit Real Estate S.C.p.A., UniCredit Bank AG filiale di Milano. I dati raccolti al 1° gennaio 2010 sono stati ricalcolati in base al nuovo perimetro; la modalità in cui i dati sono stati calcolati precedentemente non considerava alcune cause gestite tra diverse società del Gruppo.

### Numero di Cause Relative a Tematiche Previdenziali

Paesi in cui Tali Cause Sono Presenti	Cause Intentate Prima del 2010	Cause Intentate nel 2010	Cause Terminate nel 2010	Cause Ancora Pendenti al 31 Dicembre 2010
Italia*	106	13	7	112

\* Il perimetro Italia include: UniCredit S.p.A., FinecoBank S.p.A., i-Faber S.p.A., UniCredit Management Bank S.p.A., UniCredit MedioCredito Centrale S.p.A., Pioneer Investment Management, UniCredit Factoring S.p.A., UniCredit Leasing S.p.A., Quercia Software S.p.A., UniCredit Audit S.C.p.A., UniCredit Business Partner S.C.p.A., UniCredit Global Information Services S.C.p.A., UniCredit Real Estate S.C.p.A., UniCredit Bank AG filiale di Milano. I dati raccolti al 1° gennaio 2010 sono stati ricalcolati in base al nuovo perimetro; la modalità in cui i dati sono stati calcolati precedentemente non considerava alcune cause gestite tra diverse società del Gruppo.

## Numero di Cause Relative a Enti Amministrativi

Paesi in cui Tali Cause Sono Presenti	Cause Intentate Prima del 2010	Cause Intentate nel 2010	Cause terminate nel 2010	Cause Ancora Pendenti al 31 Dicembre 2010
Italia*	3	2	1	4
Germania	1	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

\* Il perimetro Italia include: UniCredit S.p.A., FinecoBank S.p.A., i-Faber S.p.A., UniCredit Management Bank S.p.A., UniCredit Mediocredito Centrale S.p.A., Pioneer Investment Management, UniCredit Factoring S.p.A., UniCredit Leasing S.p.A., Quercia Software S.p.A., UniCredit Audit S.C.p.A., UniCredit Business Partner S.C.p.A., UniCredit Global Information Services S.C.p.A., UniCredit Real Estate S.C.p.A., UniCredit Bank AG filiale di Milano.

## Sistema di Giustizia Riparativa

### Numero di Casi Accettati dal Sistema di Giustizia Riparativa per Paese, 2008-2010

Paese	Data di Inizio	Numero Complessivo dei Casi dal 2008 al 2010	2010	2009	2008	Numero di Casi Chiusi	Numero di Casi in Sospeso
Italia	1 ottobre 2006	331	67	97	80	328	3
Germania	1 gennaio 2007	104	19	28	28	97	7
Austria	1 marzo 2007	48	14	11	12	46	2
Polonia	1 gennaio 2008	100	41	26	33	99	1
Bulgaria	1 marzo 2008	34	11	10	13	34	0
Croazia	1 marzo 2008	38	10	11	17	38	0
Rep. Ceca	1 ottobre 2008	30	16	11	3	30	0
Romania	1 marzo 2009	18	9	9 non applicabile		13	5
Russia	1 luglio 2009	3	2	1 non applicabile		3	0
Ungheria	1 settembre 2007	72	17	17	22	71	1
Paesi Baltici*	1 febbraio 2009	5	0	5 non applicabile		5	0
Serbia	1 aprile 2009	9	3	6 non applicabile		8	1
Slovacchia	1 settembre 2007	9	0	4	3**	9	0
Slovenia	1 febbraio 2008	32	15	5	12	31	1
<b>Totale</b>		<b>833</b>	<b>224</b>	<b>241</b>	<b>223</b>	<b>812</b>	<b>21</b>

\*1 Paesi Baltici includono Estonia, Lettonia e Lituania.

\*\* Nel Bilancio di Sostenibilità 2008 un caso è stato erroneamente incluso nel Sistema di Giustizia Riparativa.

### Panoramica dei Casi Chiusi per Paese, 2010

Paese	Numero di Casi Chiusi	Numero di Casi non Ammessi	Mediazioni Rifiutate	Rinunce	Casi Risolti Senza Strumenti di GR	Altri	Totale Casi con Impiego di Strumenti di GR	Strumenti Utilizzati		
								Mediazione	Incontri	Segnalazioni
Italia	328	70	11	49	44	0	154	21	74	59
Germania	97	2	0	6	48	0	41	6	10	25
Austria	46	3	2	5	5	0	31	1	8	22
Polonia	99	14	2	20	16	0	47	0	15	32
Bulgaria	34	4	0	2	0	0	28	0	23	5
Croazia	38	17	0	0	0	1	20	2	3	15
Rep. Ceca	30	2	0	6	4	0	18	0	5	13
Romania	13	5	0	4	0	1	3	0	3	0
Russia	3	0	1	0	0	0	2	0	1	1
Ungheria	71	11	0	18	5	5	32	0	7	25
Paesi Baltici*	5	0	0	0	1	1	3	0	3	0
Serbia	8	0	0	0	1	2	5	2	3	0
Slovacchia	9	1	0	0	0	0	8	0	2	6
Slovenia	31	4	0	10	7	3	7	0	4	3
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>133</b>	<b>16</b>	<b>120</b>	<b>131</b>	<b>13</b>	<b>399</b>	<b>32</b>	<b>161</b>	<b>206</b>

\*1 Paesi Baltici includono Estonia, Lettonia e Lituania.

# Appendice - I nostri Clienti

## Ripartizione della clientela

### Numero dei Clienti per Divisione e Paese al 31 Dicembre 2010

Divisione / Paese	Numero
<b>Divisione Retail</b>	
Italia (UniCredit S.p.A.)*	7.783.983
Germania (UniCredit Bank AG)	2.403.520
Austria (UniCredit Bank Austria AG)	1.663.408
<b>Divisione Corporate</b>	
Italia (UniCredit S.p.A.)*	17.652
Germania (UniCredit Bank AG)**	73.489
Austria (UniCredit Bank Austria AG)	27.525
<b>Divisione Private</b>	
Italia (UniCredit S. p.A.)*	134.670
Germania (UniCredit Bank AG)	42.379
Austria (Schoellerbank, UniCredit Bank Austria AG)***	21.853
<b>Asset Gathering</b>	
Italia (FinecoBank S.p.A.)	817.282
Germania (DAB Bank AG)	470.050
Austria (Direktanlage.at AG)	59.358
<b>CEE - Retail</b>	
Bulgaria (UniCredit Bulbank AD)	1.046.575
Croazia (Zagrebačka Banka DD)	1.525.241
Rep. Ceca (UniCredit Bank Czech Republic A.S.)	225.977
Romania (UniCredit Tiriak Bank S.A.)	509.044
Russia (ZAO UniCredit Bank)	863.065
Ungheria (UniCredit Bank Hungary ZRT.)	362.523
<b>CEE - Corporate</b>	
Bulgaria (UniCredit Bulbank AD)	9.259
Croazia (Zagrebačka Banka DD)	9.682
Rep. Ceca (UniCredit Bank Czech Republic A.S.)	9.277
Romania (UniCredit Tiriak Bank S.A.)	7.548
Russia (ZAO UniCredit Bank)	5.337
Ungheria (UniCredit Bank Hungary ZRT.)	7.306

\* Il 13 aprile 2010 il Consiglio di Amministrazione ha formalmente approvato il programma *One4C*, che vede la fusione in UniCredit S.p.A. di sette società: UniCredit Banca S.p.A., UniCredit Banca di Roma S.p.A., Banco di Sicilia S.p.A., UniCredit Family Financing Bank S.p.A., UniCredit Private Banking S.p.A., UniCredit Corporate Banking S.p.A. I clienti condivisi tra due divisioni della stessa società sono conteggiati una sola volta all'interno della divisione dominante.

\*\* Il numero dei clienti è al 31 luglio 2010. Il numero dei clienti al 31 dicembre 2010 non è disponibile a causa di una migrazione dei sistemi.

\*\*\* Il numero dei clienti Private Banking in Austria è dato dalla somma dei clienti Private delle due società austriache che gestiscono tale tipologia di clienti (Schoellerbank e UniCredit Bank Austria AG).

## Inclusione finanziaria

Nel 2010, UniCredit ha continuato a implementare iniziative di concerto con l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) per fornire supporto a chi è stato negativamente colpito dalla crisi finanziaria.

Dal 2009, UniCredit ha lavorato con ABI sulla Cassa Integrazione Guadagni Straordinari (CIGS), che offre supporto ai dipendenti di aziende con problemi finanziari, e ha anche aderito al Piano Famiglie ABI e al Fondo Nuovi Nati.

Il Piano Famiglie ABI offre la possibilità una-tantum di sospendere il pagamento delle rate del mutuo fino a 12 mesi

in circostanze straordinarie (es. perdita di lavoro, decesso, invalidità, ecc.). Al 15 febbraio 2011, erano state accolte oltre 6.100 richieste relative a questo piano. Il Fondo Nuovi Nati, lanciato nel marzo 2010, è stato creato grazie alla collaborazione tra ABI e la Presidenza del Consiglio dei Ministri. Questo fondo offre un credito alle famiglie che hanno avuto o adottato un bambino in qualunque momento dal 2009 al 2011. I beneficiari ricevono un prestito personale a tasso fisso, garantito dal governo italiano, di un importo fino a €5.000, per una durata massima di cinque anni. Alla fine del 2010 erano stati erogati oltre 4.500 prestiti, per un valore di circa €22,2 milioni.

#### **Divisione Retail 2010: Numero e Percentuale di Filiali in Aree Scarsamente Popolate o Economicamente Svantaggiate al 31 Dicembre 2010<sup>1</sup>**

Country	Numero di Filiali	% Totale Filiali
Italia	816	19%
Germania	47	8%
Bulgaria	229	100%
Croazia*	27	20%
Repubblica Ceca	45	64%
Romania	225	100%
Russia**	49	53%
Ungheria	74	56%

<sup>1</sup> Al fine di identificare le aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate nei paesi dell'Unione Europea, si è fatto riferimento alla classificazione stabilita dall'UE per la sua politica di coesione 2007-2013.

\* Per la Croazia, si è fatto riferimento al Programma operativo per la competitività regionale 2007-2009 della Repubblica di Croazia.

\*\* Per la Russia, ci si è avvalsi della Mappa sociale delle regioni russe fornita dall'Istituto indipendente russo per le politiche sociali.

## Finanza responsabile

### Investimenti socialmente responsabili

La mission di Pioneer Investments consiste nel creare valore sostenibile per tutti i gruppi di stakeholder. Siamo convinti che le strategie d'investimento responsabili e le buone prassi aziendali contribuiranno a consolidare la fiducia nei mercati.

L'innalzamento del grado di trasparenza e di responsabilità è un obiettivo che la nostra organizzazione da sempre persegue con molto impegno e che ci ha portati, nel marzo del 2009, ad aderire ai Principi delle Nazioni Unite per l'Investimento Responsabile (UNPRI).

Siamo consapevoli del ruolo importante che svolgiamo, come gestori di patrimoni, nel tutelare i risparmi dei clienti nel lungo termine e pertanto promuoviamo iniziative finalizzate a gestire i rischi sociali e ambientali e abbiamo altresì arricchito la nostra offerta con soluzioni d'investimento progettate per integrare criteri di eticità o sostenibilità.

La nostra *Proxi Voting Policy* ha l'obiettivo di potenziare la corporate governance delle aziende in cui investono i nostri fondi. Per questo motivo, in occasione dell'ultimo *Pioneer Proxi Voting Committee*, tenutosi lo scorso 6 ottobre 2010, è stato deliberato di apportare alcune modifiche alla policy al fine di aumentare l'attenzione su temi ambientali, sociali e di governance (ESG).

Nel dicembre del 2010 Pioneer Investments ha pertanto proposto di adottare nell'ambito delle assemblee societarie, la Sustainability Policy sulle tematiche ESG della società specializzata ISS. Questa policy, approvata dal consiglio di amministrazione di Pioneer Global Asset Management il 16 marzo 2011, affronta le questioni ESG in modo dettagliato

## Appendice - I nostri Clienti

e un team di esperti fornisce ricerche e raccomandazioni dal punto di vista etico e sostenibile. Nonostante le raccomandazioni espresse da ISS, Pioneer Investments ha comunque la piena autonomia di votazione e di decisione.

Riteniamo che sia importante partecipare alle assemblee societarie per sostenere le proposte del management. In molti casi, promuovere la strategia aziendale e votare a favore delle proposte avanzate dal management contribuisce ad incrementare il valore di portafoglio dei nostri fondi. In altri casi, in cui le proposte avanzate dal management potrebbero influire negativamente sul valore di portafoglio, è possibile che alcune iniziative presentate dagli azionisti possano contribuire ad una sua migliore valorizzazione.

Pioneer Investments offre a livello mondiale un fondo azionario tematico denominato Pioneer Funds – Global Ecology, studiato per consentire agli investitori di bilanciare la loro necessità di massimizzare i rendimenti e il loro desiderio di proteggere l'ambiente.

A livello locale, Pioneer Investments offre una scelta di tre prodotti di investimento socialmente responsabili: un fondo obbligazionario a distribuzione denominato Pioneer Obbligazionario Euro Corporate Etico in Italia, il PIA Ethik Funds in Austria e il Pioneer Investments Balanced Ecology in Germania, lanciato a luglio 2010.

### Performance del Fondo

Fondo	1 Anno		3 Anni Annualizzati	
	Fondo	Bmk	Fondo	Bmk
Pioneer Obbligazionario Euro Corporate Etico a distribuzione	3,71%	3,99%	4,34%	4,44%
Pioneer Funds – Global Ecology – Classe E*	7,96%	19,53%	-6,98%	-2,09%
Pioneer Funds Austria – Ethik Funds	4,93%	5,77%	2,49%	3,42%

\*Pioneer Funds – Global Sustainability Equity – Classe E il 13 dicembre 2010 è stato incorporato in Pioneer Funds – Global Ecology.

### Patrimonio Soggetto a Screening Positivo e Negativo in Relazione a Tematiche Ambientali o Sociali al 31 dicembre 2010 (milioni di euro)

Fondo	Patrimonio Gestito
Pioneer Obbligazionario Euro Corporate Etico a distribuzione	228
Pioneer Funds - Global Ecology – Classe E*	1.140
Pioneer Funds Austria - Ethik Funds	22,83
Pioneer Investments Balanced Ecology**	2,59
<b>Pioneer Investments Totale Asset Under Management (inclusi i fondi regolari)</b>	<b>186.600</b>

\*Pioneer Funds - Global Sustainability Equity - Classe E il 13 dicembre 2010 è stato incorporato in Pioneer Funds – Global Ecology.

\*\*Pioneer Investments Balanced Ecology è stato lanciato a luglio 2010.

## Sicurezza

Per UniCredit, la sicurezza è una delle leve su cui puntare per rafforzare la soddisfazione del cliente e la reputazione del Gruppo. In termini di sicurezza, in linea con il nostro modello di business, il concetto di centralità del cliente significa:

- garantire la tutela e la protezione delle persone, delle informazioni e dei canali, con una forte attenzione alla soddisfazione del cliente
- migliorare e sviluppare nuove soluzioni e nuove tecnologie per assicurare alti livelli di sicurezza con soluzioni che siano realmente vicine ai bisogni e alle esigenze del cliente

UniCredit si avvale di un *Information Security Management System Framework* totalmente conforme agli standard internazionali sulla sicurezza ISO 27002. Il nostro obiettivo è implementare nuove soluzioni per proteggere i dati personali e le informazioni dei nostri clienti, per aumentare la sicurezza delle transazioni online, prevenire frodi relative alle carte di pagamento (carte di credito e debito) e proteggere le persone nelle filiali (colleghi e clienti) attraverso la riduzione e la prevenzione di rapine.

Per il 2011, la funzione Security ha disposto le seguenti priorità:

- fare del valore della sicurezza un vantaggio competitivo a livello di Gruppo
- implementare tecnologie e metodi antifrode e di protezione dei dati per garantire uno standard cioè un elevato livello di sicurezza per online banking, carte di debito e credito e protezione dei dati, in tutti i paesi
- proseguire nelle attività di sviluppo di un approccio alla sicurezza, condiviso a livello di Gruppo, in termini di struttura organizzativa, consapevolezza, soluzioni, metodi e condivisione delle esperienze di successo, con attenzione particolare alle norme locali e alle esigenze del cliente
- uniformare la strategia degli investimenti in sicurezza a livello di Gruppo per realizzare economie di scala e, di conseguenza, ridurre e razionalizzare il costo totale dei servizi offerti

## Rapine e furti

Nel 2010 la funzione Security ha continuato a lavorare alla prevenzione e alla riduzione delle rapine nelle filiali e dei furti, in particolare gli attacchi ai bancomat, a livello di Gruppo.

In Italia si sono verificati 140 casi di rapina (di cui solo 90 riusciti in una rete di oltre 4.000 filiali) a fronte dei 218 casi nel 2009 e 359 casi nel 2008. Questa forte diminuzione è stata possibile grazie agli investimenti in nuove tecnologie, alla formazione erogata al personale della rete di vendita, alla riduzione del contante nelle filiali e ad altri progetti e attività volti a prevenire gli eventi criminosi.

Nel 2010 il numero di attacchi ai bancomat è aumentato, motivo per cui per il 2011 sono stati pianificati investimenti importanti con l'obiettivo di proteggere gli sportelli automatici dagli attacchi.

È stata rilevata una diminuzione delle rapine anche in Austria (sette casi nel 2010, a fronte di 11 nel 2009 e 16 nel 2008), dove peraltro non sono stati registrati attacchi ai bancomat.

In Germania si è verificato un aumento sia del numero di rapine che di attacchi ai bancomat, ma le cifre rimangono molto basse (quattro rapine nel 2010 e tre nel 2009; cinque furti nel 2010 e quattro nel 2009).

### Divisione Retail: Numero di Rapine<sup>1</sup>, 2009-2010

Paese	2010	2009
Italia*	140	218
Germania	4	3
Austria	7	11
Bulgaria	1	1
Croazia	0	0
Rep. Ceca	0	0
Romania	0	0
Russia	0	0
Ungheria	6	6
<b>Totale</b>	<b>158</b>	<b>239</b>

<sup>1</sup> Per rapine si intende sia le rapine consumate sia quelle tentate nelle filiali.

\* Questo genere di crimine è più frequente in Italia che negli altri paesi europei.

# Appendice - I nostri Clienti

## Divisione Retail: Numero di Furti, 2009-2010<sup>1</sup>

Paese	2010	2009
Italia	49	37
Germania	5	4
Austria*	0	0
Bulgaria	0	4
Croazia	5	9
Rep. Ceca	3	0
Romania	3	2
Russia	0	0
Ungheria	0	9
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>65</b>

<sup>1</sup> Per furti si intendono gli attacchi tentati e riusciti ai bancomat.

\* I dati si riferiscono soltanto agli attacchi agli ATM localizzati all'interno delle filiali di Bank Austria.

## Antifrode

Nel 2010 le frodi riguardanti carte di credito sono diminuite a livello di Gruppo, in gran parte grazie a tecnologie come il microchip e i sistemi di pagamento autenticato (MasterCard® SecureCode™ e Verified by Visa).

In Italia, negli ultimi due anni, le perdite per frodi su carte di debito<sup>1</sup> sono scese dell'83%, grazie a nuove soluzioni anticlonazione. Per quanto riguarda l'online banking, UniCredit ha adottato la password monouso *One Time Password* per confermare le transazioni. Questa nuova soluzione ha ridotto le frodi di internet banking del 94% rispetto al 2008.

Inoltre, i clienti ricevono conferme via SMS di ogni operazione e tutte le transazioni effettuate dai clienti tramite internet, cellulare o carte di pagamento sono continuamente monitorate da un sistema di monitoraggio delle transazioni che intercetta eventuali attività sospette.

Tra le altre nuove soluzioni sviluppate da UniCredit si segnalano il *Mobile Token*, un innovativo sistema dinamico integrato negli smart phone che genera una password monouso per confermare operazioni trasmesse dal cliente alla banca tramite mobile e internet banking.

Questa nuova tecnologia, sviluppata internamente da UniCredit, offre il massimo livello di sicurezza ed è facile da usare.

L'anno prossimo, la nostra Strategia Antifrode in Italia si concentrerà sullo sviluppo di nuove soluzioni per le carte di pagamento e l'online banking, al fine di anticipare nuove minacce e prevenire nuovi rischi, mantenendo un alto livello di sicurezza e di soddisfazione del cliente.

## Business continuity e gestione della crisi (BCCM)

Nel 2010, le iniziative e attività di BCCM in Italia sono state focalizzate principalmente sul programma *One4C*, per salvaguardare la partenza dei processi critici anche nelle fasi di transizione di tale programma. È stato creato un tavolo di lavoro dedicato al BCCM all'inizio del programma *One4C*. Sono stati svolti raffronti periodici con altri tavoli di progetto per valutare tutti i requisiti di continuità delle funzioni della Banca nel nuovo assetto societario. Durante la costituzione della nuova struttura organizzativa, l'Unità BCCM ha garantito il proprio supporto alla *war room* di progetto per coordinare la risposta a potenziali problemi di vasto impatto.

<sup>1</sup> La carta di debito (chiamata anche bank card o, in Italia, bancomat) preleva il denaro direttamente dal conto corrente mentre la carta di credito lo carica alla linea di credito.

A livello globale, le attività BCCM sono state pianificate ed eseguite in tutto il perimetro del Gruppo in linea con il modello UniCredit.

Sono state organizzate diverse visite e attività di formazione presso varie entità del Gruppo.

Le priorità del 2010 erano focalizzate sulla formazione del personale, sulla metodologia e l'approccio BCCM di Gruppo, con la conseguente costruzione di un approccio comune a questo tema. L'anno prossimo la nostra strategia sarà incentrata sul miglioramento della consapevolezza e dell'efficacia dei processi BCCM nelle diverse entità del Gruppo.

## Riconoscimenti

In Italia, il progetto ATM UniCredit ha vinto il premio AIFn Cerchio d'Oro dell'Innovazione Finanziaria per le comunicazioni personalizzate attraverso la rete locale dei Bancomat.

Nel 2010 UniCredit GTB (Global Transaction Banking) ha vinto i premi Best Overall Bank for Cash Management (Miglior banca per il servizio di cash management) in CEE e Best Liquidity Management (Migliore gestione della liquidità) in CEE.

In Austria i partecipanti dell'Alpbach Financial Symposium 2010 hanno nominato il nuovo AufschwungKredit (Prestito per sostenere la ripresa economica) di Bank Austria quale servizio finanziario più innovativo del 2010. È stato studiato specificatamente per le aziende con ricavi compresi tra €3 e €250 milioni che hanno sperimentato un temporaneo peggioramento del rating ma mantengono ancora un forte posizionamento competitivo nel proprio mercato di riferimento. Abbiamo ricevuto il premio proprio per il concetto portante che è alla base del prestito AufschwungKredit, che si fonda infatti sulla convinzione che, offrendo consulenza gratuita e completa sulla liquidità e sul modo di utilizzare i programmi di assistenza finanziaria, si può valorizzare la competitività delle Piccole e Medie Imprese e delle aziende più grandi nell'attuale contesto economico.

In Bulgaria, abbiamo vinto il premio per la miglior politica CSR al concorso Socially Responsible Company of the Year (Azienda dell'anno Socialmente Responsabile), organizzato da Pari, quotidiano economico nazionale.

In Croazia, abbiamo ottenuto lo status di Superbrand per il quarto anno consecutivo, scelta da esperti e oltre 23.000 consumatori. Questo successo è il naturale coronamento di un 2010 vincente, caratterizzato da una crescita dei ricavi e da un rafforzamento della posizione nel mercato, come attestato dai numerosi premi e riconoscimenti ottenuti.

In Ungheria abbiamo ricevuto il premio Retail Saving Product of the Year per il Super Capital Protected Derivative Investment Fund al concorso Banca dell'anno (Bank of the Year) ungherese, sponsorizzato da MasterCard.

Pioneer Investments ha vinto il premio Best ESG Asset Manager in Italia alla terza edizione annuale dei World Finance Awards. Questi premi sono stati creati nel 2007 come riconoscimento per le società leader di settore, professionisti, team e organizzazioni che rappresentano un punto di riferimento per il successo e le best practice nel mondo della finanza e del business. World Finance è una rivista finanziaria bimestrale con una diffusione di 60.000 copie in Europa e Nord America, principalmente nell'ambito delle società di servizi finanziari.

# Appendice - La relazione con il Territorio

## Contributi a favore del territorio

Segue la presentazione di alcune delle più significative iniziative promosse nel 2010 da UniCredit in ambito culturale, sociale, ambientale e sportivo.

### Cultura

Nel 2010 UniCredit ha rinnovato l'impegno ed il coinvolgimento a sostegno della cultura. Elemento chiave nei diversi scenari di sviluppo sostenibile, la cultura è allo stesso tempo un prezioso strumento per stimolare innovazione, veicolare valori e conoscenze e favorire esperienze collettive di dialogo e condivisione. Il nostro impegno si concretizza principalmente nel sostegno ai giovani talenti della musica e delle arti visive, ma anche della letteratura e del teatro. Crediamo, infatti, che le nuove generazioni di talenti abbiano un ruolo fondamentale nel contribuire all'innovazione del pensiero e all'anticipazione di nuove tendenze.

### Musica

UniCredit affianca da tempo le eccellenze musicali nei paesi in cui opera, attraverso prestigiose partnership in:

- Italia – con l'Arena di Verona, la Filarmonica della Scala e il Teatro alla Scala per le tournée estere
- Austria – attraverso la lunga collaborazione tra Bank Austria e la Filarmonica di Vienna
- Germania – grazie a UniCredit Bank AG e la Bavarian State Opera

Nel 2010 UniCredit ha avviato in campo musicale iniziative dedicate con alcuni di questi partner, offrendo benefit a favore dei colleghi e del territorio nel complesso. In Italia, ricordiamo, fra gli altri, i programmi di *Prove Aperte della Filarmonica della Scala* e gli *Incontri con l'Arena di Verona*, esperienze uniche che hanno visto i colleghi e la collettività protagonisti di eventi musicali dedicati.

Nel 2010 è nata l'iniziativa *La Filarmonica della Scala incontra la città* insieme alla Filarmonica della Scala e con il sostegno di Unidea - UniCredit Foundation. Il programma ha previsto cinque sessioni di prove aperte. Al primo evento, totalmente gratuito e aperto al pubblico, hanno partecipato anche 300 colleghi UniCredit. Il ricavato delle altre quattro prove è stato devoluto alle associazioni non profit Fondazione Don Carlo Gnocchi Onlus, Associazione Arché, Fondazione Casa della carità Angelo Abriani, Fondazione Floriani Onlus. L'iniziativa permette di acquistare i biglietti per le prove a prezzo ridotto, offrendo dunque l'opportunità di apprezzare la musica della Filarmonica della Scala anche ad un pubblico più ampio.

Iniziative di questo tipo consentono di rafforzare la relazione con il territorio e le istituzioni locali offrendo al pubblico l'opportunità di vivere un'esperienza unica, e di conoscere il lavoro dietro le quinte. In questo senso la musica è intesa come piacere sensoriale e opportunità culturale, ma allo stesso tempo anche come strumento per sostenere e coinvolgere le realtà più deboli sul territorio.

In collaborazione con la Fondazione Arena di Verona, sono stati organizzati due incontri, a Milano e Bologna, tra i rappresentanti dell'ente lirico e i colleghi di UniCredit. Durante gli incontri i 150 colleghi di UniCredit che hanno partecipato hanno potuto approfondire la conoscenza della storia dell'ente lirico e assaporare le anteprime della stagione, grazie a rappresentazioni dedicate. I due eventi hanno regalato un'esperienza di grande fascino e momenti di accrescimento culturale e dialogo con uno dei partner storici di UniCredit.

In Germania, a conferma del forte interesse e impegno in ambito musicale, abbiamo collaborato alla realizzazione di noti festival musicali. Tali iniziative consentono di rafforzare la relazione con le comunità locali:

- *l'UniCredit Festival Night* di Monaco, conosciuto come HVB Festival Night, ribattezzato per enfatizzare il rapporto di collaborazione, sempre più forte, tra UniCredit e questa importante manifestazione estiva, tra le più famose a Monaco

- *Richard Wagner Festival di Bayreuth*, conosciuto in tutto il mondo, dove vengono rappresentate le opere musicali di uno dei più grandi compositori della scena internazionale del XIX secolo

UniCredit Bank AG sostiene anche altri festival musicali su tutto il territorio tedesco, tra cui il *Richard Strauss Festival* di Garmish-Partenkirchen, il *Bach Festival* a Leipzig, il *Mozart Festival* a Würzburg, l'*Opera Festival* Gut Immling e il *Rheingau Music Festival* di Francoforte.

## Arte

Molte sono le partnership istituite con musei, istituzioni artistiche e gallerie d'arte nei paesi in cui siamo presenti. Tali partnership non comportano solo un supporto sotto il profilo economico, da parte di UniCredit, ma anche una vera condivisione delle strategie.

Una collaborazione di lungo termine unisce UniCredit e la Fondazione Arnaldo Pomodoro (FAP) nel percorso di diffusione della conoscenza nel campo della scultura. Il 2010, però, ha portato un'importante novità: la creazione della UniCredit Project Room, in un'area dedicata nei locali della FAP, a testimonianza del comune e forte interesse di FAP e UniCredit a stimolare la ricerca artistica e la produzione dei giovani scultori italiani e stranieri. Nel corso dell'anno si sono alternati in questo spazio due giovani artisti e per il 2011 sono in programma altre mostre di giovani talenti provenienti da paesi del Gruppo.

L'impegno a favore dei giovani talenti è stato ulteriormente confermato nel 2010 grazie alla creazione degli *UniCredit Studio* a Milano e Trento. All'interno delle filiali UniCredit, ex Spazio Milano ed ex Spazio Trento, questi spazi riservati sono stati appositamente riformulati per ospitare mostre di artisti esordienti e facilitare il loro ingresso nel circuito dell'arte contemporanea. Sia gli artisti che i curatori sono originari dei paesi in cui UniCredit opera. Due le mostre organizzate nel 2010: *L'Archivio storico: quattro interpretazioni* e *Handle with care/Maneggiare con cura*, per le quali sono stati prodotti altrettanti cataloghi, inseriti nella collana Carte Blanche, ideata per l'occasione, che mostra concretamente l'importato lavoro avviato intorno a questo innovativo progetto. Per il 2011 sono previste nuove aperture, sia in Italia che all'estero.

Iniziativa dedicata all'arte nei paesi in cui siamo presenti, *UniCredit Art Day* è la giornata dedicata ai colleghi, invitati a visitare gratuitamente insieme alle famiglie musei e centri d'arte contemporanea, partner di UniCredit. *UniCredit Art Day* offre un momento di coesione sociale e confronto, oltre che di crescita culturale. Nell'ambito dell'edizione 2010 sono state organizzate visite guidate (di cui circa 70 in Italia) e laboratori didattici per adulti e bambini (più di 20, tra Italia ed estero). L'evento ha coinvolto oltre 7.000 partecipanti tra colleghi e familiari con 108 musei aperti in 17 paesi del Gruppo.

Nel 2010 la Collezione d'arte del Gruppo e la mostra *PastPresentFuture* sono stati elementi chiave dell'impegno del Gruppo a favore dell'arte a livello internazionale. La Collezione, che vanta circa 60.000 pezzi, è una delle collezioni corporate più importanti in Europa, patrimonio arricchito anno dopo anno grazie a nuove acquisizioni. Essa rappresenta uno dei punti di forza del nostro impegno nella cultura, vero e proprio asset identitario del Gruppo, risultante dall'unione dei patrimoni delle diverse banche che negli anni sono entrate a far parte del Gruppo. Ogni anno più di 1.000 opere della Collezione vengono richieste da musei internazionali per essere esposte in mostre, fra cui molte vengono prestate in comodato gratuito a lungo termine ad importanti musei d'arte contemporanea, per lo più legati al Gruppo da rapporti di collaborazione ormai consolidati (Museo d'Arte Contemporanea di Roma - MACRO, Museo Nazionale delle Arti del XXI Secolo - MAXXI, Museo d'Arte Moderna di Bologna - MAMbo, Museo di Arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto - MART), diventando così patrimonio condiviso con la collettività.

*PastPresentFuture – Highlights from the UniCredit Collection*, la prima mostra del Gruppo, nasce come dimostrazione concreta del desiderio di UniCredit di mettere a disposizione delle comunità l'inesestimabile patrimonio artistico del Gruppo. Dopo la prima mostra a Vienna nell'autunno del 2009, nel 2010 sono state toccate altre due importanti città come Verona e Istanbul.

## Appendice - La relazione con il Territorio

In ogni città sono stati organizzati eventi collaterali, come incontri, momenti di formazione per adulti e bambini, visite dedicate alle scuole, laboratori didattici. Nel 2011 verrà ideato un nuovo concept della mostra che sarà presentato nei paesi del Gruppo.

UniCredit inoltre sostiene iniziative a favore della collettività attraverso esperienze uniche di contaminazione tra arte, musica e gli ambiti di attività più diversi. In questo ambito si collocano le iniziative nate dalla collaborazione con la Fondazione Arena di Verona e l'Atelier di Pittura Adriano e Michele.

In collaborazione con la Fondazione Arena di Verona sono state organizzate nel 2010 quattro serate speciali dove arte e musica hanno dialogato nell'ambito di un'esperienza culturale unica con il coinvolgimento di colleghi e clienti. A circa 100 colleghi di UniCredit è stata dedicata la prima serata del programma, nel mese di marzo, mentre nelle restanti tre serate - aprile, maggio, giugno - sono stati invitati circa 200 clienti.

Nel 2010 il frutto di cinque anni di attività artistica all'interno dell'iniziativa *Acrobazie* ha superato i confini nazionali per approdare a Monaco, dove è stata allestita presso i locali della sede UniCredit Bank AG in Viktualienmarkt, la mostra che porta il nome del progetto stesso. *Acrobazie* è la viva rappresentazione del valore del dialogo tra arte, sociale e scienza medica. Le opere di *Acrobazie* rappresentano il frutto dell'incontro tra l'arte outsider proposta dall'Atelier di Pittura Adriano e Michele, che opera all'interno di un ospedale psichiatrico milanese, e una selezione di giovani artisti italiani.

### Sociale

UniCredit sostiene diverse iniziative a favore delle fasce più deboli della società, come bambini, malati, anziani, indigenti e persone colpite da fenomeni naturali.

Importante è il sostegno alla ricerca scientifica a favore della cura di gravi malattie. In Italia si ricordano AIRC (Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro) e Fondazione CERBA (Centro Europeo di Ricerca Biomedica Avanzata).

In Croazia supportiamo All for her, campagna di sensibilizzazione sul cancro della cervice e al seno, che comprende anche raccolta fondi per la creazione del Support Centre for Women with Cancer (Centro di supporto per le donne affette da tumore). Il centro fornirà supporto psicologico e programmi di educazione sanitaria dedicati alle donne malate, durante i periodi di trattamento.

A livello internazionale UniCredit collabora anche con la Croce Rossa all'interno di progetti mirati in campo sanitario, a favore delle comunità locali.

### Ambiente

Anche nel 2010 UniCredit ha sostenuto organizzazioni ed eventi nazionali ed internazionali nel quadro del proprio impegno a favore dell'ambiente.

Rinnoviamo il nostro sostegno a favore del network internazionale di WWF e di importanti iniziative di sensibilizzazione sui temi della salvaguardia ambientale e del cambiamento climatico.

In questo ambito UniCredit supporta programmi di protezione ambientale attraverso il sistema delle Oasi WWF, il più importante progetto privato a livello europeo per la conservazione e la tutela degli habitat di alcune delle principali specie a rischio di estinzione come lontra, lupo, pelobate fosco. Attraverso il proprio contributo UniCredit supporta idealmente più di 5.000 ettari di natura. Attraverso i progetti a favore delle Oasi è anche possibile coinvolgere la cittadinanza attraverso momenti di incontro come l'annuale Festa delle Oasi.

Promuoviamo inoltre studi e momenti di incontro e discussione pubblici di sensibilizzazione sui temi del cambiamento climatico.

Ulteriore supporto ai progetti di WWF è fornito attraverso prodotti bancari, come UniCreditCard WWF.

Dal 2001 UniCredit è sponsor di *Puliamo il Mondo (PIM)*, l'edizione italiana di Clean Up the World, il più grande appuntamento

di volontariato ambientale del mondo. Per l'edizione 2010 PIM e Legambiente hanno portato nelle piazze italiane migliaia di volontari, che si sono impegnati per liberare dai rifiuti e dall'incuria i parchi, i giardini, le strade, le piazze, i fiumi e le spiagge, facendosi portavoce dei temi del rispetto e della cura del territorio. Per ulteriori informazioni, visitare: [www.puliamoilmondo.it/2010](http://www.puliamoilmondo.it/2010)

UniCredit è stato gold sponsor del ciclo di Aperitivi della Green Economy che si sono tenuti a Milano nel 2010, curati da e-gazette, Terre di mezzo Eventi e Legambiente. Gli Aperitivi hanno offerto occasioni di confronto ed approfondimento sui temi della green economy pensate anche per i non addetti ai lavori ed animate dall'intervento di professionisti, manager e giornalisti. Per ulteriori informazioni, visitare: [www.apegreen.org](http://www.apegreen.org)

A Bucarest UniCredit Tiriac Bank sostiene *Cicloteqe*, servizio di bike sharing per residenti e turisti, in partnership con l'organizzazione ambientalista MaiMultVerde e l'Amministrazione Parchi locale. Nel 2010 a margine di *Cicloteqe* sono stati organizzati numerosi eventi di promozione della mobilità su due ruote, tra gli altri, *BikeWalk*, *Ciclopromenada*, *Cicloteqe Network*, *ViaSport Kiseleff*, *A Day Without My Car*, *White Night of the Romanian Film*, *Romanian Papergirl*, *AdFel Bike Permit*, *Park(ing) Day*, *Discovery Channel bike event* ed inoltre l'annuale *Bike Story Contest*, all'interno della Settimana Europea della Mobilità. *Cicloteqe* è un progetto che desideriamo ulteriormente promuovere attraverso l'apertura di altri centri a Bucarest e altre importanti città in Romania tramite l'ampliamento della flotta di biciclette.

## Sport

UniCredit sostiene anche lo sport nelle sue diverse discipline, offrendo importanti momenti di aggregazione e dialogo sul territorio. A livello internazionale si segnalano le varie iniziative avviate a margine del *Trophy Tour*, nell'ambito della sponsorizzazione UEFA Champions League e importanti eventi maratonistici.

Nel 2010, il *Trophy Tour* UEFA Champions League, alla seconda edizione, ha proseguito il suo viaggio in Europa, regalando esperienze uniche al pubblico in Germania, Austria, Repubblica Ceca, Polonia e Slovacchia. Nel 2010 circa 138.500 visitatori hanno partecipato ai diversi eventi e più di 24.000 sono state le foto scattate con il più ambito trofeo per club. Altri paesi saranno coinvolti nell'edizione 2011.

UniCredit ha sviluppato a margine dell'evento chiave *Trophy Tour* una serie di iniziative sociali dedicate alle comunità locali. Come nel 2009, i paesi coinvolti hanno affiancato iniziative sociali nel contesto dell'esperienza sportiva. In Croazia, Zagrebačka banka in Croazia ha supportato il network UNICEF *Scuola senza violenza*. In Romania UniCredit Tiriac Bank ha donato attrezzature sportive alle scuole locali. In Ungheria UniCredit Bank ha sostenuto strutture ospedaliere pediatriche e attività sportive a livello locale. In Bulgaria UniCredit Bulbank ha coinvolto i bambini residenti in case-famiglia in speciali eventi dedicati, protagonista il trofeo stesso. In Austria ha preso il via il torneo per ragazzi *SOS Kinderdorf*, in collaborazione con Caritas e altri partner nei luoghi del *Trophy Tour*. In Germania sono state organizzate attività a supporto del corpo volontario dei vigili del fuoco locali. Infine grazie alla partnership con Intercampus, popolare iniziativa benefica promossa da FC Internazionale Milano, sono stati riservati accessi speciali ai bambini alle diverse tappe del *Trophy Tour*.

Nel 2011, attraverso una serie di iniziative legate alla finale UEFA Champions League, UniCredit sosterrà le Open Fun Football School dedicate ai bambini dai 7 ai 12 anni in diversi paesi ad ulteriore testimonianza dell'impegno a portare beneficio alle comunità nel contesto della sponsorizzazione UEFA Champions League. Maggiori informazioni sulla sponsorizzazione UEFA Champions League ed il *Trophy Tour* su [www.unicredit.eu/champions](http://www.unicredit.eu/champions)

In Italia UniCredit sostiene eventi maratonistici, che offrono momenti di aggregazione collettiva, dove lo spirito competitivo lascia spazio alle opportunità di crescita e condivisione fra le persone. Tra gli altri, nel 2010 UniCredit ha sostenuto la *UniCredit Run Tune Up* di Bologna, la *Grifonissima* di Perugia e gli eventi organizzati a Palermo e Messina. Nell'ambito delle attività di sponsorizzazione di eventi sportivi professionistici UniCredit promuove tra gli altri *UniCredit Czech Open*, *Bank Austria Tennis Trophy*, *UniCredit Ladies German Open*.

# Appendice - Ambiente e Fornitori

## Partnership e affiliazioni

UniCredit ha sviluppato una significativa rete di partner e ha partecipato a numerose iniziative in diversi paesi e a livello internazionale.

### Internazionale

- Carbon Disclosure Project (CDP)
- Global Compact
- United Nations Environment Programme's Finance Initiative (UNEP-FI)
- WWF- World Wildlife Fund Internazionale

### Italia

- Green Light Program e Green Building association
- Kyoto Club
- Forum Italiano per la Finanza Sostenibile
- Legambiente - Puliamo il Mondo
- WWF- World Wildlife Fund Italia

### Germania

- Association for Environmental Management in Banks, Savings Banks, and Insurance Companies (vfu)
- BenE München e.V. - RCE - Regional Centre of Expertise der Vereinten Nationen
- Finanzforum: Klimawandel
- Forum Nachhaltige Geldanlagen
- National German Environmental Management Association (B.A.U.M.)
- Global Compact Germany
- UNEP-FI Work Streams Biodiversity
- Equator principles

### Austria

- Austrian Society for Environment and Technology (ÖGUT)
- Austrian Society for the Management of Contaminated Sites (ÖVA)
- RESPACT - Austrian Business Council for Sustainable Development
- ÖNORM Workgroup (Arbeitskreis ÖNORM)

### Bulgaria

- National Park Association in Bulgaria

## Riconoscimenti 2010

### Germania

UniCredit Bank AG ha ricevuto il Lexmark Green Award

### Bulgaria

UniCredit Bulbank ha ricevuto il premio Investor in Environment per il progetto locale ambientale da Bulgarian Association of the Business Leaders

### Slovenia

UniCredit Banka Slovenija ha ricevuto il Horus Award for Socially Responsible Operations

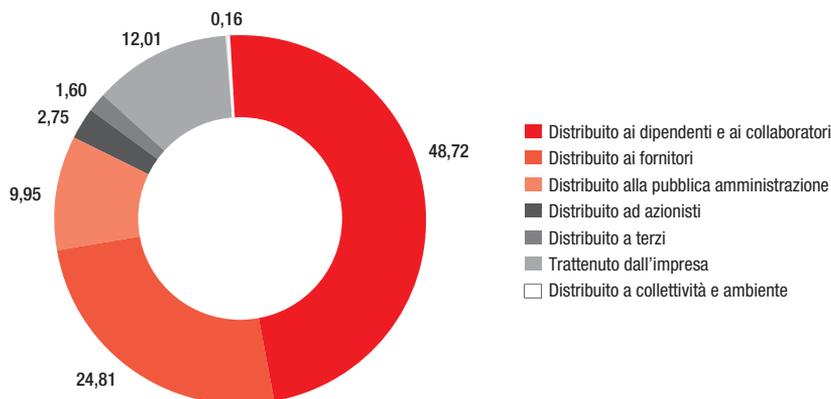
# Appendice - Determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto

(€/000)

Valore economico generato e distribuito	2010	2009 <sup>1</sup>
10 Interessi attivi e proventi assimilati	28.641.891	34.745.987
20 Interessi passivi ed oneri assimilati	(12.885.464)	(17.587.735)
40 Commissioni attive	10.209.704	9.423.742
50 Commissioni passive (al netto delle spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari)	(1.497.254)	(1.546.333)
70 Dividendi e proventi simili	718.314	573.644
80 Risultato netto dell'attività di negoziazione	343.169	1.282.864
90 Risultato netto dell'attività di copertura	52.139	23.761
100 Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	311.636	411.490
a) crediti	7.340	81.483
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	120.238	194.845
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	(590)	6.325
d) passività finanziarie	184.648	128.837
110 Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value	(28.733)	(31.391)
130 Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di:	(7.006.651)	(8.933.716)
a) crediti	(6.708.268)	(8.152.152)
b) attività finanziarie disponibili per la vendita	(141.779)	(629.592)
c) attività finanziarie detenute fino alla scadenza	(2)	(6.497)
d) altre operazioni finanziarie	(156.602)	(145.475)
150 Premi netti	118.176	87.352
160 Saldo altri proventi e oneri della gestione assicurativa	(94.904)	(80.025)
220 Altri oneri/proventi di gestione	952.019	841.143
240 Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	25.474	4.953
270 Utili (perdite) da cessione di investimenti	158.001	773.985
310 Utile (Perdita) dei gruppi di attività in via di dismissione al netto delle imposte	-	-
<b>A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>20.017.517</b>	<b>19.989.721</b>
180 b) Altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette ed elargizioni/liberalità e spese per le reti esterne es. agenti, promotori finanziari)	(4.967.206)	(4.928.085)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	(4.967.206)	(4.928.085)
180 a) Spese per il personale (incluse le spese per le reti esterne - ad es. agenti, promotori finanziari)	(9.752.080)	(9.584.012)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A DIPENDENTI E COLLABORATORI	(9.752.080)	(9.584.012)
330 Utile (perdita) dell'esercizio di pertinenza di terzi	(321.226)	(332.295)
VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO A TERZI	(321.226)	(332.295)
Utile attribuito agli Azionisti	(550.277)	(550.250)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	(550.277)	(550.250)
180 b) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	(485.332)	(452.945)
290 Imposte sul reddito dell'esercizio (per la quota relativa alle imposte correnti, alla variazione delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	(1.505.430)	(1.610.541)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	(1.990.762)	(2.063.486)
180 b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	(23.918)	(17.480)
Utile assegnato al fondo di beneficenza	(8.733)	(10.100)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	(32.651)	(27.580)
<b>B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>(17.614.202)</b>	<b>(17.485.708)</b>
<b>C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>(2.403.315)</b>	<b>(2.504.013)</b>

<sup>1</sup> Nell'ambito della recente operazione di aggregazione, che ha comportato la fusione per incorporazione delle banche collocatrici nella banca emittente, sono stati riclassificati i dati - pubblicati nel 2009 - relativi alle risultanze dell'attività di collocamento titoli emessi da UniCredit S.p.A., da commissioni attive a interessi passivi.

**Distribuzione del valore nel 2010 in percentuale**



## Appendice - Yapı Kredi: un focus sulla Turchia

Yapı Kredi aspira ad essere più di una semplice banca per la Turchia. Per noi è importante dare un contributo alla società in cui operiamo e al benessere delle persone, creando un valore che vada oltre alle nostre attività commerciali.

Attraverso tutti i suoi progetti Yapı Kredi persegue l'obiettivo di generare benefici sostenibili per i suoi stakeholder, siano essi azionisti, dipendenti, clienti, fornitori, organizzazioni non governative o le comunità in cui è presente.

Sempre in un'ottica di sostenibilità Yapı Kredi si impegna a comunicare con chiarezza agli stakeholder gli esiti tangibili delle iniziative intraprese.

### Yapı Kredi per una società moderna: i percorsi formativi nel 2010

Crediamo che l'educazione sia il mezzo migliore per costruire un futuro prospero e moderno. Per questo motivo abbiamo concentrato l'intera strategia di corporate sustainability di Yapı Kredi sull'educazione, lanciando progetti formativi concepiti per produrre risultati sul lungo periodo, in grado di offrire un reale supporto a chi ne ha bisogno.

#### Formazione professionale: una questione di grande rilevanza per la nazione

Con l'obiettivo di incoraggiare la formazione tecnica orientata al lavoro Yapı Kredi nel 2010 ha incrementato le opportunità di tirocinio offrendone la possibilità a 98 studenti di istituti professionali superiori. Nel quadro della stessa iniziativa, 77 dipendenti svolgono attualmente attività di life coaching a favore degli studenti di istituti professionali.

#### I Read, I Play

Il progetto *I Read, I Play* (Io Leggo, Io Gioco), lanciato in collaborazione con la Turkey Educational Volunteers Foundation (TEGV), si prefigge di supportare l'educazione di una generazione di individui consapevoli e interessati alla lettura, riflessivi e curiosi, capaci di costruire un futuro luminoso per la Turchia. Il progetto è riuscito a coinvolgere sinora 74.000 bambini.

L'obiettivo del progetto è di instillare la gioia dell'ascolto e della lettura nei bambini delle scuole primarie. Mira ad avvicinare i piccoli a un pensiero scientifico, critico, costruttivo e creativo, a sviluppare la facoltà di esprimere il loro pensiero e confrontarsi in un dibattito a spingerli ad esercitare le capacità di osservazione, ascolto, comunicazione verbale e scritta delle proprie riflessioni ed esperienze ai coetanei.

#### Borsa di studio Dariüşşafaka

Il programma di borse di studio di Yapı Kredi per gli Istituti Dariüşşafaka amplia le opportunità formative a disposizione dei bambini di talento rimasti orfani. I dipendenti di Yapı Kredi mensilmente finanziano attraverso donazioni volontarie borse di studio assegnate a due studenti del Dariüşşafaka.

#### Yapı Kredi Technical and Vocational High School for Girls

Attualmente 450 studentesse prendono lezioni di puericultura, disegno grafico e fotografia, servizi di catering, tecnologia delle produzioni di abbigliamento, informatica e comunicazione presso la Yapı Kredi Technical and Vocational High School for Girls, che è stata inaugurata a Gebze Çayirova nel 2009.

## Yapı Kredi Banking Academy

La Yapı Kredi Banking Academy, attiva dal maggio 2008, si propone di formare risorse competenti per il settore bancario turco. Nel 2010 l'Academy ha avviato un nuovo progetto denominato Banking Certificate Program rivolto agli studenti universitari.

Fedele alla sua tradizione di sostegno alle iniziative accademiche, Yapı Kredi ha fondato l'Academy al fine di rinnovare l'offerta educativa e i percorsi di sviluppo attraverso investimenti ed innovazione.

Con un programma basato su quattro aree principali - attività bancarie, sviluppo personale, leadership e corporate sustainability - la Banking Academy si propone di formare risorse competenti e versatili, che percepiscano di lavorare in team orientati a performance di elevato standing. L'obiettivo è di rafforzare le competenze delle migliori risorse, ma anche di accrescere le loro abilità personali, la capacità di leadership e il senso di corporate sustainability.

## L'impegno ambientale di Yapı Kredi nel 2010

### Infinite Blue

Il progetto *Infinite Blue*, gestito da Yapı Kredi in collaborazione con l'associazione Turkish Marine Environment Protection Association (Turmepa), è rivolto a studenti delle scuole elementari e superiori ed è finalizzato a sensibilizzarli sul tema ambientale e sulla necessità di tutelare le risorse naturali del paese. Il percorso formativo, che si articola in due fasi, viene erogato agli insegnanti che a loro volta trasferiscono le conoscenze ai propri studenti. Il progetto intende coinvolgere oltre 6,5 milioni di studenti nei cinque anni della sua durata. Alla fine del 2010 sono stati circa 5 milioni i ragazzi formati.

### Paper optimization

Yapı Kredi ritiene che gli interventi di rimboschimento non siano sufficienti a proteggere le nostre risorse naturali e, per dare il proprio contributo, ha lanciato il progetto *Paper Optimization* (Ottimizzazione della Carta).

Privilegiando l'uso di comunicazioni elettroniche e attuando altre iniziative di riciclo, nel 2010 la banca ha evitato il taglio di circa 36.000 alberi.

Inoltre dal 2008 Yapı Kredi ha interrotto la produzione di materiali promozionali in vista del nuovo anno (calendari, planner giornalieri, ecc.), iniziativa grazie alla quale sono stati risparmiati nel solo 2010 ben 55.000 alberi.

Fra le altre iniziative Yapı Kredi ha investito nell'acquisto di un nuovo sistema di stampa installato presso la sede centrale della banca che nel 2010 ha ridotto il consumo di carta di circa 2,4 milioni di fogli A4.

## I pacchetti bancari Yapı Kredi si sono trasformati in foreste

Grazie a 150.000 clienti retail e PMI (Piccole e Medie Imprese) che hanno aderito ai pacchetti *Oak*, *Juniper*, *Pine*, *Sycamore Mortgage and Plane* Yapı Kredi ha piantato giovani alberi supportando il rimboschimento delle foreste di Tekirdağ, Antalya, Konya e Urfa. I pacchetti bancari sono stati sviluppati da Yapı Kredi nell'ambito del programma di corporate sustainability e hanno visto la collaborazione di TEMA Foundation per le operazioni di piantumazione.

# Appendice - Yapı Kredi: un focus sulla Turchia

## L'impegno di Yapı Kredi in ambito culturale e artistico

### Yapı Kredi Cultural Activities, Arts and Publishing

Nel 2010, Yapı Kredi Cultural Activities, Arts and Publishing ha riconfermato la propria leadership nella promozione della cultura e delle arti in Turchia. Lo Yapı Kredi Cultural Center ha ospitato durante l'anno mostre dedicate a ben 10 discipline artistiche diverse, mentre Yapı Kredi Publications ha presentato 581 libri, tra i quali 210 nuovi titoli e 371 ristampe per la comunità editoriale turca. Nel corso del 2010 sono state vendute più di un milione di copie circa 370.000 nuovi titoli e 810.000 ristampe.

### Campagna di scavi a Çatalhöyük

Nel 2010, Yapı Kredi ha rinnovato la sponsorizzazione dell'eccezionale progetto artistico e culturale legato alla campagna di scavi a Çatalhöyük giunta al 18° anno di svolgimento. Yapı Kredi sostiene il progetto da 13 anni, durante i quali importanti scoperte si sono susseguite.

Il sito di Çatalhöyük venne scoperto nel 1958 da J. Mellaart. Da allora campagne di scavi sono state condotte fra il 1961 e il 1963 e nel 1965, rivelando 13 livelli stratigrafici e portando alla luce la storia del genere umano. A partire dal 1996 gli scavi sono stati portati avanti dal British Archaeology Institute sotto la direzione di Ian Hodder. Parte dei reperti sono in mostra al Konya Archeology Museum e parte sono conservati in luoghi protetti.

Centosettantuno tra ricercatori e studenti e 20 operatori locali hanno preso parte alle attività tra l'11 giugno ed il 3 settembre 2010. Gli scavi sono stati visitati da 21 ospiti e i team di operatori hanno tenuto due seminari e una conferenza. I team erano composti da persone provenienti da Inghilterra, Stati Uniti, Francia, Germania, Canada, Serbia, Australia e Polonia – 19 differenti nazionalità hanno collaborato con i colleghi delle Selçuk University e University of Thrace.

### Afife Theater Awards

Con l'obiettivo di assicurare libertà di espressione e supporto al teatro turco, dal 1997 Yapı Kredi conferisce uno dei più prestigiosi premi legati al mondo dell'arte, l'Afife Theater Awards. Il premio Afife è divenuto un importante simbolo culturale in Turchia e contribuisce a promuovere il teatro come forma d'arte, riconoscendo al contempo il successo individuale degli artisti. Dedicato alla prima donna che ha calcato le scene in Turchia, Afife Jale (1902-1941), il premio riconosce le sfide che l'attrice affrontò e sottolinea l'impegno a fare sì che le future generazioni di attori, uomini e donne, possano usufruire degli incentivi e del supporto a lei negati.

La cerimonia per la consegna dei 14° Afife Theater Awards si è tenuta presso il Lütfü Kırdar Convention and Exhibition Center il 27 aprile 2010 riunendo l'intero mondo dell'arte e conferendo premi a 19 differenti categorie.

La 15° edizione dell'evento, sempre sponsorizzata da Yapı Kredi, si terrà nell'aprile 2011.

## Impegno nel volontariato

In qualità di banca dedita a migliorare gli standard di vita delle persone di ogni ceto, Yapı Kredi crede fortemente nel potere del volontariato istituzionale e incoraggia i propri dipendenti a dedicare tempo ed energie a sostegno delle cause meritevoli. Nel 2010 la Yapı Kredi Volunteers Platform, istituita per promuovere il volontariato fra i dipendenti, ha portato avanti una serie di progetti sviluppati dalle nostre sette unità di gestione/partnership:

- Legal Management – *Women The First Step for Social Development*, in collaborazione con Foundation for the Support of Women's Work (FSWW)
- Human Resources – *Human Resources*
- Corporate and Commercial Loans – *We will be the consolation for the desolate children*
- Operations Management – *Every Child is a World*
- Retail Banking – *A World of Ever Young*
- Yapı Kredi Culture and Art Publishing – *We Didn't Leave Them On Their Own* in collaborazione con GEA Association
- Yapı Kredi Insurance – *Hand in Hand* with Darüşşafaka

Inoltre, nell'ambito della campagna *I donate blood for my country*, i dipendenti Yapı Kredi su tutto il territorio nazionale hanno donato 607 unità di sangue alla Mezzaluna Rossa turca.

## Yapı Kredi per la disabilità

Come prima e unica banca a sostenere progetti che mirano ad integrare le persone con disabilità nella normale vita sociale, Yapı Kredi ha ulteriormente sviluppato la sua iniziativa *Disability-Free Banking*. Fra le iniziative già attive si annoverano un call center per ipovedenti, un servizio di informazioni finanziarie online per gli ipovedenti e la riprogettazione degli sportelli automatici per renderli accessibili alle persone con disabilità motorie. Nel 2010, abbiamo adeguato gli sportelli automatici e i terminali POS per consentirne l'uso agli ipovedenti.

