Lettera dell'Amministratore Delegato

Gentilissimi Stakeholder,

l'anno 2011 è iniziato con buone prospettive di ripresa. Successivamente, l'acuirsi della crisi dei debiti sovrani e le decisioni dei regolatori sui requisiti di capitale delle banche hanno reso il 2011 una tappa particolarmente significativa nella storia di UniCredit.

Il contesto economico in cui operiamo è oggi decisamente sfidante e rende più che mai importante adottare una rigorosa disciplina del capitale, rimanere focalizzati sui nostri clienti e consolidare i rapporti con tutti i nostri stakeholder. Abbiamo sviluppato un nuovo piano strategico che traccia una chiara direzione di sviluppo sostenibile e ci consentirà di creare valore proprio per i nostri stakeholder nonché per la nostra banca.

La sostenibilità è l'elemento centrale del nostro piano strategico. Innanzitutto, abbiamo rafforzato la nostra patrimonializzazione attraverso un aumento di capitale pari a €7,5 miliardi che si è concluso con successo nei primi mesi del 2012. Abbiamo, inoltre, proceduto a rettificare il valore dell'avviamento originato da una serie di acquisizioni effettuate nel corso degli ultimi anni per allineare il nostro bilancio alla situazione economica attuale.

Da un punto di vista operativo, il piano si focalizza sulla ricerca di una maggiore efficienza dei processi interni, su una rigorosa gestione dei costi nonché su un miglioramento del livello di rischio per rafforzare ulteriormente il nostro profilo di solida banca commerciale.

Siamo, infatti, costantemente impegnati a focalizzarci al meglio sul nostro business principale, vale a dire offrire servizi finanziari a valore aggiunto a tutti i nostri clienti, semplificando e rendendo più trasparente il nostro modo di operare.

Naturalmente, il percorso che abbiamo intrapreso per essere una banca pienamente sostenibile è guidato dalle nostre persone, l'asset più importante su cui possiamo contare. Nel 2011 abbiamo continuato a costruire una cultura della sostenibilità partendo proprio da loro per essere così in grado di indirizzare al meglio le nostre responsabilità sociali, economiche e ambientali, e generare un impatto positivo nella vita reale dei nostri stakeholder.

Abbiamo pertanto investito nella creazione di una cultura aziendale che incorpori la sostenibilità in tutte le aree del nostro business. Questo significa, innanzitutto, supportare i principi del UN Global Compact per ribadire il nostro impegno nel promuovere il rispetto dei diritti umani, l'applicazione di eque condizioni di lavoro, la protezione dell'ambiente e la lotta alla corruzione. Significa favorire anche, attraverso il rispetto del nostro Codice di Condotta, l'adozione di più elevati standard di condotta professionale.
Sono queste le leve che crediamo ci permetteranno di migliorare la nostra cultura di servizio al cliente.

La costruzione di relazioni solide e durature con i nostri clienti è, infatti, il nostro principale obiettivo in quanto primaria banca europea che serve più di 35 milioni di clienti attraverso 10.000 filiali. A tal fine abbiamo scelto di rafforzare ulteriormente l'ascolto dei nostri clienti per meglio comprendere le loro esigenze e sviluppare soluzioni concrete per rispondere alle loro aspettative.

In particolare, cerchiamo di leggere in anticipo le tendenze economiche ed adeguare la nostra offerta alle necessità emergenti.
Un esempio concreto è, in questo senso, rappresentato dagli investimenti che abbiamo dedicato a promuovere l'internazionalizzazione delle piccole e medie imprese ed offrire loro nuovi potenziali mercati di sbocco. Adottando questo approccio crediamo di poter trasformare le sfide attuali in opportunità di crescita per i nostri clienti e per la nostra banca.

Stiamo applicando la stessa logica anche al rapporto con i nostri territori: l'analisi dei benefici generati dai nostri contributi permette di concentrarci su quelli in grado di generare il maggior ritorno per i territori stessi. Attraverso i nostri programmi di educazione finanziaria, ad esempio, miriamo ad offrire ai cittadini gli strumenti e le competenze necessari ad assumere corrette decisioni finanziarie. Crediamo, infatti, che la partecipazione attiva di tutti i cittadini al moderno sistema finanziario sia una condizione fondamentale per promuovere uno sviluppo economico sostenibile.

Ci aspettiamo anche per l'anno in corso uno scenario sfidante come quello che abbiamo dovuto affrontare nel 2011. Siamo comunque convinti della bontà delle scelte adottate e della forza del nostro network. In quanto solida banca commerciale europea crediamo di essere adeguatamente attrezzati per crescere in modo sostenibile e continuare a generare valore a beneficio dei nostri stakeholder.

Federico Ghizzoni

Amministratore Delegato,
UniCredit