

One Bank, One Team, One UniCredit.

Capital and balance
sheet management

Transform

Enhanced
service model

Ethics and Respect

Team 23

Compliance

Grow and strengthen
client franchise

Process
optimisation

**Sustainable
results**

Sustainability

Paperless
bank

2019

Growth
engines

**Customer
experience**

Disciplined risk
management

“Go-to” bank for SMEs

“Do the right thing!”

Bilancio Integrato

La nostra creazione di valore nel tempo

Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata ai sensi del Decreto Legislativo 254/2016

La banca
per le cose che contano.



Guida alla lettura

UniCredit ha preparato questo documento per assolvere agli obblighi previsti dagli Art. 3 e 4 del Decreto Legislativo 254/2016, che ha recepito in Italia la Direttiva Europea 2014/95/UE, ed è parte del percorso di adeguamento agli Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario della Commissione Europea.

Il Bilancio Integrato (il "Bilancio") è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di UniCredit SpA in data 5 marzo 2020 e predisposto dalla funzione Group Sustainability & Foundation, in collaborazione con la funzione Strategy and M&A.

Dall'anno di reporting 2017, per rispondere alle richieste del D.Lgs. 254/2016, è in vigore una specifica procedura che definisce ruoli, responsabilità, attività, controlli e flussi informativi di coordinamento tra la capogruppo, le region, le divisioni e le entità legali, relativamente al processo di rendicontazione della Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario ("DNF"). Come previsto dall'Art. 5 del D.Lgs. 254/2016 il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla DNF prevista dalla normativa.

Il Bilancio è da considerarsi comprensivo del suo Supplemento, in allegato o disponibile nella sezione Sostenibilità sul nostro sito (www.unicreditgroup.eu), che riporta alcuni indicatori e dati quantitativi indispensabili per una sua lettura completa ed esaustiva.

Le linee guida adottate per la redazione delle informazioni di sostenibilità del Bilancio Integrato 2019, incluso il suo Supplemento, sono i "GRI Sustainability Reporting Standards" e le "Financial Services Sector Disclosures", pubblicati rispettivamente nel 2016 e nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative. La sezione "Indice dei Contenuti GRI" contiene il dettaglio degli indicatori di prestazione rendicontati in conformità alle linee guida adottate.

Sono stati inoltre considerati come framework di reporting i principi guida dell'International <IR> Framework, pubblicato nel dicembre 2013 dall'International Integrated Reporting Council (IIRC).

I dati e le informazioni relativi alle emissioni di gas a effetto serra (GHG), Scopo 1, Scopo 2 e Scopo 3, sono stati redatti in linea con "The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition, 2004)", oltre che con i "GRI Sustainability Reporting Standards".

Le informazioni contenute nel Bilancio si riferiscono ai temi identificati come materiali e ai relativi indicatori che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi dell'organizzazione o che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder del Gruppo. Fondamentale importanza è ricoperta dall'analisi di materialità, aggiornata nel corso del 2019, che ha guidato la definizione dei contenuti da rendicontare, in linea con le aspettative degli stakeholder. A seguito dell'analisi di rilevanza dei temi previsti dall'Art. 3 del D.Lgs. 254/2016, l'impiego di risorse idriche non è stato ritenuto significativo ai fini della rappresentazione all'interno della presente DNF.

I contenuti di questo Bilancio fanno riferimento all'anno 2019 e, in particolare, alle attività sviluppate da UniCredit nel corso dell'anno, salvo dove diversamente indicato. I dati relativi agli esercizi precedenti sono riportati a fini comparativi e si riferiscono prevalentemente all'esercizio 2018.

Relativamente al perimetro di rendicontazione, in linea con gli anni precedenti sono state analizzate le società consolidate integralmente da UniCredit SpA ai fini di identificare quelle considerate rilevanti per assicurare la necessaria comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotto. Si segnala che, con riferimento all'anno di reporting 2019, i dati e le informazioni riguardanti FincoBank S.p.A. e Ocean Breeze Energy GmbH & Co. KG non rientrano nel perimetro di rendicontazione a seguito del deconsolidamento di FincoBank S.p.A. e della vendita a Macquarie Infrastructure and Real Assets del 100% di Ocean Breeze Energy GmbH & Co. KG, finalizzati rispettivamente il 10 maggio 2019 e a dicembre 2019. Tale nuovo perimetro di rendicontazione rappresenta il 98% degli FTE del Gruppo. Relativamente ai contributi e alle iniziative a supporto della Comunità, inseriti nel capitolo "Capitale Sociale e relazionale", sono stati inclusi i dati e le informazioni relativi alla fondazione UniCredit Foundation - Fondazione di studio in onore del Cavaliere del Lavoro Ugo Foscolo (la "UniCredit Foundation"), che è esclusa dal perimetro del bilancio consolidato. Il perimetro considerato per i dati riportati nel paragrafo del Supplemento "Compliance - Whistleblowing" si riferisce alle società attualmente monitorate e considerate rilevanti dalla funzione Compliance di Gruppo. Il perimetro di rendicontazione per i dati relativi al personale e al calcolo del Valore Aggiunto corrisponde, se non diversamente indicato, a quanto riportato nel bilancio consolidato 2019. Le eventuali limitazioni rispetto a tali perimetri sono opportunamente indicate nel Bilancio.

Al fine di garantire l'attendibilità delle informazioni riportate è stato limitato il più possibile il ricorso a stime. Le eventuali stime si basano sulle migliori informazioni disponibili o su indagini a campione. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali.

Il presente Bilancio è sottoposto a giudizio di conformità secondo i criteri indicati dal principio "ISAE 3000 Revised" da parte di una società di revisione, che esprime con apposita relazione distinta un'attestazione circa la conformità delle informazioni fornite ai sensi dell'Art.3, comma 10, del D.Lgs. 254/2016. La verifica è svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente documento.

Nel 2019 il nostro percorso in ambito di sostenibilità è proseguito attraverso la piena integrazione della sostenibilità nelle nostre attività e nei processi decisionali, in conformità con gli obiettivi strategici di sostenibilità annunciati lo scorso novembre 2019, che saranno raggiunti con il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali e sotto la guida del Consiglio di Amministrazione e del senior management. Per i principali obiettivi e impegni, così come per la descrizione dell'approccio strategico alle tematiche rilevanti di carattere non finanziario e dei principali rischi generati e subiti rispetto a tali ambiti, ivi incluse le modalità di gestione degli stessi, si rimanda ai relativi capitoli contenuti nel presente Bilancio.

Con riferimento ai cambiamenti climatici, le evidenze scientifiche e la crescente consapevolezza degli stakeholder hanno reso l'azione da parte di UniCredit una priorità. In tale contesto, UniCredit ha adottato le raccomandazioni della Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Per maggiori informazioni in merito alle azioni intraprese da UniCredit in tale ambito, si rimanda al capitolo "Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)" del presente Bilancio Integrato.

Indice

Lettera dell'Amministratore Delegato	4
Etica e rispetto	14
Il nostro obiettivo e la nostra identità	18
La nostra creazione di valore nel tempo	20
Governance	22
Gestione del rischio e Compliance	24
Il nostro contesto operativo	30
Modello di business in azione	32
La nostra strategia	34
Coinvolgimento degli stakeholder	36
Piano Strategico	46
<i>Transform 2019</i>	47
<i>Team 23</i>	50
Aumento e rafforzamento della clientela	51
Trasformazione e massimizzazione della produttività	54
Gestione strategica del rischio e relativi controlli	55
Gestione del capitale e del bilancio	57
La sostenibilità è insita nel DNA di UniCredit	57
Capitali	64
Capitale Finanziario	64
Capitale Umano	66
Capitale Sociale e relazionale	70
Capitale Intellettuale	84
Capitale Naturale	88
Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)	94
Indice dei Contenuti GRI e UN Global Compact	102
Relazione della società di revisione	113
Supplemento	
Determinazione e distribuzione del valore aggiunto	S. 2
Principali partnership e affiliazioni	S. 4
Selezioni dei riconoscimenti 2019	S. 8
Governance	S. 10
Gestione del rischio e Compliance	S. 16
Il coinvolgimento degli stakeholder	S. 30
Capitale Umano	S. 32
Capitale Sociale e relazionale	S. 48
Capitale Naturale	S. 54

Per guidare e supportare la lettura del nostro Bilancio Integrato, attraverso le icone riportate qui sotto, potete trovare una rappresentazione grafica dei cluster e dei relativi temi materiali presentati nella nostra matrice di materialità. Le stesse icone sono raffigurate anche nell'ultima pagina della nostra copertina, utilizzabile come riferimento durante la lettura del bilancio. Sulle pagine di destra di ciascun capitolo i temi materiali presentati sono raffigurati graficamente attraverso le stesse icone.

Cluster



Lettera dell'Amministratore Delegato

“Privilegiamo sempre soluzioni sostenibili e di lungo periodo a quelle di breve termine. Questo è un pilastro essenziale del nostro nuovo piano, Team 23, che porterà ad una creazione di valore di €16 miliardi.”

Jean Pierre Mustier
Amministratore Delegato



Cari Stakeholder,

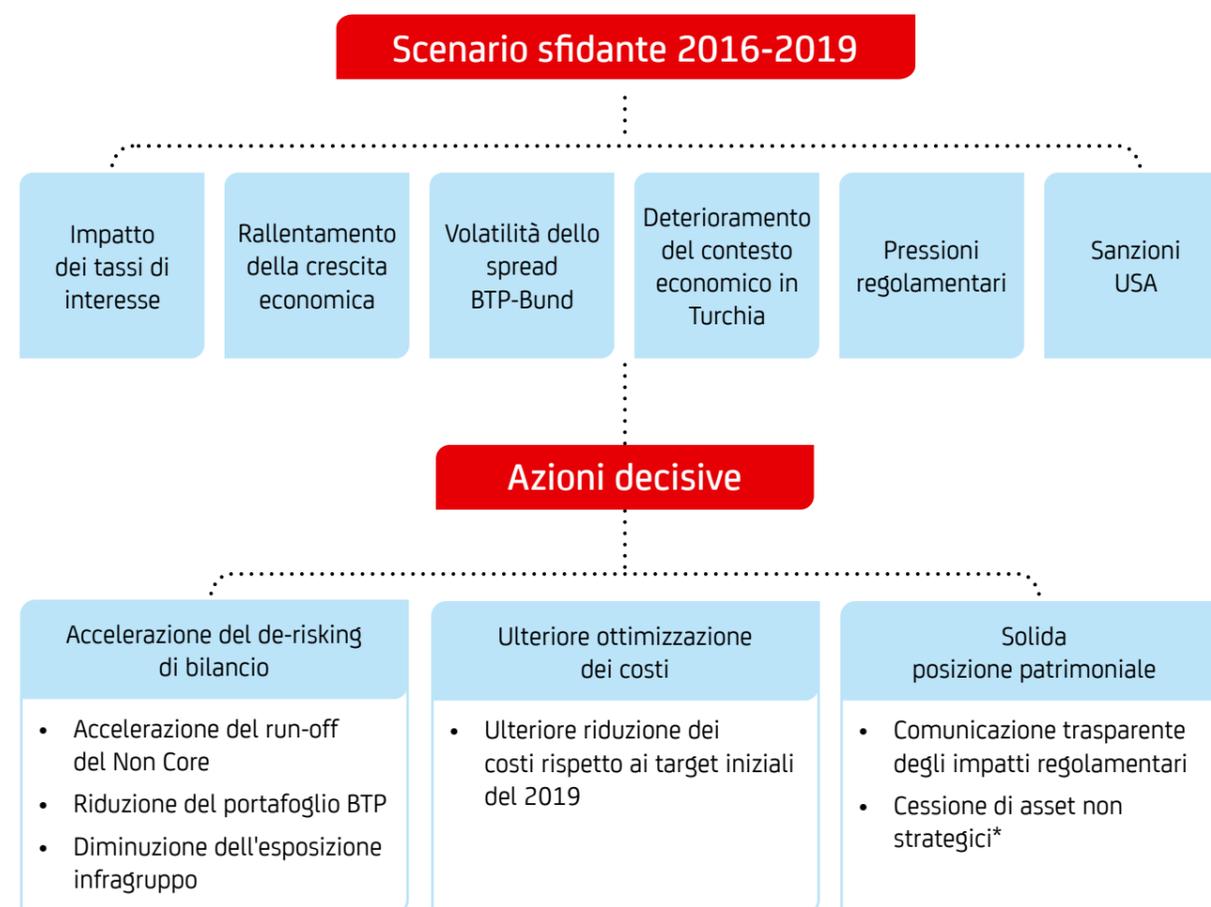
Il 2019 ha segnato una tappa molto importante per UniCredit, sebbene venato di tristezza per tutti noi del Gruppo. La scorsa estate ci ha lasciati all'improvviso il nostro Presidente Fabrizio Saccomanni, che ha contribuito in modo determinante al successo del Gruppo. Fabrizio è stato un amico di rara intelligenza e umanità, estremamente competente e dotato di grande cultura e fine umorismo. La sua morte prematura è stata una grande perdita per tutti noi, che ne sentiamo molto la mancanza. A settembre è stato eletto Presidente Cesare Bioni, cui sono profondamente grato per aver garantito la continuità del prezioso operato del Consiglio di Amministrazione.

Abbiamo portato a termine con successo Transform 2019, il nostro piano strategico triennale lanciato nel 2016, superando molti dei suoi target iniziali. Questo successo è frutto dell'energia e dell'incessante impegno di tutto il nostro team e del sostegno che voi, i nostri azionisti, ci avete manifestato per l'intera durata del piano. Si tratta di un traguardo eccezionale e sono fiero dei risultati ottenuti e della profonda trasformazione messa in atto. Per condividere questo successo e dimostrare la nostra gratitudine agli azionisti, contiamo di aumentare la nostra distribuzione di capitale per il 2019, tornando al 40 per cento dell'utile netto sottostante – di cui il 30 per cento come dividendo in contanti e il 10 per cento attraverso la proposta di un riacquisto azioni.

Si tratta del doppio rispetto all'obiettivo iniziale fissato nel 2016. Abbiamo dimostrato che in UniCredit diciamo quello che facciamo e facciamo quello che diciamo, sempre. Lavoreremo al nostro nuovo piano, Team 23, con lo stesso approccio e pari dedizione.

Sebbene Transform 2019 fosse basato su ipotesi conservative, il settore dei servizi finanziari negli ultimi anni ha dovuto affrontare alcune sfide difficili da prevedere. L'impatto sfavorevole delle impreviste tensioni geopolitiche, la volatilità del contesto macroeconomico e una maggiore pressione regolamentare hanno aggravato uno scenario già sfidante.

In UniCredit abbiamo adottato una serie di azioni decisive per contrastare questi eventi inattesi, così da realizzare con successo la nostra strategia e conseguire i nostri principali obiettivi.



* Fineco, Mediobanca, Ocean Breeze, beni immobili selezionati.

Transform 2019: un piano strategico realizzato come promesso

Transform 2019 era incentrato sulla ristrutturazione e la riorganizzazione del Gruppo, con particolare attenzione al rafforzamento del capitale e al miglioramento della qualità dell'attivo. Abbiamo anche rafforzato la nostra corporate governance in linea con i migliori player europei. Siamo l'unica grande società italiana quotata in cui il Consiglio di Amministrazione presenta una propria lista di candidati. Abbiamo inoltre eliminato le restrizioni di voto e convertito le azioni di risparmio in azioni ordinarie.

Il nostro assiduo impegno è stato riconosciuto dalla BCE, che alla fine del 2019 ha abbassato di 25 punti base il nostro **Pillar 2 Capital Requirement (P2R) portandolo a 175**, ossia 75 punti base sotto il livello del 2016. Siamo molto orgogliosi di questo risultato che rappresenta un ulteriore riconoscimento dello straordinario lavoro del nostro team in questi ultimi tre anni.



SIGNIFICATIVO DE-RISKING

Riduzione a partire dal 2015 delle esposizioni deteriorate (NPE) lorde da oltre **50 mld** a **25 mld di euro** con un rapporto tra NPE lorde e totale dei crediti lorde **pari al 5,0 %** e un rapporto tra NPE nette e totale dei crediti netti **pari al 1,8 %** a fine 2019



SOSTANZIALE RIDUZIONE DEI COSTI

Riduzione dei costi netti per **2,3 mld di euro**
Il rapporto costi/ricavi si è ridotto di **oltre 7 punti percentuali a 52,7 %**



MIGLIORAMENTO DEL ROTE

Redditività più che raddoppiata con un **underlying RoTE** al **9,2 %** nel 2019, in aumento dal 4% del 2015



SOLIDA POSIZIONE PATRIMONIALE

CET 1 ratio pro forma¹ al **13,1 %** a fine 2019, equivalente a un **MDA buffer pro forma¹ di 300 punti base, superiore** al nostro target di riferimento compreso **tra i 200 e 250 punti base**

Team 23: un nuovo piano strategico, che fa leva ulteriormente sui nostri punti di forza paneuropei

Mentre Transform 2019 era incentrato sul conseguimento di importanti efficienze di costo e sul de-risking di bilancio, il focus di Team 23 è la customer experience, che monitoreremo con attenzione lavorando intensamente nel contempo all'ottimizzazione dei processi. Continueremo inoltre a gestire il business con una rigorosa attenzione ai costi, concentrandoci sull'elevata qualità dell'attivo e garantendo il mantenimento costante di un livello di capitale molto elevato. Lavoreremo a questo obiettivo partendo da una posizione di forza, grazie a Transform 2019. Manterremo una politica costante di dividendi che preveda un mix di contanti e riacquisto di azioni.

Aumento e rafforzamento della base dei clienti



Trasformazione e massimizzazione della produttività



Gestione disciplinata del rischio e dei controlli



Gestione del capitale e del bilancio



¹ Inclusa la deduzione per il riacquisto di azioni proprie per €467 mln, il riacquisto di azioni proprie è soggetto all'approvazione dell'Autorità competente e dell'Assemblea degli Azionisti.

La nostra strategia resta invariata

UniCredit è una banca commerciale paneuropea semplice e di successo, con un Corporate & Investment Banking (CIB) pienamente integrato e una rete unica in Europa occidentale e centro-orientale a disposizione della sua ampia e crescente clientela

Come “One Bank, One UniCredit” continueremo a fare leva sui nostri attuali vantaggi competitivi



Forte presenza locale attraverso **13 banche commerciali*** e a una piattaforma internazionale unica, grazie al nostro CIB pienamente integrato e alla nostra rete internazionale



Essere “la Banca per le cose che contano” per i nostri 16 milioni di clienti in Europa. UniCredit è:

- A supporto dei clienti privati e delle medie aziende europee che rap presentano la colonna portante dell'economia europea, come seconda banca in Europa continentale per ammontare di finanziamenti corporate erogati
- Ai primi tre posti per attivo in Italia, Germania e Austria e prima nella CEE su base consolidata
- In grado di vantare una buona diversificazione del business avendo un terzo degli impieghi in Italia, un terzo in Germania e Austria e un terzo derivante da CEE e CIB



Un CIB pienamente integrato e **dedicato a supportare i clienti del Gruppo**, con una leadership nelle principali classifiche a dimostrazione della nostra ampia offerta di prodotti e della nostra capacità di fare cross-selling e sinergie in tutta la Banca

*Completato il deconsolidamento regolamentare di Yapi.

Una Rete unica con impronta paneuropea

- Banche commerciali
- Filiali internazionali e Uffici di Rappresentanza*

* Include UC Luxembourg e UC Ireland. Altre filiali internazionali e uffici rappresentativi in Asia e Oceania, Nord e Sud America, Medio Oriente e Africa.



Essere “La Banca per le cose che contano” per i nostri clienti

16 mln clienti

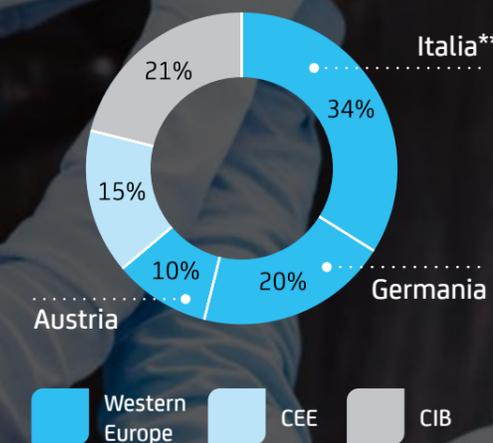
#2 per prestiti alle imprese in Europa

#3 per attivo in IGA

#1 per totale attivo in CEE

Un business ben diversificato

>430 Prestiti commerciali, mld



** Italia include Non Core e Group Corporate Centre.

Un CIB leader di mercato

- **Player più attivo per emissioni di obbligazioni in EUR** dal 2013
- **#1** per emissioni di obbligazioni in euro in Italia, Germania, Austria
- **#1 per tutte le tipologie di emissioni di Covered Bond in euro** (con un numero di operazioni quasi doppio rispetto al secondo classificato)
- **#1** in prestiti Corporate EMEA denominati in euro
- **#1** per prestiti sindacati EMEA denominati in euro in Italia, Austria e CEE; **#2** in Germania

Fonte: Dealogic, periodo: 1 Gen-31 Dic 2019.

Come raggiungiamo i risultati in UniCredit: Fai la cosa giusta!

In UniCredit la cultura *corporate* si basa su due valori: Etica e Rispetto. Il nostro impegno a operare sempre secondo il principio "Fai la cosa giusta!" guida tutte le interazioni con gli stakeholder: investitori, clienti, colleghi e comunità.

Nel quarto trimestre 2019 abbiamo annunciato nuovi target ESG nell'ambito del nostro impegno sulla sostenibilità nel lungo periodo, che è parte integrante del DNA del nostro Gruppo e un elemento chiave del nostro modello di business. Costruire un futuro sostenibile è una sfida importante sia per le persone che per le imprese. Ogni azienda deve andare oltre il "business as usual": questo è il momento di agire e di avere un impatto concreto.

"Fai la cosa giusta!" per raggiungere risultati sostenibili



Aderiamo agli standard e principi più elevati, monitorati e riconosciuti esternamente. Tra questi la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), i Principles for Responsible Banking (PRB) e il Business for Inclusive Growth Coalition dell'OCSE. Il nostro impegno sugli aspetti ESG ci colloca al 99mo percentile dei rating ESG dell'indice FTSE Russell, componente del FTSE4Good Index Series. Standard Ethics ci ha identificato come l'unica banca in Italia con rating EE+, solida compliance e capacità di gestire i principali rischi reputazionali.



Ambiente



Tutti i membri del team di UniCredit si impegnano a proteggere l'ambiente: venerdì 20 settembre tutto il personale di UniCredit ha partecipato al "Climate Day", presentando oltre 1.200 nuove idee su ciò che UniCredit può fare concretamente. Tutte queste proposte saranno realizzate sotto la guida del "Millennial Board" del Gruppo, composto da 10 membri del personale della cosiddetta generazione Y, che apportano una straordinaria energia e visione al nostro Gruppo all'insegna del principio "Fai la cosa giusta!". Ci impegniamo a ridurre il nostro impatto ambientale diretto, continuando a diminuire le emissioni di gas serra. Entro il 2023 il consumo di elettricità in Europa occidentale proverrà interamente da fonti di energia rinnovabili ed entro quella data elimineremo anche tutta la plastica monouso dalle nostre sedi. Stiamo lavorando per fare ancor più la differenza a livello di emissioni indirette, collaborando con i nostri clienti a una transizione verso un'economia a basso contenuto di carbonio. Come già annunciato, abbandoneremo completamente i progetti di estrazione del carbone termico entro il 2023 e non finanzieremo nuovi progetti di estrazione di carbone termico o di produzione di energia elettrica da carbone. Aumenteremo la nostra esposizione nel settore delle energie rinnovabili, incrementando i prestiti alla clientela per l'efficienza energetica.

Impatto sociale



Abbiamo destinato 1 miliardo di euro a iniziative di Social Impact Banking (SIB) in tutto il Gruppo, da oggi fino al 2023. Questo consolida il successo registrato in Italia, dove abbiamo già erogato oltre 100 milioni di euro. Attualmente il programma è in fase di lancio in altri 10 mercati. Art4Future sostiene le iniziative SIB con la vendita di un numero limitato di preziose opere d'arte, volte a reperire il capitale necessario ad aumentare i prestiti sociali e ad acquistare le opere di giovani artisti dei Paesi in cui operiamo. Continueremo inoltre a promuovere la cultura collaborando con importanti associazioni, e la nostra UniCredit Foundation continuerà ad affrontare importanti esigenze sociali, sostenendo nel contempo lo studio e la ricerca.

Governance



Tutte le imprese che vogliono avere successo devono anche prestare attenzione ai principi di diversità e inclusione. Punti di vista differenti contribuiscono a migliorare processi e comportamenti, e portano a organizzazioni più sostenibili. Creare un posto di lavoro positivo e inclusivo è cruciale per l'innovazione e la crescita. Per queste ragioni UniCredit sta lavorando a varie iniziative per garantire che diversità e inclusione siano una priorità nell'intero Gruppo, con l'obiettivo di aumentare la partecipazione attiva delle donne e delle minoranze a tutti i livelli della banca.



Il futuro: cosa ci aspetta

UniCredit è la chiara dimostrazione che fare banca su base paneuropea è il futuro del nostro settore per sostenere la crescita dei nostri clienti e dell'Europa stessa. Ci sentiamo fortemente europei e lavoriamo come "One Bank, One UniCredit" in tutti i Paesi in cui siamo presenti, coniugando il supporto centrale all'eccellenza locale.

Con Transform 2019 abbiamo dimostrato di privilegiare sempre risultati sostenibili nel lungo periodo a soluzioni di breve termine, e questo è anche uno dei principali pilastri di Team 23. Questo è l'approccio che, nel corso del piano, ci porterà a una creazione di valore per 16 miliardi di euro, di cui 8 miliardi attraverso la distribuzione di capitale e altri 8 grazie all'aumento del patrimonio netto tangibile. Al di là degli obiettivi puramente economici a vantaggio dei nostri azionisti, continueremo a "Fare la cosa giusta!" per tutti gli altri stakeholder: dai clienti alle persone che lavorano con noi, dalle comunità in cui operiamo all'ambiente.

Permettetemi di concludere ribadendo quanto io sia davvero orgoglioso di tutti i miei colleghi di UniCredit, che con me lavorano assiduamente al successo del Gruppo e ci garantiscono di continuare a sostenere l'economia reale, a servire i nostri clienti, a promuovere la crescita in tutti i nostri mercati, a trasformare il Gruppo e a generare costantemente valore per tutti i nostri stakeholder.

Grazie!

Jean Pierre Mustier
Amministratore Delegato
UniCredit S.p.A.



“Sono davvero orgoglioso di tutti i miei colleghi di UniCredit, che con me lavorano assiduamente al successo del Gruppo.”

Jean Pierre Mustier
Amministratore Delegato

Etica e Rispetto: Fai la cosa giusta!

Il 2019 è iniziato con l'approvazione del nostro manifesto di Etica e Rispetto, pubblicato sia nel Bilancio Integrato 2018 che nel Bilancio Annuale. Questo è stato il primo di molti passi che rappresentano e rafforzano il nostro impegno a fare la cosa giusta nei confronti di tutti i nostri stakeholder. Riportiamo di seguito un riassunto delle azioni concrete intraprese nel corso del 2019, che saranno illustrate in dettaglio nei capitoli seguenti.

I nostri valori di Etica e Rispetto (E&R), unitamente al nostro semplice principio guida *Fai la cosa giusta!* sono applicati a tutte le attività quotidiane e sono al centro dei rapporti con gli stakeholder al fine di generare risultati sostenibili.

I valori di Etica e Rispetto ci uniscono e definiscono la nostra cultura di Gruppo: il

modo in cui prendiamo decisioni e agiamo di conseguenza. *Fai la cosa giusta!* è il principio guida che ci aiuta a vivere questi valori. Spiega inoltre come lavorare nello spirito *One Team, One UniCredit* e ci aiuta a realizzare i nostri *Five Fundamentals*, che guidano le nostre azioni e operazioni quotidiane.

**Ethics &
Respect**

**Do the right
thing!**



Customers
First



People
Development



Cooperation
& Synergies



Risk
Management



Execution
& Discipline

Tutte le iniziative attuate nel 2019 sono in linea con i nostri valori e il nostro principio guida e dimostrano il nostro impegno a renderli più concreti e a garantirne l'adozione e l'applicazione coerente a tutti i livelli, ovunque svolgiamo le nostre attività.

... Ciò dimostra che in UniCredit il modo in cui
... otteniamo i risultati è importante quanto i
... risultati stessi.

I risultati che abbiamo ottenuto nel 2019 possono essere riassunti come segue:

GOVERNANCE

Al fine di aumentare il presidio interno e il coordinamento tra le diverse aree coinvolte nell'applicazione e nel monitoraggio delle tematiche E&R, nel 2019 è stata creata la figura del Chief Ethics Officer (CEtO). Questa figura garantisce che il Gruppo sviluppi la cultura del *Fai la cosa giusta!* con tutti gli stakeholder, fornisce le linee guida del Gruppo sui temi etici e, coordinandosi con le funzioni Capitale Umano e

Group Compliance, aggiorna periodicamente il Comitato Corporate Governance, Nomination and Sustainability (CGN&S) su:

- formazione riguardo ai temi di etica e condotta
- segnalazioni di comportamenti illegittimi (whistleblowing), inclusi bullismo, comportamenti sessualmente inappropriati, molestie e atti di ritorsione
- regolamenti interni (es. Codice di Condotta).

GESTIONE DEL RISCHIO

Etica e Rispetto, Fai la cosa giusta! è al centro di tutti i rapporti con gli stakeholder e vogliamo *Fare la cosa giusta, anche per l'ambiente!* UniCredit vuole continuare a lavorare per ridurre il proprio impatto diretto e svolgere un ruolo attivo nella transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, anche attraverso un nuovo Sustainable Finance Advisory Team, che coniuga la propria expertise nel campo della sostenibilità con quella relativa ai mercati dei capitali per approfondire il dialogo con i clienti sui temi ESG e facilitarne l'accesso al mercato europeo dei finanziamenti sostenibili. Inoltre, nel corso del 2019, abbiamo fissato chiari

obiettivi per il 2023 per quanto riguarda i finanziamenti alla clientela, inseriti nel nuovo piano strategico *Team 23* e abbiamo emanato nuove policy di business che disciplinano il nostro approccio a settori controversi che hanno il maggiore impatto sul cambiamento climatico, quali Carbonio, Artico e petrolio e gas non-convenzionali.

Il Gruppo ha anche deciso di supportare le raccomandazioni della TCFD¹ e, insieme ad altre banche, di partecipare al road testing della metodologia Paris Agreement Capital Transition Assessment (PACTA) sviluppata da 2^o Investing Initiative (2^oii).

CAPITALE NATURALE

Nel 2019 UniCredit ha preso parte alla Global Week of Climate Action. Il 20 settembre tutti i dipendenti hanno lavorato insieme e hanno proposto oltre 1.200 idee su come migliorare il clima. Queste iniziative sono state sottoposte al Millennial Board, che le ha esaminate e sta ora sovrintendendo alla realizzazione delle idee più concrete tra quelle

proposte dai nostri dipendenti per contribuire a un futuro più sostenibile.

È stato anche lanciato un progetto *Plastic-free*: UniCredit sta distribuendo in tutto il Gruppo bottiglie in metallo riutilizzabili per ridurre la plastica monouso nelle aree per la pausa dei dipendenti e nelle mense.

1. Task Force on Climate-Related Financial Disclosures.

COMPLIANCE

Per diffondere l'importanza dell'etica aziendale e della cultura del rischio, si è svolto a livello di gruppo il **primo Compliance Day**, che ha coinvolto **13 Paesi** e ha visto la partecipazione complessiva di **oltre 50.000 dipendenti**.

Ci sforziamo di creare un ambiente di lavoro coinvolgente e positivo che ci permetta di fare la cosa giusta per i nostri dipendenti.

Guidata dal principio di E&R, UniCredit ha recentemente aggiornato la **policy globale** sulle segnalazioni di comportamenti illegittimi (**Whistleblowing**).

Sono stati istituiti nuovi canali dedicati a terzi ed è stata presentata al Consiglio di Amministrazione di tutte le Società rilevanti una **descrizione estesa delle segnalazioni gravi** in linea con il nuovo processo di escalation.

CAPITALE UMANO

Per quanto riguarda il Capitale Umano, sono state emesse **due nuove policy globali per i nostri dipendenti: una contro le molestie, i comportamenti sessualmente inappropriati e il bullismo, l'altra contro gli atti di ritorsione**. Queste nuove policy accrescono la consapevolezza sui comportamenti inaccettabili e promuovono una cultura del dialogo, in cui tutti i dipendenti si sentano ascoltati e al sicuro nel segnalare comportamenti vietati dalle policy.

La **creazione di un ambiente di lavoro coinvolgente e positivo** passa anche attraverso iniziative dedicate, ed è per questo che UniCredit ha organizzato a livello di Gruppo la sua prima **Settimana della Diversità e dell'Inclusione**, che ha promosso una cultura inclusiva in **15 Paesi** e **ha coinvolto circa 13.600 dipendenti**.

CAPITALE INTELLETTUALE

Miglioriamo continuamente la **qualità dei servizi forniti ai nostri clienti** e riserviamo una grande attenzione alla **protezione e alla riservatezza dei dati**.

2019 cascading su E&R^A

Nel 2019 è stata condotta una **vasta campagna interna in tema di E&R** al fine di aumentare l'impegno:



Il nostro impegno sui dati

I dati sono ovunque e hanno il potere di impattare positivamente sulle nostre vite. In UniCredit utilizziamo i dati sia all'interno sia al di fuori della nostra azienda per migliorare il nostro modo di interagire e di fornire i servizi ai nostri clienti e per assicurarci di essere sempre una banca per le cose che contano.

Il credo di UniCredit è *"Etica e Rispetto: Fai la cosa giusta!"*. Questo si applica a tutto quello che facciamo, soprattutto il modo in cui gestiamo e utilizziamo i vostri dati.

In questa pagina vogliamo chiarire i nostri impegni nei vostri confronti.

Ci impegniamo SEMPRE a:

- Assicurarci che i vostri dati siano utilizzati in modo etico e rispettoso
- Cercare di proteggere i vostri dati al meglio delle nostre possibilità
- Assicurarvi la massima trasparenza relativamente all'uso dei vostri dati
- Rispettare le vostre scelte per quanto riguarda il trattamento dei dati

Useremo SEMPRE i dati per:

- **Migliorare** i prodotti che vi offriamo, rendendoli più vicini ai vostri bisogni
- **Fornire** un servizio ai clienti più efficiente ed intuitivo, disegnato intorno al modo che voi sceglierete per mettervi in contatto con noi
- **Proteggere** i vostri dati e le vostre informazioni, utilizzando strumenti avanzati per identificare ed avvisarvi di ogni tipo di operazione fuori dall'ordinario
- **Rafforzare continuamente** le nostre misure protettive di sicurezza informatica al fine di intercettare i tentativi di phishing e attività fraudolente, così come ogni tipo di attività criminale.

NON

Venderemo i vostri dati a nessuna parte terza e non condivideremo i vostri dati con nessuno a meno che voi stessi non ci chiediate di farlo - tranne che con i nostri fornitori di servizi, partner e affiliati nel caso in cui ciò sia necessario per eseguire le nostre operazioni. L'unica eccezione a questo impegno si potrà avere nel caso in cui la banca sia obbligata per legge a condividere i vostri dati.

Lo sviluppo e l'utilizzo di sistemi di Intelligenza Artificiale, come ad esempio gli assistenti virtuali, si sta rapidamente diffondendo. In UniCredit ci impegniamo a fare la cosa giusta e cercheremo sempre di applicare i più alti standard di protezione della privacy e dei dati ai nostri processi al fine di assicurare un trattamento equo, imparziale e non discriminatorio di tutti i nostri clienti.

Se desiderate avere ulteriori informazioni su come applichiamo i nostri principi potete contattare data.transparency@unicredit.eu

Il nostro obiettivo e la nostra identità



Creazione di valore nel tempo

Principali risultati 2019
Un'unica cultura

Governance

Modello di Governance
Consiglio di Amministrazione

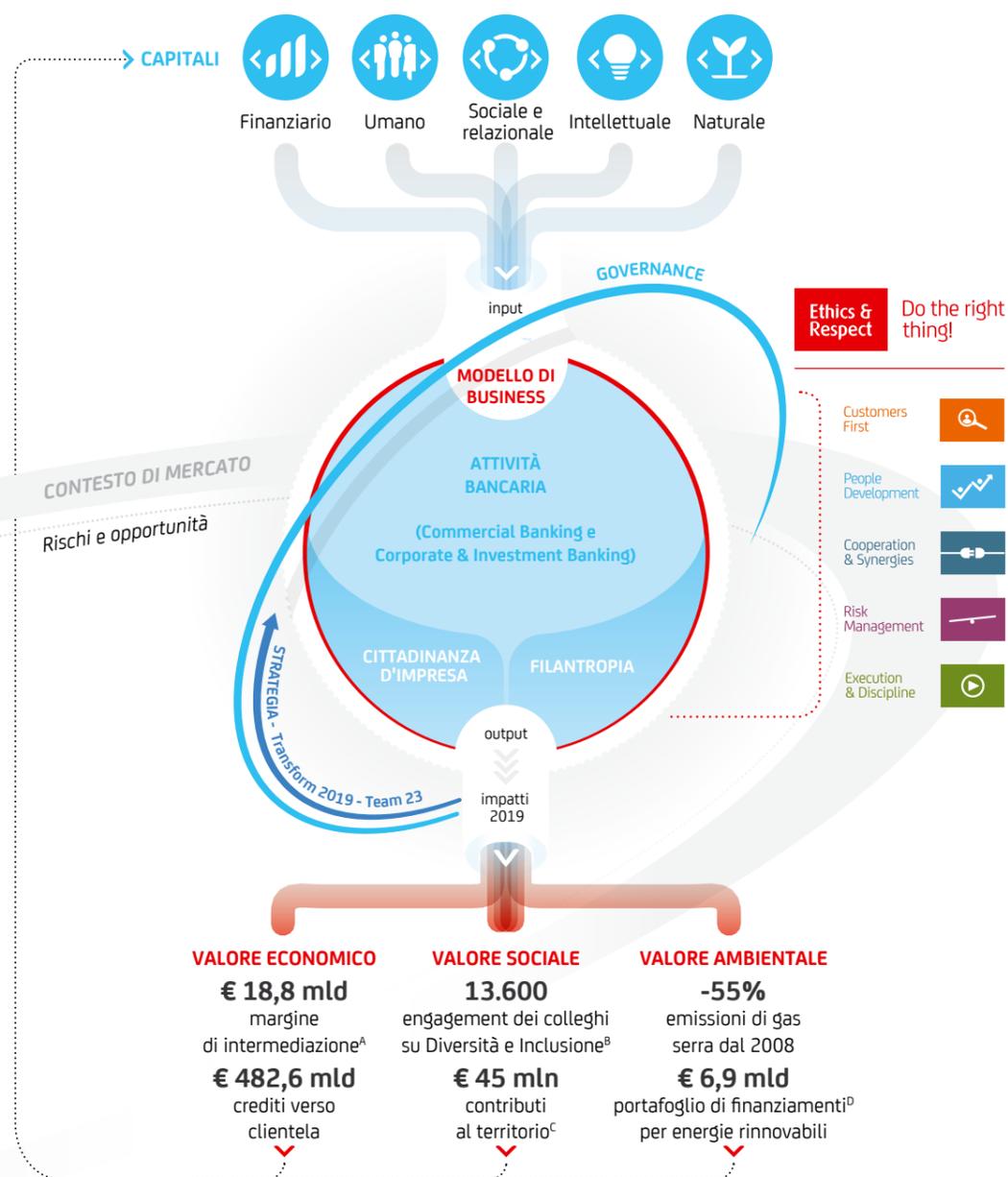
Gestione del rischio e Compliance

Gestione del rischio
Cultura di compliance

La nostra creazione di valore nel tempo

Il nostro obiettivo e la nostra identità
→ La nostra creazione di valore nel tempo

Creiamo valore tangibile per i nostri stakeholder offrendo soluzioni reali a esigenze reali. È questo il significato di Banca per le cose che contano. Noi siamo One Bank, One UniCredit, una banca commerciale paneuropea di successo con un Corporate & Investment Banking (CIB) pienamente integrato e una rete unica in Europa occidentale, centrale e orientale a disposizione della nostra vasta clientela in continuo aumento. In linea con i nostri valori di Etica e Rispetto, ci impegniamo a fare la cosa giusta per gli azionisti, i clienti, i dipendenti, le comunità e l'ambiente per essere certi che UniCredit continui ad essere una banca paneuropea vincente.



A. Dati riclassificati.
B. Il dato si riferisce alla Diversity and Inclusion week.
C. Gli impatti derivanti dal Business Innovation for Social Impact ammontano a ulteriori € 5,9 mln, relativi al progetto Social Impact Banking. Per maggiori informazioni, fare riferimento al capitolo Capitale Sociale e relazionale.
D. EAD, Exposure at Default. Esclusa la Turchia.

Grazie alla grande squadra di UniCredit, il piano *Transform 2019* è stato portato a termine con successo, gettando solide basi per gli obiettivi strategici previsti dal nostro nuovo piano *Team 23*, varato a dicembre 2019.

Per UniCredit, creare valore non significa solo generare valore finanziario, ma anche aggiungere valore in termini di capitale umano, per la società e per l'ambiente.

Il nostro modello di business ci consente di interagire con il contesto di mercato in modo sostenibile. Questo semplice modello di business, facilmente replicabile in ogni mercato in cui il nostro Gruppo opera, ci permette di trasformare risorse e relazioni in risultati che, a loro volta, ci consentono di raggiungere i nostri obiettivi strategici e di creare valore nel breve, medio e lungo periodo.

Servire al meglio i nostri clienti rimane la nostra priorità assoluta. Per fare questo, ci affidiamo a dipendenti altamente qualificati e impegnati e alla capacità di lavorare insieme in maniera efficace per creare sinergie in quanto *One Team, One UniCredit*. Ribadiamo pertanto il nostro impegno finalizzato a massimizzare ulteriormente la produttività e a generare rendimenti sostenibili per il futuro.

Il nostro processo di creazione di valore si basa anche su una solida etica aziendale. I nostri valori di Etica e Rispetto, unitamente al nostro semplice principio guida che stabilisce di fare la cosa giusta, sono applicati a tutte le attività quotidiane e sono al centro dei rapporti con gli stakeholder al fine di generare risultati sostenibili. Ci adoperiamo per gestire in modo responsabile il nostro capitale finanziario, umano, sociale e relazionale, naturale e intellettuale.

... In UniCredit, il modo in cui raggiungiamo i risultati è tanto importante quanto i risultati stessi.

Comprendere le interconnessioni e interazioni tra capitali aziendali, pilastri strategici e modello di business è cruciale per il nostro percorso verso il pensiero integrato, essenziale per sviluppare in maniera appropriata il nostro processo di creazione di valore nel tempo. Ciò significa riuscire a individuare i cambiamenti nello scenario esterno, incluso l'evolversi delle istanze degli stakeholder,

i cambiamenti climatici e la limitazione delle risorse naturali, al fine di trovare risposte interne per soddisfare le aspettative, generare valore e rendere l'organizzazione più resiliente.

In questo processo, l'ascolto degli stakeholder è fondamentale. Riuscire a intercettare le loro esigenze e aspettative ci permette di prendere le giuste decisioni riguardanti l'offerta di prodotti responsabili di finanziamento, di risparmio, di pagamento e di investimento, consentendo così alle persone di migliorare la loro qualità di vita e raggiungere una maggior stabilità finanziaria. Inoltre, eroghiamo finanziamenti a piccole, medie e grandi imprese e sosteniamo economicamente lo sviluppo di settori chiave, contribuendo alla crescita economica, alla creazione di posti di lavoro e all'innovazione nei paesi in cui il Gruppo è presente.

Incoraggiando l'educazione finanziaria, promuovendo l'inclusione e l'uguaglianza di genere e tutelando le risorse naturali, contribuiamo a migliorare il benessere delle persone e a proteggere l'ambiente. Grazie al nostro approccio e guidati dal nostro modello di business, contribuiamo anche al conseguimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG)¹ delle Nazioni Unite. Monitoriamo i nostri progressi verso gli SDG mediante indicatori chiave di performance (KPI) misurabili, inerenti alla gestione dei temi materiali e dei relativi rischi e opportunità.

Il fulcro delle nostre attività consiste quindi nell'aiutare clienti e stakeholder a gestire le sfide sociali e ambientali e nel finanziare i loro investimenti per un futuro sostenibile. In tutto ciò che facciamo, la sostenibilità rappresenta più che mai un elemento cardine ed è pienamente integrata nelle nostre attività e nei processi decisionali, in conformità con gli obiettivi strategici di sostenibilità annunciati a novembre 2019.² Tali obiettivi saranno raggiunti con il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali e sotto la guida del Consiglio di Amministrazione e del senior management.

Per sostenere questo sforzo, i *Five Fundamentals*, rappresentano, e continueranno a rappresentare i comportamenti che ci attendiamo da tutti i nostri colleghi per raggiungere gli obiettivi che ci siamo posti.

1. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Coinvolgimento degli stakeholder.
2. Maggiori informazioni sono disponibili nel comunicato stampa di UniCredit del 26 novembre 2019.

Il sistema di corporate governance di UniCredit riveste un ruolo centrale per uno sviluppo trasparente e responsabile dell'operatività bancaria, contribuendo alla creazione di valore sostenibile nel lungo periodo.

Modello di governance

UniCredit è una società quotata italiana che adotta il sistema di amministrazione e controllo cosiddetto tradizionale. Tale sistema consente, attraverso la previsione di alcune competenze inderogabili in capo all'Assemblea, un opportuno confronto tra gli azionisti e il management relativamente a elementi fondamentali di governance, quali ad esempio la nomina e la revoca degli Amministratori, la nomina dei componenti del Collegio Sindacale, il conferimento dell'incarico di revisione legale dei conti a una società di revisione, stabilendone i relativi compensi. Sono anche ricompresi l'approvazione del bilancio, la distribuzione degli utili, le deliberazioni in materia di politiche e le prassi di remunerazione e incentivazione previste dalla normativa vigente, nonché l'approvazione dei criteri per la determinazione del compenso da accordare in caso di conclusione anticipata del rapporto di lavoro o di cessazione anticipata dalla carica.¹

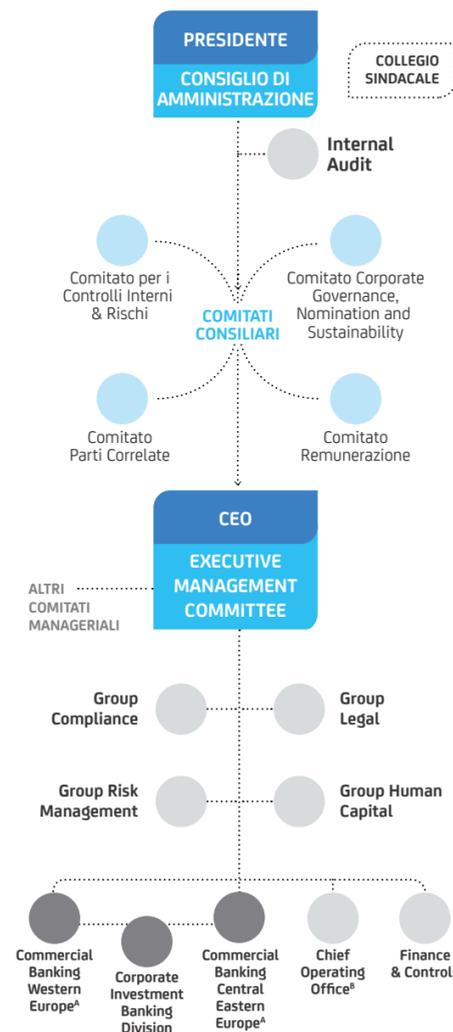
Evoluzione della struttura di governance

In uno sforzo continuo volto alla razionalizzazione della struttura di governance, e in linea con l'idea di un'organizzazione snella ma con un ruolo di guida indicata come obiettivo dal piano strategico *Transform 2019*, nel 2019 UniCredit ha attuato una riorganizzazione del proprio management, che avrà la piena titolarità del nuovo piano strategico *Team 23*, presentato ai mercati il 3 dicembre 2019.

Nell'ambito di una più ampia revisione organizzativa, è stata creata una nuova funzione di Gruppo denominata Finance & Controls. Si tratta di una funzione estesa che, in aggiunta alle attività di Planning, Finance & Administration e Investor Relations, prevede anche quelle di Group Identity & Communication, Group Regulatory Affairs, Strategy and M&A, Group Lending Office e Group Institutional Affairs & Sustainability. Inoltre, coordina funzionalmente le attività di Group Legal, Group Risk Management e Group Compliance, che continueranno a riferire all'Amministratore Delegato, agevolando il conseguimento di sinergie all'interno dell'area generale di competenza.

1. Maggiori informazioni sono disponibili nella Relazione annuale sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari e nella Relazione sulla Politica 2020 di Gruppo in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti, pubblicate nella sezione Governance del nostro sito internet (www.unicreditgroup.eu).

Strutture organizzative e di Governance (al 31 dicembre 2019)



A. Posizione ricoperta da due Co-responsabili (Co-CEOs).
B. Posizione ricoperta da due Co-Heads.

Composizione del Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione di UniCredit, sia a livello di singoli membri che collettivamente, possiede i requisiti prescritti dalla vigente disciplina italiana ed europea e la sua composizione risulta, qualitativamente e quantitativamente, rispondente al profilo teorico approvato dal Consiglio stesso.²

Il Consiglio di Amministrazione in numeri (alla data di approvazione del presente documento)

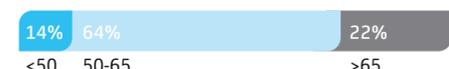
Consiglieri esecutivi e non-esecutivi



Composizione per genere



Fasce d'età



Composizione geografica



Consiglieri indipendenti



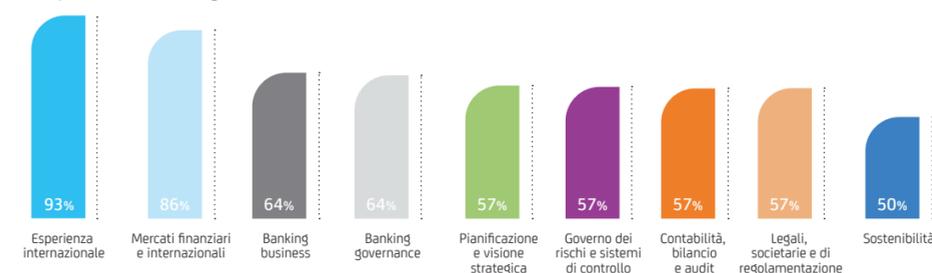
Durata media di permanenza in carica - 2019^c: 3 anni

Partecipazione media - 2019^c



A. Include Austria, Emirati Arabi Uniti, Francia, Spagna.
B. Decreto Legislativo del 24 febbraio 1998, n. 58.
C. Con riferimento ai Consiglieri in carica alla data del 31 dicembre 2019.

Competenze dei Consiglieri



2. Maggiori informazioni sono disponibili nella Relazione annuale sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, pubblicata nella sezione Governance del nostro sito internet (www.unicreditgroup.eu).

FOCUS

Governance e strategia di sostenibilità

A supporto del Consiglio, il Comitato Corporate Governance, Nomination and Sustainability (CGN&S) svolge, tra l'altro, funzioni di supervisione delle tematiche di sostenibilità nell'ambito della nostra Organizzazione. Nel 2019, al Comitato è stata inoltre affidata la supervisione delle tematiche etiche. In tale ambito, il Comitato è supportato dal Chief Ethics Officer (una nuova posizione apicale istituita nel 2019), incaricato di coordinare tutte le tematiche etiche, di riferire al Consiglio e all'Amministratore Delegato e di fungere da consulente per il Gruppo.

Il Comitato CGN&S ha dato un contributo fondamentale affinché le tematiche di sostenibilità fossero integrate nel nuovo piano strategico *Team 23* come componente di primo piano del modello di business della Banca (es. l'inclusione del rischio climatico nel Risk Appetite Framework della Banca, come richiesto dal Comitato per i Controlli Interni & Rischi). Il Comitato presidia, inoltre, l'evoluzione delle tematiche di sostenibilità in conformità alle linee guida e ai principi internazionali in materia, monitorando la performance del Gruppo. Segue con attenzione le criticità di maggior interesse per gli stakeholder. Nello svolgimento delle proprie funzioni, è coadiuvato dalla funzione Group Sustainability & Foundation.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI

Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA

Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE

Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA

Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA

Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

Impatto positivo sulla società

Gestione del rischio e Compliance

Il rischio è un aspetto intrinseco della nostra attività e dobbiamo necessariamente affrontarlo ogni giorno; per questo motivo la gestione del rischio e la compliance sono attività fondamentali della nostra cultura. Come evidenziato nel nostro Piano Strategico Team 23, puntiamo a mitigare il rischio adottando uno schema di definizione della propensione al rischio (Risk Appetite Framework) che bilanci obiettivi futuri sostenibili e crescita solida della nostra attività nel lungo termine.

Rafforzare la gestione del rischio

La complessità dell'attuale contesto nazionale e internazionale richiede una prospettiva strategica e olistica nella gestione di rischi diversificati e, in alcuni casi, maggiori rispetto al passato. In considerazione di questa urgente necessità, nel 2019 abbiamo ulteriormente rafforzato il nostro approccio alla gestione del rischio. In primo luogo, in linea con l'approccio di gestione del rischio operativo di UniCredit, abbiamo aggiornato la nostra metodologia per l'identificazione e la valutazione di tutti i rischi collegati ai nostri principali prodotti, attività, processi e sistemi e abbiamo sviluppato una serie di azioni, politiche di mitigazione, procedure e controlli. In secondo luogo, abbiamo adottato misure per incorporare i **rischi legati al cambiamento climatico** e abbiamo rafforzato la protezione contro i **rischi informatici**. Inoltre, lavoriamo costantemente per tutelarci da tutti i rischi a cui la banca è esposta. Tra questi figurano quelli legati al credito, alla reputazione, alla liquidità, ai tassi d'interesse, alla compliance, all'ambiente, alla società e ad altre aree emergenti.

Con riferimento ai cambiamenti climatici, le evidenze scientifiche e la crescente consapevolezza degli stakeholder hanno reso prioritaria l'azione da parte di UniCredit. In questo contesto siamo esposti a rischi fisici, economici, normativi e di transizione. Questi possono potenzialmente ripercuotersi sul credito, sul mercato e sulla reputazione con importanti impatti che richiedono lo

sviluppo di un approccio per la gestione del rischio legato al cambiamento climatico. La costituzione all'interno della funzione Group Risk Management (GRM) di un team dedicato, responsabile della supervisione e della gestione dei processi relativi ai **rischi connessi ai cambiamenti climatici** e dell'approccio di UniCredit ai settori sensibili, rappresenta un primo passo verso la realizzazione di questo importante obiettivo. La prima attività messa in atto dal team si è concentrata sulla valutazione del rischio di transizione delle società quotate presenti nel nostro portafoglio Corporate & Investment Banking al fine di gestirne efficacemente il profilo di rischio ambientale. Metodologie ad hoc saranno implementate anche per altri segmenti della clientela corporate. Con riferimento al rischio fisico, sono state iniziate analisi preliminari per stimare i più importanti impatti connessi con il rischio di cambiamento climatico.

Nel corso dell'anno, grazie alla continua collaborazione tra le funzioni Business, Risk e Lending, è stato anche potenziato il forte impegno in materia di sostenibilità, supportato da chiari obiettivi per il 2023¹ volti ad affrontare i rischi connessi ai cambiamenti climatici, tra cui: assistere i clienti nella transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio; migliorare le politiche del Gruppo riguardanti i settori legati al clima; rafforzare il nostro impegno nel non sostenere le aziende coinvolte nella deforestazione delle foreste pluviali. In coerenza,

UniCredit è consapevole della crescente domanda di energia e delle esigenze di finanziamento da questa derivanti, ma è al contempo fermamente impegnata nella salvaguardia del pianeta.

-  **L'aggiornamento della Policy, che definisce la strategia del Gruppo in relazione al finanziamento del settore del carbone, introduce un approccio restrittivo e vieta il finanziamento di nuovi progetti.**
-  **È stata approvata una nuova Policy per definire i principi e le regole per le attività relative ai settori petrolio e gas nella regione artica e per le attività non convenzionali legate ai suddetti settori.**

Di conseguenza, si è impegnata a interrompere il sostegno finanziario ai progetti nei settori controversi con il maggiore impatto sui cambiamenti climatici.



1. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Strategia.

Il nostro obiettivo e la nostra identità
→ Gestione del rischio e Compliance

Le principali iniziative istituzionali e internazionali adottate da UniCredit nel 2019

TCFD	Raccomandazioni della Task Force on Climate-Related Financial Disclosures ^A
PACTA	Metodologia del Paris Agreement Capital Transition Assessment (PACTA) sviluppato da 2° Investing Initiative (2°ii) ^B
EBA 2020	Progetto pilota European Banking Authority 2020 che fornirà una prima stima della quantità di esposizioni brown e green detenute dalle banche

A. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo TCFD.

B. Il 2° Investing Initiative (2°ii) è il think tank internazionale incaricato di sviluppare metriche in relazione al clima e ai rischi a lungo termine e le relative politiche per i mercati finanziari.

per monitorare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati, sono stati definiti indicatori quantitativi e integrati nel Risk Appetite Framework (RAF) 2020.

Nel corso dell'anno la struttura dedicata all'**Information and Communication technology (ICT) & Cyber Risks** è stata ulteriormente rafforzata con risorse sia interne che esterne allo scopo di allargare la gamma di competenze, provenienti anche da altri settori.

Nel 2019 sono state intraprese diverse azioni per rafforzare la protezione del Gruppo contro i rischi informatici:

- è stata completata in tutto il Gruppo la valutazione del rischio operativo ICT sui processi aziendali end-to-end per soddisfare le richieste normative
- è stato aumentato il peso dei Key Risk Indicator (KRI) per adeguare la metrica del rischio ICT
- è stata sperimentata in UniCredit SpA e UniCredit Services SpA una metodologia di valutazione del rischio maggiorante focalizzata sul lungo periodo che nel 2020 sarà applicata in tutto il Gruppo; è stato istituito un monitoraggio periodico dei KRI in relazione ai fenomeni informatici rilevanti e sono stati istituiti comitati manageriali
- vengono periodicamente programmate analisi e riunioni congiunte dei team per garantire una visione comune dei rischi, delle cause originarie e delle azioni di mitigazione che vengono poi segnalate al senior management
- ci avvaliamo di fonti sia interne che esterne per svolgere un'attività di sorveglianza sugli eventi informatici esterni, al fine di identificare potenziali minacce e impatti sul Gruppo
- è in corso un processo per identificare l'approccio più idoneo per integrare il rischio informatico nel processo del RAF 2020 che sarà potenziato con direttive e indicatori qualitativi.

È stata rinnovata un'assicurazione che copre gli eventi informatici a livello di Gruppo.

Cyber Risk

-  **Consolidamento della governance**
-  **Completamento dei processi aziendali end-to-end nel rispetto delle richieste normative**
-  **Adeguamento dei KRI alla metrica ICT**
-  **Analisi periodiche congiunte dei team**
-  **Attività di sorveglianza su eventi informatici esterni**
-  **Inserimento del rischio informatico nel RAF 2020**

Negli ultimi anni, abbiamo continuato a consolidare il nostro approccio verso la tutela e promozione dei diritti umani e ci siamo evoluti per rispondere alle aspettative dei nostri stakeholder. La versione più recente del nostro impegno in materia di **Diritti Umani** è disponibile sul sito internet di UniCredit e descrive sinteticamente l'approccio del Gruppo sul tema, concentrandosi su alcune categorie di stakeholder quali i dipendenti, i clienti, i fornitori e le comunità. È basato su dichiarazioni e convenzioni, standard, principi, linee guida e raccomandazioni internazionali, inclusa la Dichiarazione universale dei Diritti Umani e la Convenzione sui diritti fondamentali dell'uomo dell'Organizzazione internazionale del lavoro. UniCredit è impegnata a combattere la schiavitù moderna e il traffico di esseri umani nella propria attività e lungo la catena di fornitura; a tale proposito, UniCredit rispetta le disposizioni previste dal paragrafo 54 della Legge 2015 del Regno Unito sulla schiavitù moderna (Modern Slavery Act 2015).² All'inizio dell'anno, UniCredit ha firmato un Accordo Quadro Globale (Global Framework Agreement - GFA) con UNI Global Union.³ Tale accordo rafforza il dialogo tra le

2. Il Modern Slavery Act 2015 è una legge del Parlamento del Regno Unito volta a contrastare la schiavitù moderna.

3. UNI Global Union è una federazione internazionale che riunisce i sindacati nazionali e regionali nel settore dei servizi. Rappresenta 20 milioni di lavoratori dipendenti in 150 paesi di tutto il mondo.

TEMI MATERIALI



Temi materiali

-  **INNOVAZIONE PER I CLIENTI**
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti
-  **BANCA SNELLA E SOLIDA**
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente
-  **SVILUPPO DELLE PERSONE**
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione
-  **ETICA**
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale
-  **TREND DI SISTEMA**
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico
-  **IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ**
Impatto positivo sulla società

Il nostro obiettivo e la nostra identità

→ Gestione del rischio e Compliance

due parti in materia di diritti umani e diritti fondamentali del lavoro e conferma l'impegno del Gruppo a raggiungere i più elevati standard internazionali in questo ambito. Il documento include, tra l'altro, un impegno specifico per la tutela dei diritti umani, in linea con il Codice di Condotta del Gruppo e i principi generali ambientali e sociali e nel rispetto delle Linee guida delle Nazioni Unite per le imprese e i diritti umani.⁴

• Nel 2019 oltre 27.200 dipendenti hanno ricevuto formazione in tema di diritti umani, per un totale di 29.252 ore.

Poniamo grande attenzione alla prevenzione del **rischio reputazionale**, e nel corso dell'anno abbiamo consolidato la nostra governance in materia. Il Group Reputational Risk Council, costituito nel 2018, è diventato un Comitato a sé stante: il Group Reputational Risk Committee (GRRC) è responsabile della valutazione del rischio reputazionale in relazione a iniziative, operazioni bancarie, progetti, clienti e altre attività commerciali. Il GRRC supporta il Chief Risk Officer del Gruppo per quanto concerne le linee guida di governance per la gestione del rischio reputazionale nei settori sensibili e nelle relazioni con la clientela, delle relative azioni di mitigazione e di tutte le altre questioni rilevanti sottoposte dalla funzione Operational and Reputational Risk. Il GRRC coinvolge la funzione di Business proponente e le funzioni Risk Management, Group Lending Office, Group Compliance, Group Legal, Group Sustainability & Foundation e valuta, caso per caso, l'eventuale necessità di coinvolgere il CEO o altre funzioni.

In questo contesto, la Policy sul settore della difesa è stata aggiornata per migliorare la valutazione del rischio reputazionale.



Potenziare il Risk Appetite Framework

Il Risk Appetite Framework (RAF) del Gruppo definisce il livello di rischio che il Gruppo UniCredit è disposto ad accettare nell'ambito dei propri obiettivi strategici e

del business plan. Esso rappresenta il punto fisso per la valutazione del rischio in relazione al capitale, alla liquidità, alle strategie aziendali e al piano di risanamento. In questo processo il RAF tiene conto del contesto macroeconomico, del panorama competitivo e dei requisiti normativi. Rappresenta un valido strumento di gestione del rischio in tutto il Gruppo ed è stato ulteriormente potenziato dai recenti miglioramenti apportati anche in considerazione degli obiettivi del nuovo piano strategico *Team 23*.

Tali miglioramenti sono evidenti in tutte le aree di rischio. In particolare:

- nel rischio di credito: rafforzeremo la disciplina nella gestione del rischio in relazione all'erogazione, sottoscrizione e monitoraggio dei nuovi prestiti. Questi sforzi si pongono in continuità con l'approccio conservativo al rischio adottato dal nostro Gruppo con il piano *Transform 2019*. Il RAF 2020 includerà nuovi Key Performance Indicator (KPI) per poter meglio indirizzare questi obiettivi a livello sia di società del Gruppo che di divisione
- nel rischio di liquidità: il RAF è stato arricchito grazie all'introduzione di nuovi KPI volti a meglio definire la strategia a lungo termine, a garantire un adeguato buffer di attività nell'orizzonte del nuovo piano strategico da utilizzare come garanzia per i finanziamenti e a gestire il livello di esposizione infragruppo
- nel rischio di mercato: per i KPI del RAF 2020, verrà implementata una metodologia potenziata per la definizione di soglie che incorporano l'analisi degli stress test
- nei rischi non finanziari: oltre all'inserimento dei rischi legati al cambiamento climatico⁵ e ICT e Cyber, sono stati apportati importanti miglioramenti grazie all'inclusione nel RAF dell'anticiclaggio e delle sanzioni finanziarie.

Gestire e monitorare i rischi

Nel 2019 abbiamo compiuto ulteriori sforzi per semplificare la gestione della **concessione del credito** nel Gruppo.

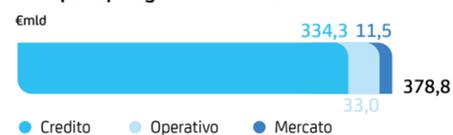
L'attività è stata gestita in sinergia tra Group Lending Office (GLO) e la divisione Commercial Banking Italia. Il risultato ci ha portato alla semplificazione del catalogo prodotti.

Ad esempio, le forme tecniche delle garanzie sono state significativamente ridotte (-89 % per tutti i clienti). I principali vantaggi consistono in una più facile selezione dei prodotti nel miglior interesse dei clienti, più tempo da dedicare alle esigenze specifiche dei clienti stessi, una riduzione del rischio operativo e una semplificazione delle attività di monitoraggio e manutenzione dei prodotti.

Come banca commerciale paneuropea, il principale rischio a cui UniCredit è esposta si riflette nella sua quota di Attività Ponderate per il Rischio (Risk Weighted Assets, RWA). Il rischio di credito, che è pari all'88,3%, è diversificato per aree geografiche e classi di attivo, mentre l'esposizione

del Gruppo a rischi operativi e di mercato corrisponde rispettivamente a €33 miliardi (8,7%) e a €11,5 miliardi (3,0%) dei suoi RWA complessivi.

RWA per tipologia di rischio 2019



Nel corso del 2019, abbiamo completato e superato gli obiettivi alla base del piano *Transform 2019* in termini di riduzione del rischio. Tale risultato è stato possibile grazie a un'importante riduzione delle esposizioni deteriorate lorde (NPE), in calo di €12,9 miliardi (-34%), con un NPE ratio diminuito di 268 pb al 5%, più della metà dal lancio di *Transform 2019*. Dal 2016 la riduzione ammonta a €31 miliardi (-55%) con un incremento del tasso di copertura NPE da 55,6% a 65,2% (+961pb), confermando la forte attenzione e i risultati tangibili conseguiti sul tema.

Inoltre la strategia di riduzione accelerata delle esposizioni deteriorate lorde nel portafoglio Non Core procede come previsto e sarà completata entro il 2021. Questo risultato è possibile grazie alla riduzione significativa di €28,5 miliardi dal 2016.

Classificazione crediti ^A	Importi al 31 dic. 2019 ^B	Variazione annua ^C	
Sofferenze	€12.491 mln	-41%	76,3%
Inadempienze probabili	€11.934 mln	-26%	55,9%
Esposizioni scadute deteriorate	€870 mln	+4%	33,7%
Crediti non deteriorati	€476.333 mln	+4%	0,5%
	Profilo di rischio		Tasso di copertura

A. La classificazione crediti include: Sofferenze: il complesso delle esposizioni nei confronti di un soggetto in stato di insolvenza (anche non accertato giudizialmente) o in situazioni sostanzialmente equiparabili, indipendentemente dalle eventuali previsioni di perdita formulate dalla banca; Inadempienze probabili: la classificazione in tale categoria è il risultato del giudizio della banca circa l'improbabilità che, senza il ricorso ad azioni quale l'esclusione delle garanzie, il debitore adempia integralmente (in linea capitale e/o interessi) alle sue obbligazioni creditizie; Esposizioni scadute deteriorate: esposizioni problematiche che sono scadute o sconfinanti da più di 90 giorni su una obbligazione rilevante; Crediti non deteriorati: tutte le esposizioni che non presentano giorni di scaduto superiori a 90 giorni o stati di difficoltà del debitore.
B. L'ammontare del totale dei crediti verso la clientela non include i crediti riventili dalle sublocazioni derivanti dalla applicazione del principio IFRS16; si evidenzia che a seguito dell'avvenuto deconsolidamento di FinecoBank SpA tale ammontare non comprende i crediti riferiti a tale società.
C. In base a dati al 31 dicembre 2018, differenti da quelli pubblicati alla data a seguito della esclusione dei crediti relativi a FinecoBank SpA e alla sua controllata al fine di garantire un confronto omogeneo con i dati al 31 dicembre 2019.

Per quanto concerne la gestione della **liquidità**, l'obiettivo principale è quello di garantire che il Gruppo abbia un livello di liquidità sufficiente ad onorare i propri obblighi di pagamento non solo su base continuativa, ma anche in situazioni di crisi.⁶

6. Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018.

Il nostro obiettivo e la nostra identità

→ Gestione del rischio e Compliance

Nel 2020 sarà rimborsata la scadenza della prima tranche dell'operazione mirata di rifinanziamento a più lungo termine (Targeted Longer-Term Refinancing Operations - TLTRO). Il Gruppo manterrà l'evoluzione del funding gap sostanzialmente equilibrata, soprattutto nei Paesi dell'Europa Centrale e Orientale (CEE), sostenendo al contempo la crescita dei volumi in Europa occidentale. Il piano di finanziamento sarà principalmente volto a generare una riserva finanziaria adeguata al requisito minimo di capacità di assorbimento totale delle perdite (total loss absorbing capacity - TLAC) e al requisito minimo di fondi propri e altre passività soggette a bail-in (minimum requirement for own funds and eligible liabilities - MREL). A tal fine, sarà creata una subholding per ottimizzare i requisiti MREL a medio termine. In generale, sarà ridotta l'esposizione complessiva infragruppo (non collegata ai requisiti MREL).

Favorire una solida cultura del rischio

UniCredit prosegue con il suo impegno volto a favorire una solida cultura del rischio, finalizzata a una crescita sostenibile, all'interno di tutta l'organizzazione. L'importante offerta formativa denominata *Group Risk Learning Framework*,⁶ rappresenta un'opportunità a disposizione di tutti i dipendenti. A tal riguardo, nel 2019 è stato sviluppato un piano di comunicazione GRM che prevedeva due webcall con le funzioni GRM e GLO e un roadshow a Vienna e Monaco. In aggiunta, è stata completata una campagna specifica in materia di rischio operativo per sensibilizzare ulteriormente i dipendenti.

La sezione GRM del portale di UniCredit è stata costantemente aggiornata nel corso dell'anno e ha registrato circa 100.000 visualizzazioni.

Inoltre, nel 2019 specifiche iniziative inerenti la cultura del rischio sono state dedicate al Consiglio di Amministrazione:

- *Induction Programme* per i membri del Consiglio di Amministrazione (del quale beneficiano anche i componenti del Collegio Sindacale), finalizzato a garantire una formazione mirata e continua, che tenga conto delle loro esigenze sia individuali che collettive
- Implementazione delle attività di sviluppo di un *Process Handbook* per il programma di formazione del Consiglio di Amministrazione, con l'obiettivo tra gli altri di migliorare la loro conoscenza in relazione ad argomenti chiave come la performance e i rischi.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI

Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA

Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE

Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA

Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA

Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

Impatto positivo sulla società

4. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Capitale umano del Supplemento.
5. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Strategia.

La cultura di compliance: il presupposto di un'attività sana e sostenibile

In UniCredit la compliance è un aspetto imprescindibile delle attività del Gruppo. Il nostro approccio si fonda sull'adozione di comportamenti in linea con i valori e i principi fondamentali del Gruppo e risponde alle aspettative dei nostri clienti, dei regolatori e della società stessa.

Consolidare la compliance

La compliance è il presupposto della legittimità delle nostre attività e, di conseguenza, il rispetto di leggi e regolamenti è fondamentale affinché il business sia sostenibile.

La cultura di compliance è essenziale per diffondere consapevolezza di ciò che è adeguato o non lo è per tutelare i nostri clienti e la reputazione del Gruppo. In UniCredit non tolleriamo alcun comportamento scorretto e non conforme.

Le regole fanno parte del contesto in cui operiamo e a queste dobbiamo attenerci, tenendo sempre in considerazione le esigenze dei nostri clienti. Come previsto dal piano strategico *Team 23*, la funzione Compliance di UniCredit mira a rafforzare la conformità legislativa come strumento di gestione del rischio e a migliorare l'efficacia delle azioni di mitigazione dei rischi di non conformità, in particolare per quanto riguarda i reati finanziari (Anti-Financial Crime - AFC).

I pilastri di UniCredit in materia di compliance

Il Piano di Compliance 2019 di UniCredit, approvato dal Consiglio di Amministrazione, si basa su sei pilastri strategici.



Il piano include le priorità strategiche e le principali iniziative implementate nel corso del 2019.

1. Office of Foreign Asset Control.

✓ Governance

Una delle nostre priorità è il rafforzamento dei meccanismi di supervisione e di indirizzo. Per questo abbiamo implementato ulteriori azioni mirate, come ad esempio:

- il potenziamento della relazione tra la Holding, le sub-Holding e le Società del Gruppo
- la determinazione di un processo di monitoraggio che riguarda la durata degli incarichi, con l'indicazione che la stessa posizione può essere ricoperta per un massimo di 5 anni e per la quale ogni Responsabile Compliance/Antiriciclaggio (AML) del Gruppo ha un piano di successione definito
- il rafforzamento dei processi gestionali e la loro estensione a tutte le società del Gruppo, facendo attenzione che siano, non solo accuratamente progettati, ma anche correttamente implementati
- il consolidamento del coordinamento centralizzato del Network internazionale.

✓ Presidio dei rischi

La valutazione del rischio e i relativi controlli vengono eseguiti secondo un piano triennale che tiene conto delle nuove normative entrate in vigore e delle aree considerate maggiormente a rischio, quali l'Antiriciclaggio (AML) e le Sanzioni Finanziarie (FS). Il piano include una versione aggiornata del catalogo dei controlli che coprono tutte le aree di compliance. Abbiamo anche introdotto nuovi controlli sulle segnalazioni di comportamenti illegittimi (Whistleblowing), sull'ICT Compliance e sull'outsourcing. Inoltre stiamo attuando l'*OFAC¹ Compliance Program*, che segue le regole indicate dalle Autorità statunitensi in materia di FS e altri standard e linee guida normative. È un piano di Gruppo che consta di interventi migliorativi e correttivi specifici per la banca, con l'obiettivo di:

- consolidare le nostre policy, procedure e controlli in materia di FS
- prevenire e individuare eventuali violazioni delle leggi applicabili.

FOCUS

Forum sulle Sanzioni Finanziarie

Alla luce dei continui cambiamenti nel contesto sanzionatorio, è nata la necessità di sviluppare un *Sanction Business Forum*. Le funzioni Business, Compliance, Legal e Risk Management sono regolarmente coinvolte in riunioni sull'argomento, durante le quali analizzano transazioni aziendali. Ciò conferma l'attenzione e la consapevolezza del nostro senior management nel garantire una risposta tempestiva ai nostri clienti e nel mitigare l'esposizione al rischio di sanzioni.

✓ Cambiamenti regolamentari

Per il Gruppo è di importanza fondamentale rimanere aggiornati sui cambiamenti normativi e identificare tempestivamente gli obblighi che ne derivano; per

questo motivo monitoriamo le normative di prossima applicazione prima di procedere all'implementazione. Nel corso dell'anno, la funzione Compliance ha continuato a:

- guidare il *Progetto di Gruppo* riguardante il *Regolamento generale sulla protezione dei dati* (GDPR), al fine di garantire la piena attuazione dei requisiti di legge
- supportare i progetti aziendali che attuano i nuovi requisiti normativi, come ad esempio la regolamentazione Financial Benchmarks.

Quanto alle attività di advisory, il *Compliance Antitrust Program* è stato aggiornato a livello di Gruppo e ulteriormente focalizzato sui pagamenti e su altri servizi transazionali, in collaborazione con le funzioni di business. Abbiamo migliorato sia la procedura di segnalazione dei reclami, i relativi standard e flussi informativi, sia il ruolo di Compliance nel monitoraggio delle attività attinenti all'offerta di prodotti non-core e nella definizione dei requisiti minimi.

✓ Cultura di compliance e sviluppo delle persone

UniCredit si impegna a creare e rafforzare una cultura di compliance condivisa all'interno della propria organizzazione. A tale scopo, abbiamo potenziato il nostro programma *Tone from the Top*, con un forte impegno da parte di tutti i nostri senior manager a diffondere l'importanza dell'etica aziendale e della cultura del rischio, con un'attenzione particolare alla tutela del cliente e al contrasto dei crimini finanziari. Nel 2019 è inoltre proseguito il programma *Compliance for the Group*, che mira ad avvicinare la compliance alle funzioni di business attraverso discussioni periodiche sul tema² a livello di senior management. Nell'ambito del progetto si sono svolti workshop in aula (circa 18.900 partecipanti nel 2019 in tutto il Gruppo), una campagna di formazione rivolta a tutti i dipendenti, l'iniziativa *Ambassadors Program³* e una comunicazione continua. Nel 2019 si è svolto il primo *Compliance Day* di Gruppo in 13 paesi con 14 sessioni plenarie, il coinvolgimento diretto delle filiali in 7 paesi e iniziative speciali per il Corporate & Investment Banking (CIB) e UniCredit Services, con la partecipazione complessiva di oltre 50.000 dipendenti. I colleghi sono stati coinvolti insieme al senior management in eventi dedicati ai temi della tutela del cliente, FS e AML. Durante l'anno sono stati organizzati 5 corsi online⁴ e 7 workshop in aula in tema di tutela del cliente e AFC. In UniCredit siamo fortemente impegnati a promuovere il rispetto delle norme da parte di tutti i dipendenti e la partecipazione obbligatoria alla formazione sulla compliance costituisce un prerequisito per accedere all'eventuale retribuzione variabile.

- Nel 2019, ai dipendenti UniCredit sono state erogate 521.164 ore di formazione su tematiche di compliance

² Antiriciclaggio, MiFID II, sanzioni finanziarie, conflitto di interessi, lotta alla corruzione e Whistleblowing, regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR), financial benchmark e antitrust.

³ Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018.

⁴ Il lancio di uno dei corsi di formazione online nelle varie società sarà completato entro il primo trimestre del 2020.

⁵ Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Gestione del rischio e Compliance del Supplemento.

Poiché crediamo nelle persone e nella valorizzazione delle loro competenze, investiamo nel capitale umano attraverso una pianificazione coerente e continua di iniziative pertinenti.

In UniCredit siamo tutti responsabili della conformità dei nostri comportamenti e dobbiamo rispettare le normative relative alla nostra attività. Possiamo anche avere un ruolo attivo, segnalando qualsiasi comportamento inaccettabile o atto illecito. Il Whistleblowing è incoraggiato, in quanto ciascuno di noi è la prima linea di difesa della banca. La Global Policy sul Whistleblowing è stata recentemente aggiornata. Sono stati istituiti nuovi canali dedicati a terzi ed è stata presentata al Consiglio di Amministrazione delle società una descrizione estesa dei Serious Reports in linea con il nuovo processo di escalation. La policy ha inoltre disposto la costituzione di un *Whistleblowing Managerial Forum* a livello sia di Gruppo che locale, che si occupa dei casi di Serious Reports e monitora periodicamente le principali tendenze, gli indicatori e le azioni volte a migliorare la consapevolezza del processo e la cultura di segnalazione di comportamenti scorretti.

✓ Trasformazione digitale

Abbiamo aumentato l'uso dell'Intelligenza Artificiale (IA) per migliorare i processi chiave di compliance, i servizi di Advisory e i controlli. Abbiamo sviluppato diverse soluzioni finalizzate ad aumentare la capacità di individuare transazioni potenzialmente sospette e comportamenti scorretti.

Infine, nel 2019 abbiamo sviluppato una soluzione IT a livello di Gruppo per gestire le attività di Advisory in modo più efficiente che sarà attuata nel 2020.

FOCUS

Lotta alla corruzione⁵

UniCredit non permette atti di corruzione e li vieta in ogni modo e sotto qualsiasi forma, sia diretta che indiretta. Questo approccio è stabilito nella nostra Global Policy e nel Global Operational Regulation sulla lotta alla corruzione, che sono stati aggiornati nel 2018/2019 e implementati da tutte le società interessate. L'attività di lotta alla corruzione si concentra sulle aree particolarmente esposte al rischio di corruzione, come ad esempio offerte di lavoro, regali e ospitalità aziendale, gestione di terzi, fusioni e acquisizioni.

- Nel 2019, ai dipendenti UniCredit sono state erogate oltre 11.000 ore di formazione inerenti alla lotta alla corruzione.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI

Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA

Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE

Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA

Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA

Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

Impatto positivo sulla società

Il nostro contesto operativo

Modello di
business in azione

Contesto di mercato

Asset distintivi

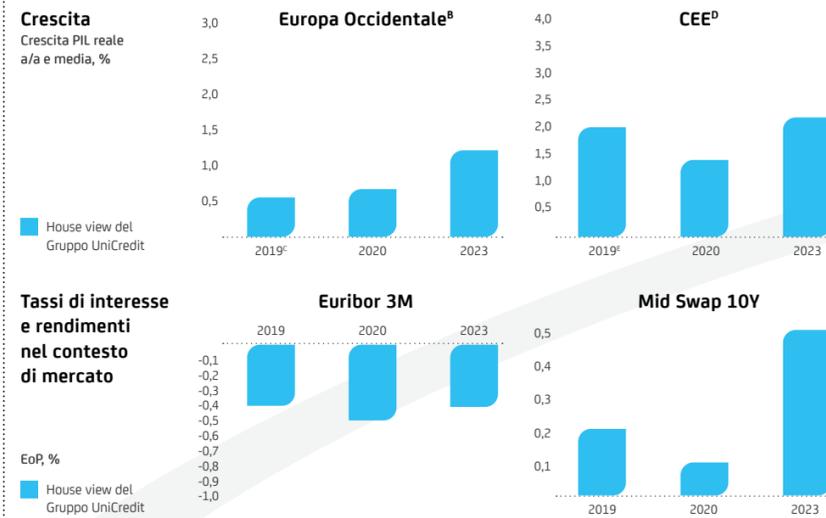


Modello di business in azione

Il settore bancario è in continua evoluzione, con rapidi cambiamenti delle normative, delle condizioni macroeconomiche e dei comportamenti della clientela. Le banche stanno trasformando il proprio modello di business e il modo in cui creano valore per i clienti. È su queste basi e grazie all'impegno dell'intero team di UniCredit che abbiamo portato a termine con successo il piano Transform 2019 e abbiamo chiamato il nuovo piano strategico Team 23.

CONTESTO DI MERCATO

La crescita modesta e i bassi tassi di interesse pesano su tutte le banche europee^A



Il cambiamento dei comportamenti dei clienti non deve essere solo rilevato in tempo reale, ma anche anticipato

L'adozione e la crescita dei canali a distanza continua a ritmo sostenuto.

Snapshot digitale globale^F



La crescita del nostro business dipende dalla competitività delle aziende e dal benessere degli individui all'interno di ciascun Paese

Grazie ai nostri investimenti sullo sviluppo sociale ed economico, incoraggiamo iniziative finalizzate a:

- Inclusione finanziaria
- Inclusione sociale
- Supporto alla crescita dei territori e alla prosperità dei Paesi

Il quadro normativo per il settore bancario e finanziario è in costante evoluzione e nei prossimi anni sono attese diverse nuove normative, che intendono affrontare:

- La capacità delle banche di assorbire le perdite per garantire una risoluzione ordinata delle crisi degli enti in caso di fallimento
- Una struttura dell'attivo e del passivo delle banche sostenibile in termini di scadenza
- La copertura insufficiente dei crediti in sofferenza (NPL)
- L'implementazione di criteri più stringenti per il calcolo delle attività ponderate per il rischio (RWA), limitando l'utilizzo di modelli interni

A. I dati del 2020 e del 2023 sono stimati.
 B. Calcolato come media ponderata sulla base del PIL nominale dei Paesi più rilevanti per UniCredit (Italia, Germania, Austria).
 C. Dati preliminari.
 D. Turchia esclusa.
 E. Stimati.
 F. Fonte: Rapporto Digital around the world in 2020, di We are Social; la crescita dei dati può essere in parte attribuita a una migliore rendicontazione.

I NOSTRI ASSET DISTINTIVI

Asset	Value
Banca Commerciale Paneuropea	Presenza consolidata in 13 paesi ^A Principale banca per attivo in Europa ^B n.1 in Austria e CEE n.2 in Italia, n.3 in Germania
Network unico per i nostri clienti	16 milioni di clienti ^D Secondo provider di prestiti alle imprese nell'UE ^E
Fabbriche prodotte distinte	Piattaforma CIB pienamente integrata Best-in-class provider di prodotti CIB n.1 in All Bonds in Euro in Italia, Germania, Austria ^F n.2 per numero di transazioni in EMEA Bonds in Euro ^F

TEMI MATERIALI



CONTESTO DI MERCATO

COMMERCIAL BANKING (CB)

Individui
Accesso semplice e flessibile ai nostri prodotti bancari attraverso canali tradizionali e digitali (servizi di pagamento, mutui, credito al consumo, e risparmio gestito).

Imprese
Sostegno agli imprenditori nelle loro attività quotidiane o nell'attuazione di nuovi progetti o strategie, grazie a soluzioni personalizzate e incentrate sulla generazione di utili.

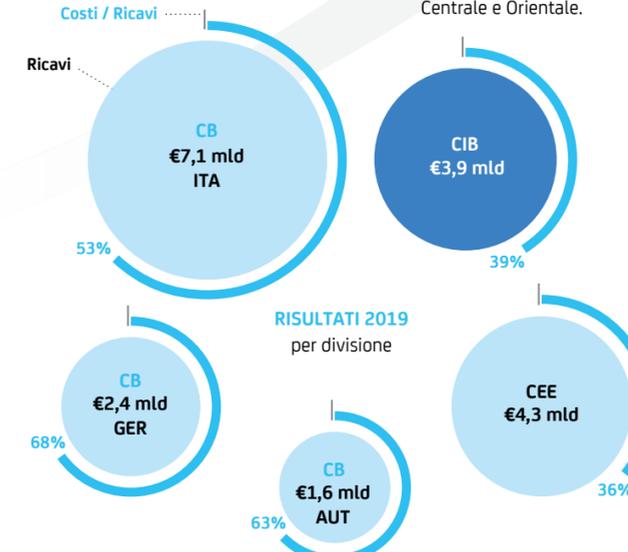
Private Banking e Wealth Management
Un modello di consulenza a 360 gradi, strategie di investimento personalizzate, soluzioni di investimento dedicate che coprono anche le più sofisticate necessità e accesso ai mercati internazionali tramite consulenti specializzati.

MODELLO DI BUSINESS



CORPORATE & INVESTMENT BANKING (CIB)

Offerta di servizi tradizionali e di servizi di transaction banking, unita a una gamma articolata di prodotti per la finanza strutturata, prodotti d'investimento e accesso al mercato dei capitali, come partner strategico a lungo termine capace di rispondere alle esigenze specifiche dei clienti e fornire accesso ai mercati dell'Europa Occidentale, Centrale e Orientale.



A. Italia, Germania, Austria, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Repubblica Ceca, Ungheria, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Romaniaa, Russia.
 B. Dati a dicembre 2019, ove disponibili (altrimenti a settembre 2019), basati su dati pubblici disponibili. Per la Germania, solo banche private, per la regione CEE rispetto a ERSTE, KBC, Intesa Sanpaolo, OTP, RBL, SocGen; dati UniCredit al netto di Yapi pro quota. Per l'Austria classificazione delle singole entità possibile solo sulla base dei dati annuali: ultimi dati disponibili a dicembre 2018.
 C. Dati a dicembre 2019, CB Italia, CB Germania, CB Austria e CEE.
 D. Dati a dicembre 2019.
 E. Dati a settembre 2019, basati su dati pubblici disponibili.
 F. Fonte League Tables: Dealogic, al 7 gennaio 2020. Periodo: 1 gennaio - 31 dicembre 2019; posizionamento per volume, se non diversamente specificato.

Temi materiali

- INNOVAZIONE PER I CLIENTI**
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti
- BANCA SNELLA E SOLIDA**
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente
- SVILUPPO DELLE PERSONE**
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione
- ETICA**
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale
- TREND DI SISTEMA**
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico
- IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ**
Impatto positivo sulla società

La nostra strategia



Coinvolgimento degli stakeholder

Temi rilevanti per i nostri stakeholder

Piano strategico

Risultati Transform 2019

Pilastri Strategici Team 23

La sostenibilità è insita nel DNA di UniCredit

Target 2023

Capitali

Stock di Capitali

Principali iniziative 2019 e risultati

Effetti sul territorio

Target 2023

Task Forcs on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD)

Coinvolgimento degli stakeholder

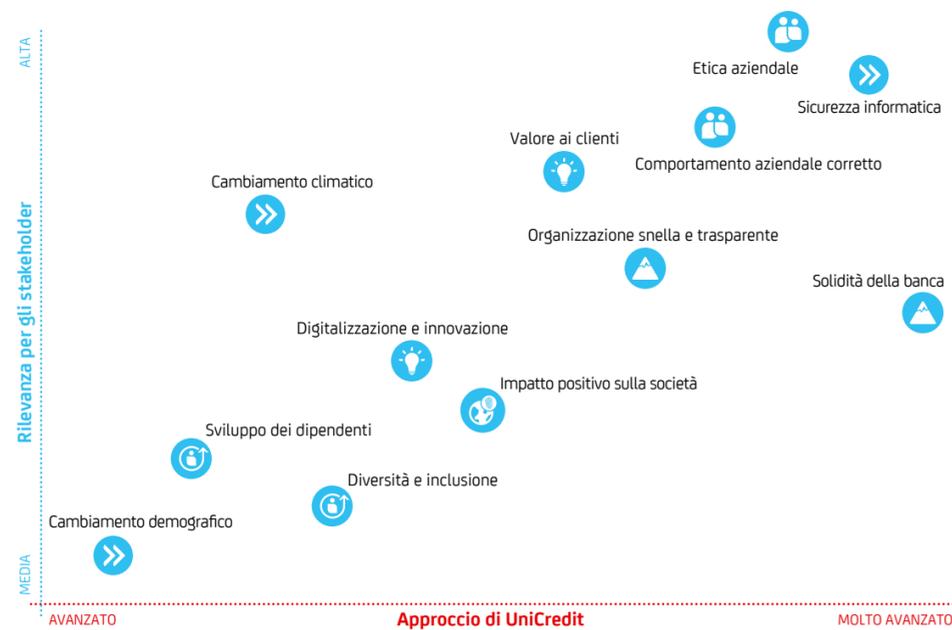
Ascoltiamo con serietà i nostri stakeholder. Questo è da sempre il principio ispiratore di UniCredit, che ci porta a investire regolarmente in attività di feedback reciproco che coinvolgono tutti i nostri stakeholder, raccogliendo e valutando in modo sistematico le loro opinioni e aspettative, dando loro un tempestivo riscontro.

Investire nella creazione di valore a lungo termine implica comprendere con esattezza su chi e su cosa la nostra attività esercita la propria influenza, ma anche in che modo la nostra attività è influenzata da tutto ciò che ci circonda.

Per gestire in modo efficiente i rischi e le opportunità, una maggiore consapevolezza dei temi che interessano i nostri stakeholder può consentirci di prendere decisioni più informate e, quindi, di promuovere una strategia più sostenibile.

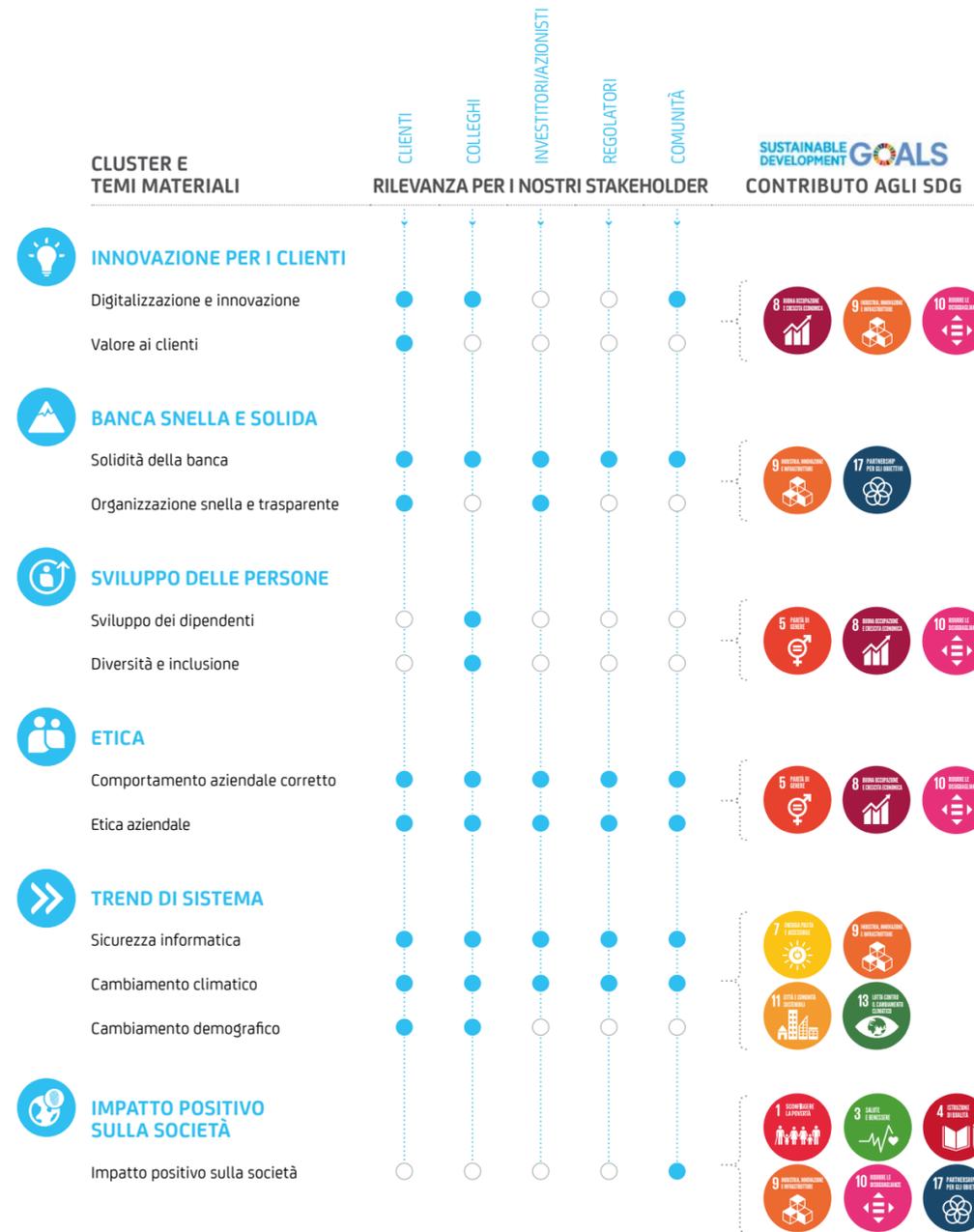
Matrice di materialità

Dal 2010 UniCredit svolge periodicamente l'analisi di materialità, frutto della sua attività di coinvolgimento degli stakeholder. Si tratta di un approccio strutturato che identifica aspetti critici economici, ambientali e sociali che potrebbero avere un impatto significativo sulla performance aziendale e, di conseguenza, sulla creazione nel valore di lungo periodo. La matrice sottostante rappresenta il quadrante superiore destro della matrice complessiva risultante da questa analisi e viene utilizzata come sintesi e valutazione delle istanze di tutti gli stakeholder della banca: essa non solo tiene conto delle esigenze e aspettative di questi ultimi (asse delle y), ma monitora anche gli investimenti della banca e la sua capacità di affrontare le tematiche d'interesse dei nostri stakeholder (asse delle x).



- Cluster**
- INNOVAZIONE PER I CLIENTI
 - BANCA SNELLA E SOLIDA
 - SVILUPPO DELLE PERSONE
 - ETICA
 - TREND DI SISTEMA
 - IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

La nostra strategia
→ Coinvolgimento degli stakeholder



Per l'impatto specifico e l'analisi Rischi e Opportunità di ogni tema materiale, fare riferimento alle pagine seguenti

Già da diversi anni UniCredit effettua l'analisi di materialità al fine di individuare gli aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG) che hanno un impatto significativo sui risultati e sulla capacità di creare valore nel lungo periodo. La matrice di materialità che ne risulta rappresenta graficamente un'attività molto importante per la nostra azienda: l'ascolto e il

coinvolgimento degli stakeholder. La matrice fornisce una chiara visione delle esigenze e delle aspettative degli stakeholder sia interni che esterni.

Lo scorso anno abbiamo concentrato i nostri sforzi sulla progettazione di una nuova metodologia per l'analisi di materialità, che ora è notevolmente migliorata.¹

1. Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018.

Temi materiali

- INNOVAZIONE PER I CLIENTI**
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti
- BANCA SNELLA E SOLIDA**
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente
- SVILUPPO DELLE PERSONE**
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione
- ETICA**
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale
- TREND DI SISTEMA**
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico
- IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ**
Impatto positivo sulla società

Grazie anche al suo consolidamento e alla sua maggiore affidabilità, siamo stati in grado di condividere i risultati dell'analisi a livello di senior management, nel corso di diverse riunioni del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Corporate Governance, Nomination and Sustainability (CGN&S),² fornendo così una panoramica completa delle tematiche ESG e del nostro approccio alla sostenibilità.

Il 2019 è stato infatti un anno determinante per UniCredit in termini di approccio alla sostenibilità, sempre più integrata nelle strategie di business.

La sostenibilità è insita nel DNA del nostro Gruppo e costituisce un elemento fondamentale del nostro modello di business. Tale impegno, insieme alla crescente attenzione a livello globale su tematiche quali i cambiamenti climatici, è stato determinante per questa trasformazione, ed è stato ulteriormente accentuato da una maggiore attenzione da parte delle autorità di regolamentazione e degli investitori istituzionali. Anche in virtù delle osservazioni ricevute dal Comitato CGN&S, questi segnali sono stati prontamente rilevati da UniCredit, che ha accelerato il passo nell'affrontare le questioni ESG, come dimostrato nel nuovo piano strategico *Team 23*.

A novembre 2019, come risultato di un processo che ha coinvolto, tra le altre, le funzioni di Corporate Investment Banking, Risk Management, Human Capital, Investor Relations e Identity & Communication, si sono tenute una conferenza stampa e una call dedicata a investitori e analisti finanziari in cui sono stati comunicati gli impegni e gli obiettivi che evidenziano la nostra strategia sostenibile. Questo è stato possibile grazie all'efficace appoggio e al coinvolgimento diretto del CEO e del senior management.

UniCredit ha continuato ad avvalersi della matrice di materialità come strumento a supporto della strategia di business. Nel 2019, come lo scorso anno, al fine di aggiornare l'analisi, parallelamente alle consuete fonti che utilizziamo per raccogliere le testimonianze degli stakeholder, abbiamo applicato anche le informazioni provenienti dalla piattaforma Datamaran. Questo ci ha permesso, attraverso fonti esterne, di studiare a fondo le principali leggi e direttive con effetti sul settore finanziario in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera, di analizzare le ultime notizie relative a tematiche legate al settore finanziario pubblicate sui mass media online e sui social media come Twitter, nonché di confrontare il nostro bilancio con quelli pubblicati da altre banche.

L'analisi è stata pertanto potenziata e, a seguito del sopraccitato annuncio riguardante gli obiettivi ESG, i temi relativi alla sostenibilità sono ora sempre più integrati nella nostra strategia di business.

L'analisi della rilevanza interna dei singoli temi ha coinvolto direttamente il senior management nel corso di interviste dedicate. Nell'ambito di questi incontri one-to-one, i manager hanno valutato ciascun tema materiale dal punto di vista del presidio, dell'investimento e del focus manageriale, definendo un approccio condiviso all'interno di UniCredit rispetto a tali temi. Applicando questo nuovo processo, abbiamo voluto sottolineare quanto l'analisi di materialità sia fondamentale per la definizione strategica degli obiettivi di UniCredit.

Come annunciato lo scorso anno, la nostra attenzione si è concentrata su due temi materiali in particolare: Etica del business e Impatto positivo sulla società. I risultati positivi ottenuti dal piano *Transform 2019* ci hanno portato a confermare anche per quest'anno il nostro impegno in relazione a questi temi rilevanti. Inoltre, UniCredit ha ampliato il proprio ambito di attenzione includendo nel proprio nuovo piano strategico le tematiche relative ai cambiamenti climatici, alla diversità e inclusione.

Per quanto riguarda l'Etica aziendale, *Etica e Rispetto: Fai la cosa giusta!* rappresentano i valori e il principio guida su cui si fondano i comportamenti e le decisioni della nostra banca. Nel corso dell'ultimo anno, sono state intraprese diverse iniziative che testimoniano il forte impegno a sostegno dei nostri valori. Nell'ambito del nuovo piano strategico *Team 23*, questi valori si coniugano con i presupposti di fondo della sostenibilità per consolidare il nostro approccio, come dimostrano gli obiettivi dichiarati durante l'annuncio di novembre 2019 riguardanti tre principali temi rilevanti:

- Cambiamento climatico
- Impatto positivo sulla società
- Diversità e inclusione.

Per quanto riguarda il Cambiamento climatico, opereremo in stretta collaborazione con i nostri clienti nella transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio. Il Gruppo ha infatti confermato la decisione di abbandonare completamente i progetti di estrazione del carbone per la produzione di energia entro il 2023 e si è impegnato sia ad aumentare l'esposizione al settore delle energie rinnovabili sia a sostenere la crescita dei finanziamenti erogati ai clienti collegati all'efficienza energetica. Il nostro obiettivo è quello di raggiungere la Top5 nelle classifiche del mercato EMEA in Green Bond e finanziamenti ESG-linked.

Continueremo inoltre a ridurre l'impatto ambientale tagliando le emissioni di gas serra, uno degli obiettivi del piano strategico *Team 23*, e ci impegneremo affinché tutti i nostri consumi elettrici provengano da fonti energetiche rinnovabili.³

Per quanto riguarda l'Impatto positivo sulla società, il progetto *Social Impact Banking* (SIB) ha erogato in Italia

oltre €100 milioni a supporto di microimprenditori e imprese a impatto sociale. Il programma è stato esteso ad ulteriori 10 mercati europei e UniCredit si è impegnata ad approvare finanziamenti complessivi per €1 miliardo entro il 2023. SIB sostiene inoltre programmi di educazione finanziaria: a tutto il 2019 ha coinvolto circa 38.600 studenti di 300 scuole e ha erogato oltre 2 milioni di ore di formazione.⁴ Continueremo inoltre a investire nella UniCredit Foundation, che nel 2019 ha contribuito per oltre €5,6 milioni a favore delle esigenze sociali, compresi lo studio e la ricerca.

Diversità e inclusione sono sempre state al centro dell'attenzione di UniCredit. Per rafforzare ulteriormente il proprio impegno su questo tema, UniCredit collaborerà con molteplici associazioni allo scopo di promuovere un'iniziativa rivolta al settore bancario europeo, che consisterà nello stabilire e monitorare obiettivi specifici che portino le banche a incrementare la quota delle donne e quella delle minoranze tra i propri dipendenti. Riteniamo che l'inclusione di prospettive diverse contribuisca a migliorare i processi e i comportamenti e che la creazione di un ambiente di lavoro positivo e inclusivo

sia fondamentale per l'innovazione e la crescita. Questo atteggiamento non può che rafforzare la reputazione del Gruppo, aiutandola inoltre ad attrarre e trattenere talenti.

Tutte queste azioni sono parte integrante della nostra strategia di sostenibilità e dimostrano come essa appartenga al nostro modo di pensare e costituisca un elemento chiave del nostro modello di business. Non dobbiamo mai dimenticare che il modo in cui otteniamo i risultati è importante quanto i risultati stessi. È fondamentale che valga sempre il principio: *Fai la cosa giusta!*

Siamo convinti che un approccio volto alla piena integrazione della sostenibilità nella strategia del Gruppo ci permetta di reagire rapidamente ai rischi e alle opportunità che emergono dai temi materiali.

Inoltre, come illustrato nelle pagine seguenti, un'attenta valutazione delle nostre iniziative e dei loro effetti positivi sulla società ha permesso a UniCredit di contribuire attivamente al raggiungimento degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite.

Strumenti di dialogo con gli stakeholder

	Canali:	Principali evidenze
CLIENTI	Valutazione della soddisfazione della clientela Valutazione della reputazione del marchio Mystery shopping Instant feedback Focus group, workshop, seminari	Più di 400.000 clienti e potenziali clienti intervistati per le nostre indagini di customer satisfaction
COLLEGHI	People Survey per misurare il coinvolgimento professionale Giudizio dei clienti interni sui servizi della sede centrale Portale Intranet di Gruppo Comunità online delle singole divisioni	Più di 70.000 visualizzazioni delle pagine di comunicazione sul nuovo piano strategico Team 23 nella intranet di Gruppo
INVESTITORI/AZIONISTI	Webcast trimestrali e audioconferenze per la presentazione dei risultati Incontri individuali e di gruppo, contatti telefonici Assemblea degli azionisti	Più di 450 meeting e 37 giornate di roadshow con investitori istituzionali, retail e socialmente responsabili
REGOLATORI	Incontri individuali e di gruppo, contatti telefonici	Coinvolgimento proattivo e partecipazione al dibattito sul contesto regolamentare
TERRITORI	Ricerche di mercato Social media	Più di 400.000 followers sui nostri canali social

4. Maggiori informazioni sul progetto *Social Impact Banking* sono disponibili nel capitolo Capitale Sociale e relazionale.

2. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Governance.
3. Nelle nostre sedi in Italia, Germania e Austria.

Rischi e opportunità risultanti dall'analisi dei temi materiali e il nostro contributo agli SDG



Innovazione per i clienti

Il nostro principale obiettivo è offrire ai nostri clienti una qualità del servizio eccellente e, per questo, partecipiamo attivamente alla rivoluzione digitale che sta trasformando l'attività bancaria. Pur rimanendo fortemente impegnati a conseguire risultati sostenibili e a soddisfare le esigenze dei nostri clienti, stiamo predisponendo la nostra organizzazione ad affrontare le sfide del futuro.

Contributo agli SDG:



Rischi

- ▶ Perdita di quote di mercato e dell'attenzione al business, se l'attività bancaria non è guidata dalle esigenze dei clienti
- ▶ Perdita di quote di mercato e di ricavi per effetto di un'offerta digitale non competitiva
- ▶ Strategia di lungo termine non espressa chiaramente

Opportunità

- ▶ Partire dalle esigenze dei clienti per sviluppare l'offerta di prodotti e la strategia commerciale
- ▶ Rispondere tempestivamente alla sfida digitale ponendo sempre il cliente al centro, migliorando la nostra efficienza grazie alla tecnologia
- ▶ Mantenere o accrescere la competitività rispondendo in modo adeguato alle sfide digitali

Il contributo di UniCredit al raggiungimento degli SDG - KPI



In Italia, Germania e Austria più di **2,5 milioni di clienti** utilizzano l'applicazione **UniCredit mobile**



Più di **60 finanziamenti** relativi all'**Impact Financing** per **€69 milioni** erogati in Italia

Più di **45.000 clienti** sotto i **30 anni in Italia** hanno scelto il conto corrente *My Genius* che offre **condizioni vantaggiose**



€6,9 miliardi di esposizione nel settore delle **energie rinnovabili**^A

Lead manager della **prima emissione di green bond**^B: siamo stati **joint bookrunner** in **29 emissioni**, per un collocamento complessivo di **€22 miliardi**



Banca snella e solida

Le misure incisive adottate nell'ambito del nostro piano strategico *Transform 2019* hanno contribuito a rafforzare la posizione patrimoniale del Gruppo, consentendoci di concentrare la nostra attenzione sulla crescita del business e sullo sviluppo di nuove attività con la clientela sul periodo medio-lungo.

Contributo agli SDG:



Rischi

- ▶ Contesto economico volatile e incerto che incide sulla nostra pianificazione di lungo termine
- ▶ Avere una strategia e un modello di business non pronti a rispondere alla continua evoluzione del quadro normativo
- ▶ Complessità dei processi e scarsa agilità potrebbero ostacolare la nostra capacità di reagire ai continui cambiamenti del quadro in cui operiamo

Opportunità

- ▶ Una robusta posizione patrimoniale consente un approccio più attento al conseguimento dei target
- ▶ Processi più snelli possono aumentare la nostra flessibilità e rapidità di risposta alle sfide esterne
- ▶ Essere una banca snella e solida accresce la fiducia degli stakeholder nella nostra capacità di raggiungere gli obiettivi che ci siamo posti

Il contributo di UniCredit al raggiungimento degli SDG - KPI



Abbiamo raggiunto gli obiettivi di *Transform 2019* sulla **dismissione delle applicazioni rimuovendone più di 1.500 dal 2016**



Più di **50 Partnership** all'interno del Gruppo



Stated CET1 ratio a dicembre 2019 **13,22%**

A. EAD, Exposure at Default.
B. Nel 2007.



Sviluppo delle persone

Siamo consapevoli che i dipendenti sentono la necessità di essere motivati e coinvolti nel successo della banca. Per questo motivo, sosteniamo i nostri colleghi mettendo in atto piani di formazione e sviluppo, promuovendo la diversità e l'inclusione, ascoltando le loro esigenze e valutando le loro capacità e, più in generale, migliorando l'equilibrio tra vita professionale e privata.

Contributo agli SDG:



Rischi

- Scarsa capacità di attrarre e trattenere i talenti, che potrebbe avere ripercussioni sui piani di successione e penetrazione in nuove aree di business
- Rischio di obsolescenza, in particolare nelle nuove aree digitali
- Minore coinvolgimento delle persone per mancanza di incentivi in termini di inclusione ed equilibrio tra vita professionale e privata

Opportunità

- Creare una mentalità innovativa e orientata alla tecnologia in tutti i nostri dipendenti, lanciare prodotti e soluzioni digitali
- Essere un datore di lavoro di prima scelta grazie ad investimenti su talenti e soluzioni che consentano equilibrio tra vita professionale e privata, insieme alla diffusione di una cultura basata su diversità e inclusione

Il contributo di UniCredit al raggiungimento degli SDG - KPI

Più di **30 ore di formazione** pro capite

Obiettivo del **20%** di **donne che ricoprono ruoli di senior leadership** da raggiungere entro il 2022, nel **2019 si attesta al 12%**



Prima edizione della *Settimana della Diversità e dell'inclusione* con circa **13.600 colleghi** partecipanti a **80 iniziative** (workshop, testimonianze e corsi di formazione) in **15 mercati**

Negli ultimi tre anni abbiamo assunto circa **200 neolaureati promettenti** grazie al programma **Impact Group Graduate Programme**, offrendo loro percorsi di sviluppo dedicati

L'adozione diffusa di soluzioni per il lavoro flessibile ha coinvolto in Italia oltre **6.200 dipendenti**, raggiungendo circa **123.000 giorni**



Etica

Per il nostro Gruppo l'integrità e la coerenza dei nostri valori e della nostra condotta costituiscono le fondamenta su cui costruire la sostenibilità. Il nostro Codice di Condotta descrive il nostro approccio alla gestione dei rischi di compliance e mette in evidenza gli standard legali ed etici necessari a gestire il nostro business con successo e creare valore sul lungo periodo.

Contributo agli SDG:



Rischi

- Rischio reputazionale e perdita di quote di mercato
- Compliance e rischio di sanzioni
- Impatti diretti o indiretti in seguito alla violazione dei diritti umani

Opportunità

- Rafforzare la fiducia degli stakeholder attraverso una solida etica aziendale
- Mantenere una reputazione eccellente evitando sanzioni per non conformità alle normative
- Aumentare la consapevolezza dell'importanza dei diritti umani all'interno della nostra banca e tra i nostri clienti

Il contributo di UniCredit al raggiungimento degli SDG - KPI

Creazione della figura del **Chief Ethics Officer (CEtO)** per incrementare il **presidio e il coordinamento** nell'applicazione e nel **monitoraggio delle tematiche di Etica e Rispetto**



Abbiamo introdotto **2 nuove policy globali**: una **contro le molestie, i comportamenti sessualmente inappropriati e il bullismo**, l'altra contro gli **atti ritorsivi**

A partire dal suo annuncio, circa **80 news** pubblicate sulla **Intranet di Gruppo** su **Etica e Rispetto**, **1 news** ogni **2 giorni**



Costituito il **Millennial Board** (composto da **collegli tra i 22 e i 32 anni**) per aumentare la consapevolezza sul **punto di vista delle nuove generazioni** in merito ad argomenti bancari, proponendo idee e soluzioni innovative



Trend di sistema

Le attività in cui siamo coinvolti espongono potenzialmente la banca a una serie di nuovi ed emergenti trend, difficili da quantificare e con un impatto significativo sulla società e sul settore. UniCredit ha analizzato non soltanto i rischi, ma anche le opportunità derivanti da tali attività. Tra gli argomenti analizzati, Sicurezza informatica, Cambiamento climatico e Cambiamento demografico sono considerati i più importanti.

Contributo agli SDG:



Rischi

- La mancata identificazione dei trend di sistema può causare una perdita di competitività sui mercati finanziari
- Sottovalutare i cambiamenti demografici come fattore d'impatto sulle strategie e sullo sviluppo del business
- Minaccia di attacchi informatici ai nostri sistemi ICT
- Impatto del cambiamento climatico gestito soltanto in termini di rischio reputazionale e non come driver delle strategie di finanziamento

Opportunità

- Gestire in modo proattivo i trend di sistema può rappresentare un vantaggio competitivo
- Sistemi ICT solidi e sicuri costituiscono un elemento fondamentale per la fiducia degli stakeholder
- Possiamo svolgere un ruolo importante nella transizione verso un'economia a basso contenuto di carbonio, se abbiamo una strategia chiara ed efficace

Il contributo di UniCredit al raggiungimento degli SDG - KPI



Realizzata una **campagna di simulazione di phishing** che ha coinvolto circa **36.000 dipendenti**

In Italia, il **processo di dematerializzazione** ha permesso di risparmiare più di **130 milioni di fogli di carta** in tutta la nostra rete, pari all'incirca a **15.000 alberi**



Riduzione complessiva del 55% rispetto alle emissioni di gas serra Scopo 1 e 2 del 2008

Impegno a **interrompere il supporto finanziario ai settori controversi** (carbone, petrolio e gas non convenzionale)

Nomina di un nuovo **Sustainable Finance Advisory Team** per approfondire il **dialogo con i clienti sulle tematiche ESG** e agevolare il loro accesso al **mercato europeo dei finanziamenti sostenibili**



Impatto positivo sulla società

Essendo una delle maggiori banche europee, vogliamo dare l'esempio per costruire una società più equa e inclusiva, individuando, finanziando e promuovendo persone e imprese che producono un impatto sociale positivo. Il nostro obiettivo è aiutare le persone a rischio di esclusione finanziaria e le organizzazioni che si dedicano alla gestione delle problematiche sociali.

Contributo agli SDG:



Rischi

- Rischio di non essere socialmente accettati se non viene percepita la nostra attenzione alle ripercussioni sociali della nostra attività
- Rischio di perdere il nostro ruolo di elemento propulsore della crescita dell'economia reale
- Distanza rispetto alle esigenze degli stakeholder quando necessario
- Carenza di investimenti in innovazione e mobilità tecnologica per favorire inclusione e accessibilità può portare alla perdita di clienti
- Distanza dai clienti in termini di contenuti e prodotti

Opportunità

- Essere percepiti come banca di prima scelta grazie al nostro approccio inclusivo
- Avere un impatto positivo sulla società costituisce una spinta per il miglioramento della nostra reputazione
- Assumerci la responsabilità dell'importanza del nostro ruolo per la crescita economica e il benessere dei nostri territori

Il contributo di UniCredit al raggiungimento degli SDG - KPI

Circa **€45 milioni** di contributi al territorio e **€5,9 milioni** come investimenti in **Business Innovation for Social Impact^A**



Circa **2.900 prestiti in Microcredito** per **€57,1 milioni erogati in Italia**
Più di **1.300 prestiti** dedicati alle **new co**

Più di **€3,3 milioni** raccolti nel 2019 grazie a **Gift Matching Programme** e **UniCredit Card E** a supporto di **iniziative sociali**

A. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Sociale e relazionale.

Piano strategico

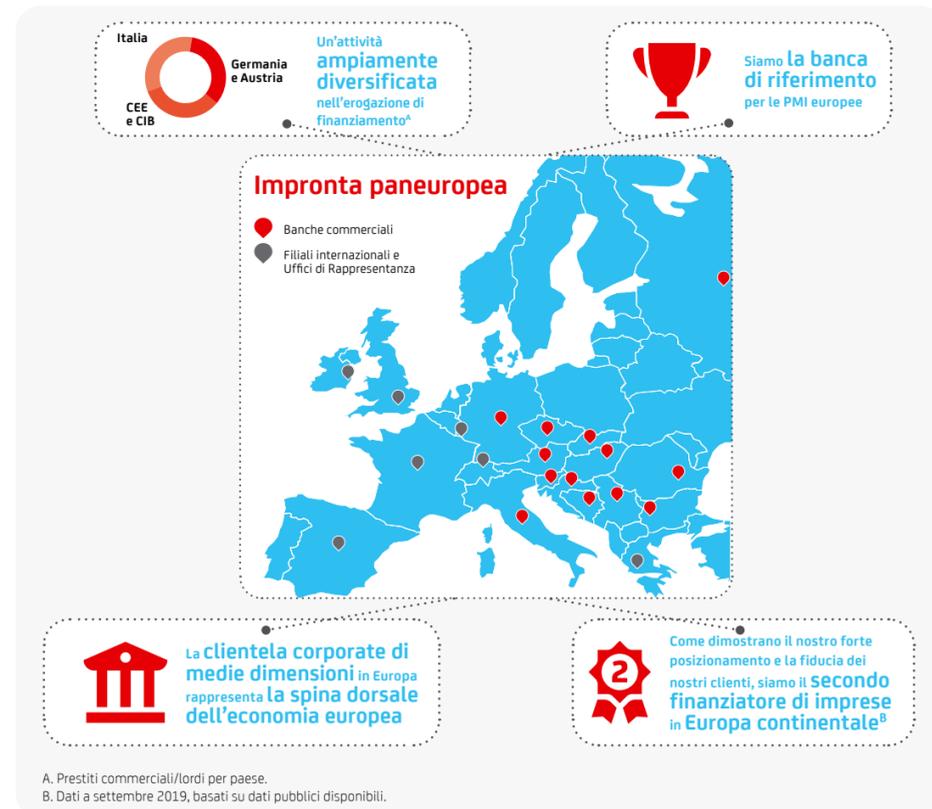
La nostra strategia
→ Piano strategico

Dal lancio del piano strategico Transform 2019 nel dicembre 2016, UniCredit ha ulteriormente confermato la propria visione. Siamo una banca commerciale paneuropea semplice e di successo, con una divisione Corporate & Investment Banking (CIB) perfettamente integrata, e vogliamo continuare con il nostro piano strategico Team 23 ad incrementare i nostri attuali vantaggi competitivi: la nostra rete unica in Europa occidentale, centrale e orientale; il consolidamento della nostra posizione di banca di riferimento per le piccole e medie imprese (PMI) e della nostra vasta e crescente clientela.

Siamo proattivi nel cogliere le opportunità commerciali, tenendo sempre sotto controllo i rischi, l'esecuzione e i costi.

Etica e Rispetto: Fai la cosa giusta! è lo slogan che rappresenta i valori e i principi su cui si basa la nostra attività bancaria e che ci ha spinti a raggiungere i risultati del piano Transform 2019, grazie anche al grande impegno di tutti i colleghi che hanno dimostrato di essere One Team, One UniCredit. Il punto di partenza perfetto per il nostro nuovo piano strategico: Team 23.

UniCredit è una banca paneuropea vincente, con 16 milioni di clienti¹ in tutta Europa che ci danno fiducia affidandoci le loro attività bancarie. Beneficiamo della copertura locale di 13 banche commerciali¹ attraverso la nostra divisione CIB e la nostra rete di banche internazionali, e ci collochiamo tra le 3 principali banche in termini di attivo patrimoniale² in Italia, Germania e Austria, e primi in Europa centro-orientale (CEE) su base consolidata.



La nostra divisione CIB è pienamente integrata e opera a sostegno dei clienti del Gruppo, a prova della nostra valida offerta di prodotti e della

nostra capacità di offrire importanti opportunità di cross-selling e sinergie in tutta la banca.

1. Dati riepilogati considerando il nuovo perimetro di Gruppo. Il nuovo perimetro di Gruppo prevede il pieno deconsolidamento di Turchia e la cessione di Fineco, Mediobanca e Ocean Breeze.
2. Dati a dicembre 2019, ove disponibili (altrimenti a settembre 2019), basati su dati pubblici disponibili. Per la Germania, solo banche private, per la regione CEE rispetto a ERSTE, KBC, Intesa Sanpaolo, OTP, RBI, SocGen; dati UniCredit al netto di Yapi pro quota. Per l'Austria classificazione delle singole entità possibile solo sulla base dei dati annuali: ultimi dati disponibili a dicembre 2018.

Transform 2019



Transform 2019, lanciato nel dicembre 2016³, finalizzato a trasformare il modello operativo, massimizzare il valore della banca commerciale e aumentare la nostra patrimonializzazione, il nostro risk management e la governance, poggiava le proprie basi su ipotesi conservative. Tuttavia, anche una pianificazione così prudente non avrebbe potuto

prevedere le condizioni sfavorevoli che dal 2016 al 2019 hanno condizionato il settore. Ciononostante, insieme alle nostre ipotesi iniziali, abbiamo intrapreso una serie di azioni decisive per affrontare gli eventi imprevisti che ci hanno permesso di raggiungere i nostri obiettivi in un contesto macroeconomico peggiore del previsto:

Accelerazione dell'attività di de-risking del nostro bilancio:

Accelerazione del **run-off del portafoglio non-core** (autofinanziamento dell'intero rundown del portafoglio non-core entro il 2021 rispetto al 2025 originariamente prefissato)

Riduzione del **portafoglio BTP**

Diminuzione dell'**esposizione infragruppo**

Ulteriore ottimizzazione dei costi:

Ulteriore **riduzione dei costi** rispetto all'obiettivo iniziale per il 2019 (costi al 2019 a €9,9mld rispetto all'obiettivo di €10,6mld del piano Transform 2019, 84.245 FTE rispetto all'obiettivo di 87.000 FTE di Transform 2019)

Solida posizione patrimoniale:

Comunicazione trasparente degli **impatti normativi**, a partire dal Capital Markets Day (CMD) tenutosi a dicembre 2017

Cessione di attività non strategiche (Fineco, Mediobanca, Ocean Breeze e immobili selezionati)

3. Maggiori informazioni sono disponibili nei Bilanci Integrati 2016, 2017 e 2018.



Temi materiali

- INNOVAZIONE PER I CLIENTI**
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti
- BANCA SNELLA E SOLIDA**
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente
- SVILUPPO DELLE PERSONE**
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione
- ETICA**
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale
- TREND DI SISTEMA**
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico
- IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ**
Impatto positivo sulla società

In linea con i nostri Valori e i *Five Fundamentals*, i risultati di *Transform 2019* dimostrano che abbiamo a cuore l'esecuzione e la trasparenza e che facciamo sempre la cosa giusta per tutti i nostri stakeholder. Privilegiamo risultati sostenibili a lungo termine rispetto a soluzioni a breve

termine anche in un contesto macroeconomico impegnativo, facendo leva sulla nostra vasta e crescente clientela paneuropea e massimizzando la produttività attraverso una continua ottimizzazione dei costi e processi aziendali più efficienti.

I NOSTRI RISULTATI:

- Rafforzamento della corporate governance**
Abbiamo rafforzato in modo significativo la nostra corporate governance e siamo oggi l'unica grande società italiana in cui il Consiglio di Amministrazione presenta la propria lista di candidati alla carica di membro del Consiglio, come avviene nelle migliori società europee. Abbiamo eliminato le limitazioni al diritto di voto e convertito le azioni di risparmio in azioni ordinarie
- Importante riduzione del rischio**
Le esposizioni deteriorate (NPE) lorde sono diminuite di più di €50mld dal 2015, attestandosi a €25mld a Dicembre 2019, con un NPE ratio lordo inferiore al 5,0% e un NPE ratio netto pari a 1,8% alla fine dell'anno
- Significativa riduzione dei costi**
La riduzione di €2,3mld dei costi netti è stata ottenuta grazie a un'efficace gestione dei costi, all'ottimizzazione dei processi interni e alla presenza della nostra rete nei mercati maturi
- Miglioramento del RoTE**
Il RoTE^A è più che raddoppiato, passando dal 4% nel 2015 al 9,2% a livello di Gruppo
- Solida posizione patrimoniale**
FY19 pro forma CET1 ratio pari a 13,09%, con un CET1 MDA buffer^B a 300pb
- Rendimento per gli azionisti**
Nel 2019 la distribuzione degli utili è stata aumentata al 40%, il doppio dell'obiettivo iniziale^C

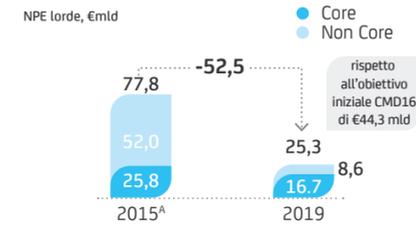
A. Return on Tangible Equity. Calcolo basato su utile netto sottostante aggiustato per l'impatto delle poste non operative. L'aggiustamento è neutrale per il pagamento dei coupon AT1 e CASHES.
B. Inclusa la deduzione per il riacquisto di azioni proprie per €467 mln, soggetto all'approvazione dell'Autorità competente e dell'Assemblea degli Azionisti. Stated CET1 Ratio pari a 13,22%. Stated MDA buffer pari a 312pb. Non include la riduzione derivante dallo SREP P2R da 200pb a 175pb con effetto dal 1 gennaio 2020.
C. 30% di dividendi cash e 10% con riacquisti di azioni, previa approvazione da parte delle autorità di vigilanza e autorizzazione da parte dell'Assemblea degli azionisti. Obiettivo iniziale comunicato al CMD16: 20% di dividendi cash; obiettivo rivisto al CMD17: 30% di dividendi cash.

Questi risultati sono stati valutati positivamente dalla Banca Centrale Europea (BCE) e successivamente il requisito di secondo pilastro del processo di revisione

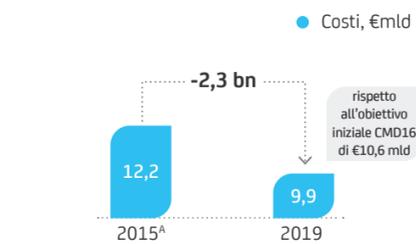
e valutazione prudenziale (Supervisory Review and Evaluation Process - SREP) è stato abbassato da 250 pb a 175 pb (75 pb in meno rispetto al 2016).⁴



Importante riduzione del rischio



Significativa riduzione dei costi



A. Dati relativi al 2015 sulla base del perimetro comunicato durante il Capital Markets Day 2016, non riclassificati.

Grazie a una comprovata strategia di gestione del rischio e di allocazione del capitale, manteniamo un elevato livello di capitale per contrastare gli inasprimenti normativi, garantendo una crescita regolare del patrimonio netto tangibile e massimizzando la distribuzione di utili agli azionisti.

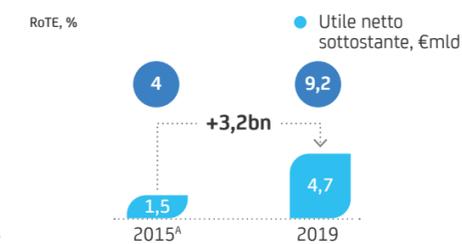
Il forte impegno di UniCredit nel raggiungimento dei risultati ha portato al successo di *Transform 2019* e costituisce il punto di partenza per raggiungere gli obiettivi fissati nel nostro nuovo piano strategico *Team 23*.

4. Sulla base della lettera SREP ricevuta il 2 dicembre 2019.

Rafforzamento della posizione patrimoniale



Utile netto sottostante più che triplicato



	2015	OBIETTIVI 2019	RAGGIUNTI
RoTE	4%	>9%	✓
Posizione patrimoniale (CET1)	10,4%	>12,5% CMD16 12,0%-12,5% Rivisto	✓
NPE lorde (€mld)	77,8	44,3 CMD16 37,9 Rivisto	✓
Costi (€mld)	12,2	10,6 CMD16 10,4 Rivisto	✓

Temi materiali

- INNOVAZIONE PER I CLIENTI**
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti
- BANCA SNELLA E SOLIDA**
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente
- SVILUPPO DELLE PERSONE**
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione
- ETICA**
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale
- TREND DI SISTEMA**
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico
- IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ**
Impatto positivo sulla società

Team 23

Team 23 è il nostro nuovo piano strategico quadriennale per gli anni dal 2020 al 2023, lanciato il 3 dicembre 2019 durante il nostro CMD. Il piano deve il suo nome al precedente piano triennale *Transform 2019*, il cui successo non sarebbe stato possibile senza il team di



Tutti i pilastri si basano sul concetto di Sostenibilità, a dimostrazione di come in UniCredit la creazione di valore significhi molto di più della mera generazione di valore economico. Significa inoltre che la sostenibilità viene integrata nelle strategie aziendali in termini di capitale umano, sociale e ambientale. A novembre 2019, l'annuncio di una serie di obiettivi di sostenibilità pienamente integrati nelle strategie di business è stato la dimostrazione di questo impegno.

Dal punto di vista finanziario, *Team 23*, così come è stato per *Transform 2019*, è un piano pragmatico con azioni concrete basate su ipotesi prudenti. I target a destra riportati sono stati fissati considerando un ambiente ancora con tassi di interesse negativi che influiscono sulla profittabilità della Banca, su una crescita macroeconomica limitata e sugli impatti derivanti dagli inasprimenti normativi.

Per raggiungere i nostri nuovi obiettivi, *Team 23* sarà supportato da investimenti nell'ambito dell'ottimizzazione dei processi e dell'IT. Per quanto riguarda l'IT, gli investimenti saranno aumentati del 17% fino a €900mln su base annua. Abbiamo parzialmente anticipato le esigenze di *Team 23* in termini di investimenti, spendendo più di quanto inizialmente previsto negli ultimi tre anni, con una crescente attenzione alla sicurezza informatica e alla produttività. Nell'arco temporale coperto dal piano *Team 23* spenderemo un totale di €9,4mld in IT, ossia più di €2,3mld all'anno, di cui €900mln per la modifica dei progetti bancari.

UniCredit. L'impegno incrollabile da parte di tutto il team e lo sforzo compiuto per passare concretamente dalle parole ai fatti ha determinato il successo di *Transform 2019* e, di conseguenza, il nome del nuovo business plan *Team 23*.

Questi investimenti comprendono sia le spese dedicate alla sicurezza informatica e alla protezione dei dati, sia tutti i principali sviluppi che devono consentire di incorporare la sicurezza fin dalla progettazione.

PRINCIPALI OBIETTIVI PER IL 2023 DI TEAM 23:

	2019	TARGET 2023
RoTE:	9,20%	>8%
Costi:	€9,9 mld	€10,2 mld
NPE ratio lordo:	5%	<3,8%
Patrimonio netto tangibile, EoP:	€53 mld	€60 mld
CET1 MDA buffer:	300 pb	tra 200 e 250 pb
Utile netto sottostante:	€4,7 mld	€5 mld
Distribuzione di capitale: ^A	40%	50%
Creazione di valore per gli azionisti:	n.m.	€16mld, ^B €8 mld di patrimonio netto tangibile più €8mld di utili distribuiti

A. Basata sull'utile netto sottostante. Distribuzione di capitale per FY19-FY22: 30% dividendi cash e riacquisto di azioni pari al 10%; per FY23 40% dividendi cash e riacquisto di azioni pari al 10%. Proposta di riacquisto azioni soggetta ad approvazione da parte delle autorità di vigilanza e autorizzazione da parte dell'Assemblea degli azionisti.
B. Nell'orizzonte temporale di *Team 23*.

5. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Intellettuale.



Aumento e rafforzamento della clientela

Mentre *Transform 2019* era principalmente volto a ristrutturare e rimodellare la banca ponendo l'accento sul rafforzamento del capitale e sul miglioramento della qualità dell'attivo, *Team 23* si occupa di costruire e rafforzare ulteriormente la nostra base di clienti grazie a prodotti e servizi più efficienti e semplificati e a una migliore customer experience. Continueremo a concentrarci sulla qualità dell'attivo e a garantire il mantenimento di una solida posizione patrimoniale, partendo da una posizione di forza, grazie ai risultati di *Transform 2019*.

Per comprendere meglio il passaggio al nuovo approccio, integrato in *Team 23*, il primo pilastro può essere spiegato con alcuni esempi selezionati:

- Customer experience
- Banca di riferimento per le PMI
- Modello di servizio migliorato per i clienti del segmento individuals
- Motori di crescita

Customer Experience

Abbiamo rinnovato la nostra attenzione sulla soddisfazione della clientela e sulla qualità del servizio spostandoci da una forte efficienza in termini di costi perpetrata attraverso uno sforzo di de-risking dei nostri portafogli durante *Transform 2019*, verso l'attenzione al rafforzamento e alla crescente base della clientela con *Team 23* attraverso:

- Customer experience considerata come motore di tutte le iniziative strategiche
- Soddisfazione del cliente misurata a livello di canale e di touchpoint all'interno del customer journey per guidare l'ottimizzazione del processo
- Impegno a migliorare il posizionamento competitivo per l'NPS (Net Promoter Score)⁶ strategico a livello di gruppo.

Consolidare la nostra posizione come banca di riferimento per le PMI

Siamo la banca di riferimento per le PMI europee, un segmento in rapida crescita sia in Europa occidentale

6. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Sociale e relazionale.

7. Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018.

8. Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018.

9. Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018.

10. Si veda anche la sezione Trasformazione e massimizzazione della produttività di questo Bilancio.

che in Europa centro-orientale, e continueremo a migliorare i nostri punti di forza facendo leva su fattori chiave di successo come:

- un vantaggio di lunga data, grazie a solide banche commerciali locali
- un modello di servizio clienti dedicato alle PMI unico per tutto il gruppo, che sfrutta il nostro strumento proprietario di CRM e la nostra piattaforma digitale in tutte le aree geografiche
- una piattaforma CIB pienamente integrata nelle nostre banche commerciali. L'offerta mirata della nostra divisione CIB facilita l'accesso delle PMI ai mercati globali dei capitali e sfrutta le migliori competenze in ambito CIB.

Inoltre, sono state intraprese numerose iniziative volte a sostenere le piccole e medie imprese. Oltre all'offerta di prodotti assicurativi personalizzati, sviluppati in joint venture con i nostri partner, continuiamo a lavorare con Alibaba.⁷ L'iniziativa Easy Export fornisce supporto e servizi a valore aggiunto alle aziende che vogliono accedere ai mercati internazionali. Inoltre, anche l'accordo con SACE Simest, appartenente al Gruppo Cassa Depositi e Prestiti, va nella medesima direzione. *B.Link*,⁸ il nostro strumento proprietario di CRM, supporta i colleghi della rete commerciale sfruttando l'ampia gamma di dati del Gruppo per aiutare i relationship manager a fornire risposte in tempo reale alle esigenze dei clienti. Forniamo alle PMI l'accesso a *we.trade*,⁹ un sistema di pagamento basato sulla blockchain.

Si tratta di un'applicazione estremamente semplice per l'esecuzione efficiente, a basso costo e sicura di operazioni commerciali nazionali e internazionali. Facendo leva su queste iniziative commerciali di successo, stiamo migliorando il nostro approccio attraverso una stanza dedicata End-to-End (E2E),¹⁰ incentrata sulla revisione del nostro modello di servizio e sull'offerta di una migliore customer experience.

OBIETTIVI PER IL 2023 - PMI



A. Commercial Banking Italia, Germania e Austria.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

Modello di servizio migliorato per i clienti retail

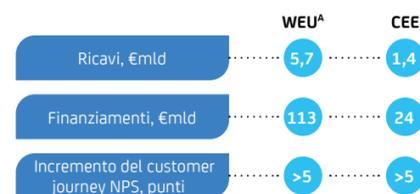
Il nostro obiettivo è quello di migliorare il customer journey con una convergenza maggiore e più fluida dei canali online e offline. Continueremo inoltre a ridisegnare la presenza della nostra rete in Europa occidentale modificando il mix di modelli di filiale introducendo nuovi formati flessibili, integrati con i canali digitali e interamente dedicati alla consulenza.

Il nostro modello di servizio per il mass market continuerà ad evolversi grazie a una combinazione di canali integrati:

- un'applicazione mobile banking unica e perfezionata, con la medesima interfaccia in tutto il Gruppo
- più servizi e vendite ai clienti diretti,¹¹ gestione integrata dei clienti tramite centri remoti e canali digitali. Sosterremo inoltre una crescita mirata in segmenti selezionati attraverso l'analisi dei dati. Abbiamo lanciato con successo un progetto per identificare i clienti affluent all'interno dei nostri segmenti mass-market, al fine di offrire loro prodotti e servizi più mirati
- l'evoluzione del nostro modello di servizio con una rinnovata attenzione alla conversione dei depositi in risparmio gestito (AuM) sarebbe possibile non solo per il mass market, ma anche nell'ottica di incrementare la nostra attività di wealth management e private banking, rafforzando la copertura e migliorando la nostra proposta di valore grazie a ulteriori investimenti in relazione a prodotti e servizi, sfruttando la piattaforma a livello di Gruppo e utilizzando l'analisi dei dati.

Per quanto riguarda il nostro catalogo prodotti, continueremo a sfruttare le soluzioni innovative di pagamento adottate tra i first mover quali: Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay e Alipay.¹²

OBIETTIVI PER IL 2023 - INDIVIDUALS



A. Commercial Banking Italia, Germania e Austria.

Motori di crescita

La clientela CEE di UniCredit è la più ampia e diversificata in questa regione. Il nostro obiettivo è quello di rafforzare e sfruttare ulteriormente la posizione di leadership e il potenziale economico per generare rendimenti sostenibili e un ulteriore miglioramento dell'efficienza dei costi.

La divisione CEE continua ad essere un importante motore di crescita per il Gruppo: sono state lanciate diverse iniziative per garantire una crescita sostenibile del business e per aggiungere valore alla nostra clientela unica in questa regione.

- Sul fronte Corporate, sarà potenziata l'attuale offerta di soluzioni per il capitale circolante (WoCa), per essere in grado di offrire una linea completa di prodotti per il WoCa in tutta la regione CEE.

Verrà inoltre prestata una maggiore attenzione commerciale complessiva alle PMI e alle multinazionali e continueremo a concentrarci sull'ottimizzazione delle sinergie all'interno del Gruppo attraverso l'attività transnazionale, grazie a un numero crescente di clienti internazionali e alla divisione CIB pienamente integrata.

- Sul fronte Retail, proseguirà il processo di digitalizzazione della regione CEE, con un incremento delle potenzialità dei canali digitali e la razionalizzazione dei processi di back office.¹¹

Saranno inoltre attuate azioni mirate alla semplificazione dell'offerta di prodotti, che contribuiranno alla creazione di solide basi per la semplificazione e la digitalizzazione dei processi. Un'attenzione particolare alla Consumer Finance ci permetterà di rafforzare la nostra posizione nel mercato del credito al consumo in tutta la regione, in particolare in Repubblica Ceca, Slovacchia e Ungheria, dove concentreremo inizialmente i nostri sforzi, sfruttando, ad esempio, un'offerta potenziata di finanziamenti preapprovati (disponibile attraverso i canali online con tempi di accettazione ridotti) e un modello di servizio semplificato.

OBIETTIVI PER IL 2023 - CEE



A. CAGR si riferisce al periodo 2018-2023.
B. Ricavi escluso Trading.

La Divisione CIB è pienamente integrata nelle banche commerciali ed è leader consolidato nelle principali aree geografiche in cui il nostro Gruppo opera.

La Divisione CIB continuerà a rappresentare un motore di crescita redditizio per il Gruppo, confermandosi leader di mercato.

- Nel corso del piano *Team 23*, la Divisione CIB crescerà ulteriormente nei mercati dei finanziamenti, dei capitali di debito e nel trade finance in Europa, fornendo i propri servizi a 1.500 multinazionali e primarie istituzioni finanziarie, offrendo al contempo, in tutto il Gruppo, la gamma completa dei suoi prodotti alle PMI, ai clienti Corporate, Private Banking, Wealth Management e alle istituzioni finanziarie.

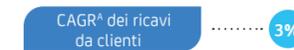
Dedichiamo grandi sforzi all'approccio basato sulla centralità del cliente, oltre che al costante contenimento dei costi e all'attenzione alla cultura del rischio.

La Divisione CIB soddisfa le reali esigenze dei clienti con soluzioni reali e complete, come ad esempio

quelle per il WoCa che saranno ulteriormente incrementate per sfruttare le sinergie tra le varie divisioni del Gruppo.

Nei principali Paesi in cui UniCredit opera e in tutta Europa, CIB è il partner di riferimento per una pronta risposta alle richieste sempre più esigenti da parte dei clienti in relazione ai servizi di corporate banking e servizi transazionali, finanza strutturata, mercati dei capitali e prodotti d'investimento, offrendo competenze sia locali che internazionali e rimanendo al fianco dei propri clienti in tutto il mondo. CIB è riconosciuta come Trade Finance Powerhouse in Europa Occidentale, Centrale e Orientale ed è all'avanguardia nei pagamenti istantanei e veloci grazie alla sua posizione di rilievo nella trasformazione digitale dei servizi finanziari in linea con le esigenze dei clienti.

OBIETTIVI PER IL 2023 - CIB



A. CAGR si riferisce al periodo 2018-2023.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI

Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA

Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE

Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA

Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



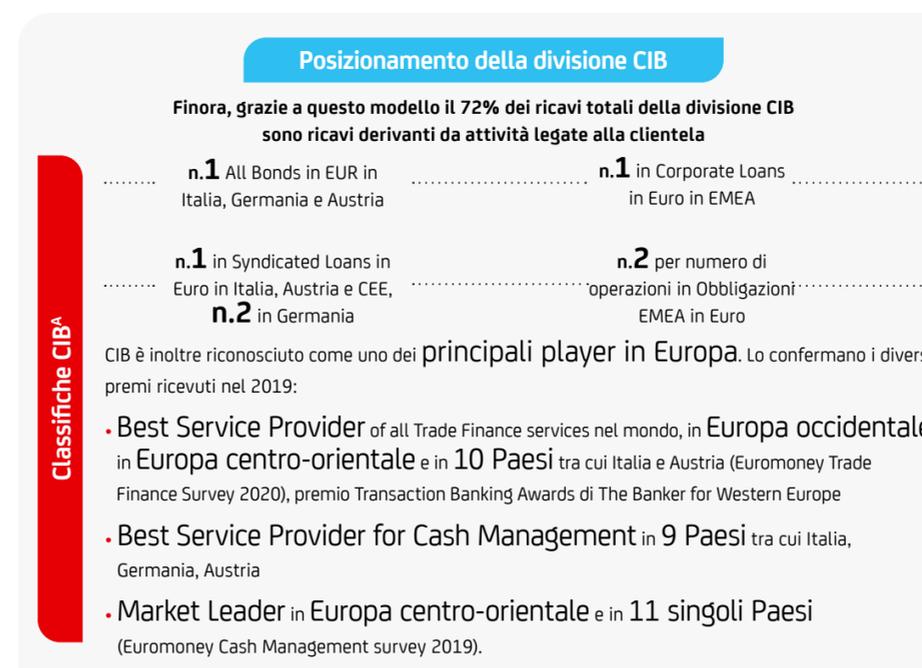
TREND DI SISTEMA

Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

Impatto positivo sulla società



A. League Tables: Dealogic, al 7 gennaio 2020. Periodo: 1 gennaio - 31 dicembre 2019; posizionamento per volume, se non diversamente specificato.

11. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Intellettuale.
12. Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018.



Trasformazione e massimizzazione della produttività

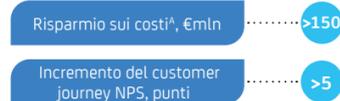
Il secondo pilastro conferma come UniCredit continui ad affrontare la trasformazione e la massimizzazione della produttività sotto due importanti aspetti. Il primo è il modo in cui migliora la customer experience, mentre il secondo è il modo in cui contribuisce a massimizzare la produttività controllando i costi.

Due esempi significativi di come la nostra Banca sia impegnata a trasformare e massimizzare la produttività sono, in primo luogo, la banca paperless,¹³ che consiste nella dematerializzazione dei processi al fine di ridurre i costi e il rischio operativo. Sfruttando le competenze di prim'ordine all'interno della nostra unica ed estesa rete di banche commerciali, siamo ora in grado di diffondere questa iniziativa in tutto il Gruppo. La nostra attenzione si concentra sulle priorità fondamentali: il miglioramento della customer experience nelle filiali, la riduzione del rischio operativo e del cost to serve. In quest'ottica, le azioni principali sono:

- Convergenza verso l'esperienza digitale nelle filiali
- Implementazione dello straight-through processing (STP), che velocizzerà le operazioni
- Scambio di documenti digitali tra banca e clienti
- Una gamma più ampia di contratti digitali, che aumenti l'uso della firma digitale da parte del cliente.

OBIETTIVI PER IL 2023 - PAPERLESS

La rete retail in Italia sarà senza carta entro la seconda metà del 2020, in Austria e Germania entro il 2021 per i prodotti chiave e in CEE entro il 2023.



A. Run rate al 2023, equivalente al costo delle efficienze di HR e non-HR.

Nell'ambito del sistema cartaceo i documenti dovevano essere stampati, firmati più volte dal cliente e inviati agli archivi centrali per essere conservati e dematerializzati in una fase successiva. Tutte queste attività comportavano un notevole dispendio di tempo sia per i clienti che per i dipendenti. Nell'ambito del

nuovo sistema digitale tutti i documenti saranno forniti e condivisi con il cliente, che potrà poi firmarli digitalmente. Al termine del processo, i contratti saranno automaticamente salvati nell'archivio digitale della banca e condivisi digitalmente con il cliente.

L'intero processo sarà completato senza generare alcun supporto cartaceo grazie al flusso di lavoro digitale End-to-End (E2E) e alle capacità di elaborazione diretta.

Inoltre, il cliente potrà in qualsiasi momento accedere ai contratti e firmarli attraverso un canale indipendente. Un processo digitale di questo tipo consente di completare l'interazione con il cliente in pochi minuti, se non addirittura secondi, rispetto al lungo processo basato su supporti cartacei.

FOCUS Progetto di ottimizzazione del processo End-to-end

Nel corso di *Transform 2019* abbiamo lanciato un progetto di ottimizzazione dei processi end-to-end. E2E significa porre continuamente l'attenzione sull'intera catena del valore, adottando un modo di lavorare che allinea le funzioni business, assistenza e IT.

Questo approccio ci ha consentito di ottimizzare il processo di apertura dei conti correnti in Germania. Ciò che prima richiedeva 80 minuti e più di 20 firme su 60 pagine di carta, ora avviene in 15 minuti e richiede una sola firma su un documento digitale.

Questi sviluppi hanno migliorato notevolmente la customer experience e i nostri responsabili di filiale ora hanno più tempo per concentrarsi sulle esigenze dei clienti. In effetti, per la prima volta dopo molti anni la Banca Commerciale in Germania ha aumentato il numero di nuovi clienti netti del segmento Individuals. Lo stesso processo in Croazia richiede quattro minuti, il che dimostra che c'è ancora possibilità di miglioramento, e potremo conseguirlo grazie alla condivisione tempestiva delle best practice in tutto il Gruppo e alla continua revisione dei nostri processi.

13. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Intellettuale.



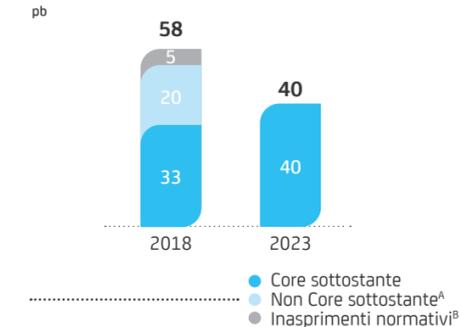
Gestione strategica del rischio e relativi controlli



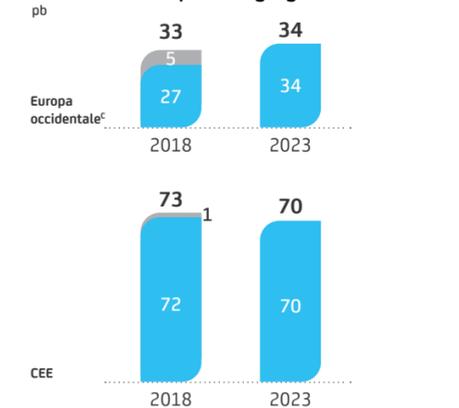
I rischi di credito, finanziari e operativi, così come la compliance, sono solo alcuni degli aspetti esemplificati in questo pilastro. Senza dubbio, la gestione del rischio di credito e finanziario costituisce l'essenza dell'attività delle banche commerciali.

In UniCredit privilegiamo risultati sostenibili a lungo termine rispetto a soluzioni a breve termine. Di conseguenza, tutte le nostre policy relative alla remunerazione e ai rischi si basano su questo principio. Per esempio, la durata del piano di incentivazione a lungo termine (LTIP) è stata aumentata da 7 a 9 anni per considerare la maggior durata del piano oltre che per confermare gli impegni a lungo termine del senior management del Gruppo.

Costo del rischio



Costo del rischio per area geografica



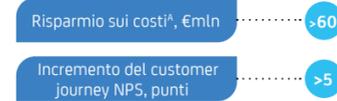
A. Costo del rischio Non Core sottostante non significativo, calcolato come differenza tra il costo del rischio di Gruppo e (costo del rischio Core sottostante + inasprimenti normativi).
B. Gli inasprimenti normativi includono l'impatto dei modelli e la nuova definizione di Default.
C. Il costo del rischio dell'Europa occidentale indicato include CB Italia, CB Germania, CB Austria, CIB ed esclude il Non Core e il Corporate Centre del Gruppo.

Un altro ottimo esempio che riguarda questo pilastro è rappresentato dalla continua ottimizzazione dei processi che UniCredit si impegna a realizzare e che porta a un nuovo modo di lavorare.

Grazie ai risultati iniziali decisamente positivi ottenuti dal progetto E2E lanciato nel corso del piano strategico *Transform 2019*,¹⁴ il nuovo piano *Team 23* rende questo approccio una componente permanente dei processi operativi relativi a sei prodotti chiave: conti correnti, carte di credito, credito al consumo, mutui, prodotti d'investimento e banking per PMI. L'obiettivo principale di questo nuovo modo di lavorare è quello di razionalizzare i processi per migliorare la customer experience e aumentare il business dei clienti, riducendo al minimo il rischio operativo.

OBIETTIVI PER IL 2023 - E2E

Collaborazione continua tra funzioni di business, assistenza e IT per guidare l'innovazione dei prodotti attraverso customer journey dedicati



A. Run rate 2023.

In questo contesto, l'IT risulta un elemento di primaria importanza per massimizzare la produttività. D'ora in poi, nell'ambito IT l'attenzione principale si concentrerà sempre più sulla capacità di attrarre, sviluppare e trattenere profili IT altamente qualificati. Acquisire le competenze fondamentali sarà cruciale anche al fine di garantire l'adozione di nuove tecnologie nell'IT e nella banca di domani. Allo stesso tempo, l'attività di Group Operations porterà a un aumento della produttività (garantendo al tempo stesso la riduzione del tasso di rilavorazione) per tutta la durata del piano. Tali risultati saranno raggiunti attraverso il passaggio a un'organizzazione basata sui dati, il cui fattore trainante sarà il monitoraggio avanzato in tempo reale della produttività; per fare ciò l'organizzazione farà leva sul nuovo *Workforce manager Tool*. Tutto ciò considerato, questi fattori permetteranno di ottenere una maggiore produttività. Al fine di garantire il rispetto di adeguati livelli di servizio, le attività di Group Operations cercheranno di trarre vantaggio da una combinazione di persone e macchine, nel tentativo di assicurare una ripartizione ottimale delle capacità e di ridurre i rischi operativi.

14. Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018.

Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico

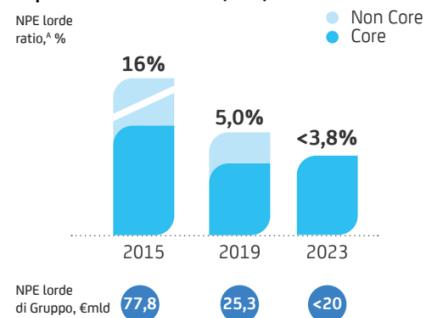


IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

Il nostro approccio generale alla sottoscrizione del credito si basa sulla gestione delle perdite attese. Utilizziamo anche nuove tecnologie, come gli strumenti analitici avanzati, per supportare il monitoraggio del rischio e la sottoscrizione automatica. Nel complesso, gestiamo l'attività basandoci su solide strategie e policy di rischio di credito e adottando un rigoroso monitoraggio del portafoglio attraverso chiari fattori di rischio.

Per quanto riguarda le NPE, manteniamo un approccio proattivo alla gestione del portafoglio, perfezionato a partire dal 2016: alla fine del 2023 le NPE lorde del Gruppo saranno inferiori a €20mld, in calo di quasi €60mld dalla fine del 2015. Questo ci aiuterà anche a gestire efficacemente gli accantonamenti dell'esercizio. Si prevede che nel 2023 l'NPE ratio lordo sarà inferiore al 3,8%.

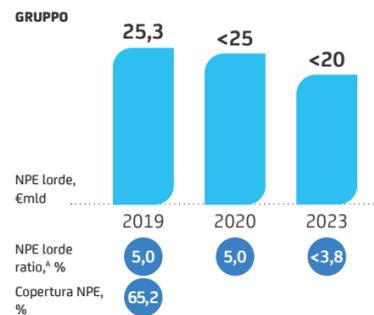
Esposizioni Deteriorate (NPE)



A. La media ponderata del ratio NPL delle banche campione EBA è del 3,0%. Fonte: EBA risk dashboard (dati a metà 2019). La definizione del ratio NPE di UniCredit è più conservativa dell'EBA. Ratio NPL comparabile per UniCredit a settembre 2019 sarebbe del 3,2% per il Group Core.

Il completo rundown del portafoglio Non Core è confermato entro il 2021, con l'ammontare delle esposizioni deteriorate lorde inferiore a €5mld entro la fine 2020, facendo leva su cessioni, cancellazioni, recuperi e operazioni di back to bonis (ossia riportare in bonis società in stato di insolvenza).

Evoluzione Non Core GRUPPO



A. La media ponderata del ratio NPL delle banche campione EBA è del 3,0%. Fonte: EBA risk dashboard (dati a metà 2019). La definizione del ratio NPE di UniCredit è più conservativa dell'EBA. Ratio NPL comparabile per UniCredit a settembre 2019 sarebbe del 3,2% per il Group Core.

15. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Intellettuale.

Con *Team 23* confermiamo il nostro focus e prevediamo ulteriori azioni in tema di Compliance e Rischio operativo, dimostrando che la Compliance e la sicurezza informatica sono sempre in cima alle nostre priorità.

In termini di compliance, stiamo migliorando ulteriormente i controlli, i processi e la cultura del rischio in generale, promuovendo la rotazione del personale tra funzioni di business e funzioni di controllo. Stiamo inoltre continuando a migliorare la supervisione mediante requisiti di compliance centralizzati più rigorosi.

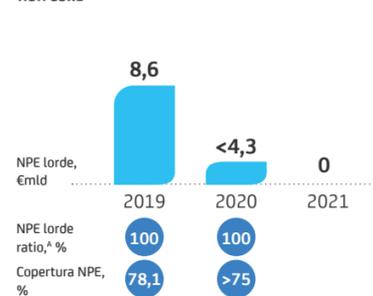
Per quanto riguarda la sicurezza informatica, la priorità assoluta di UniCredit è la sicurezza e la protezione dei dati dei clienti e, dal lancio di *Transform 2019* nel 2016, il Gruppo ha investito una media di €0,9mld per anno per l'aggiornamento e il potenziamento dei propri sistemi IT e della sicurezza informatica.

Nel giugno 2019, il Gruppo ha adottato un nuovo rigoroso processo di identificazione per l'accesso ai propri servizi internet e mobile,¹⁵ nonché per le operazioni di pagamento. Continuiamo a migliorare i nostri processi e a investire in soluzioni IT per rafforzare i controlli, riservando grande attenzione alla protezione dei dati e alla sicurezza. UniCredit continuerà inoltre ad adoperarsi per prevenire la fuga di dati, concentrandosi altresì sulla trasmissione sicura dei dati tra i dipendenti e verso terzi e sull'uso sicuro delle tecnologie cloud. Stiamo anche esplorando tecniche di apprendimento automatico (machine learning) che ci permetteranno di passare da un'analisi a campione di tipo point-in-time alla supervisione in tempo reale, anche se riteniamo che l'IT non possa essere l'unica soluzione al problema.

Dal punto di vista del rischio operativo e reputazionale, abbiamo rafforzato i controlli sui processi di business e di governance nelle società del Gruppo, aumentando la nostra attenzione alla cultura e al controllo del rischio operativo e reputazionale.

Anche se non possiamo avere una persona preposta al controllo alle spalle di ogni singolo dipendente, possiamo avere un angelo custode: la cultura aziendale.

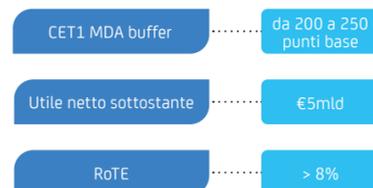
NON CORE



Gestione del capitale e del bilancio

La nostra strategia finanziaria rappresenta l'elemento principale di questo pilastro. Adottiamo un approccio proattivo, basando l'allocazione del capitale sulla performance finanziaria a livello di paese, di segmento e di singolo cliente. Inoltre, stiamo allineando i nostri portafogli di titoli sovrani nazionali a quelli dei concorrenti europei, tra il 50% e il 60% del patrimonio netto tangibile.

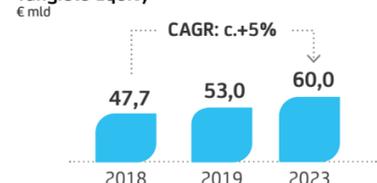
OBIETTIVI 2023



Utile netto sottostante



Tangible Equity



Il risultato concreto delle nostre azioni sarà la creazione di €16mld di valore per gli azionisti: €8mld come distribuzione del capitale e €8mld come aumento del patrimonio netto tangibile. La distribuzione del capitale all'interno del Gruppo è gestita in modo da ottimizzare la generazione di utili sostenibili, coerentemente con i nostri obiettivi strategici.

In UniCredit la creazione di valore è molto di più della mera generazione di valore economico. Significa anche aggiungere valore sostenibile in termini di capitale umano, società e ambiente. Per questi motivi integriamo la sostenibilità nelle nostre strategie aziendali.



La sostenibilità è insita nel DNA di UniCredit

I nostri valori ci uniscono e definiscono la nostra cultura di Gruppo, il modo in cui prendiamo le decisioni e agiamo di conseguenza. Come *One team, One UniCredit*, siamo convinti che i nostri due valori, Etica e Rispetto (E&R), rappresentino ciò che oggi è più importante per il Gruppo e per tutti i nostri stakeholder. Un semplice principio guida assicura che seguiamo questi valori sempre e ovunque nella nostra attività: *Fai la cosa giusta!* Questo principio guida è radicato nella cultura del Gruppo UniCredit. Organizziamo molteplici sessioni di formazione e campagne di sensibilizzazione su questo tema per garantire che tutti i collaboratori agiscano come prima linea di difesa della banca.

I risultati finanziari e le azioni concrete che mettiamo in atto per ottenerli sono certamente importanti, ma altrettanto importante è il modo in cui tali risultati vengono raggiunti.

Per UniCredit, creare valore significa generare non solo valore finanziario, ma anche valore aggiunto in termini di capitale umano, società e ambiente.

UniCredit si occupa da diversi anni di tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) e ha investito molto in termini di attenzione manageriale su questi temi, soprattutto nell'ambito della governance.

Nel 2016 è stato creato un apposito comitato consiliare incaricato delle tematiche ESG; la sostenibilità è stata inclusa nei compiti assegnati al Comitato Corporate Governance and Nomination, che è stato pertanto rinominato Comitato Corporate Governance, Nomination and Sustainability (CGN&S). Tale comitato ha affrontato, con un'attenzione sempre crescente negli ultimi anni, argomenti relativi alla strategia di sostenibilità e ai risultati, in linea con la crescente attenzione che sia le autorità di regolamentazione che gli investitori rivolgono alle tematiche ESG.

Il 2019 è iniziato con l'approvazione del nostro manifesto di Etica e Rispetto, pubblicato sia nel Bilancio Integrato 2018 che nel Bilancio Consolidato. Questo è stato il primo di molti passi che rappresentano e rafforzano il nostro impegno nel fare la cosa giusta nei confronti di tutti i nostri stakeholder.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

Il manifesto e l'approccio ai valori di Etica e Rispetto sono stati presentati nell'ambito del Gruppo attraverso un'ampia campagna di comunicazione interna accompagnata da brevi video e interviste al Presidente del Consiglio di Amministrazione e al CEO. Ogni first-line manager si è impegnato a

diffondere i valori di Etica e Rispetto tra i dipendenti all'interno della propria sfera di responsabilità; inoltre, nelle diverse linee di business e di competenza sono stati organizzati incontri per introdurre i valori e presentare le azioni che il Gruppo ha deciso di attuare.



Cosa è stato fatto nel 2019 e prossimi passi:



A. Executive Management Committee.

In seguito alla comunicazione iniziale del manifesto di E&R, nel corso dell'anno sono state intraprese altre azioni più incisive. A livello di holding è stata approvata una policy riguardante le molestie, il bullismo e i comportamenti sessualmente inappropriati, adottata da tutto il Gruppo nel giugno 2019. Inoltre, è stata introdotta una policy contro gli atti di ritorsione, con l'obiettivo di rafforzare una cultura di dialogo aperto (speak-up culture) all'interno del Gruppo e di tutelare coloro che denunciano comportamenti scorretti in uno qualsiasi degli ambiti considerati dalle nostre policy.

Al fine di aumentare il presidio interno e il coordinamento tra le diverse aree coinvolte nell'applicazione e nel monitoraggio delle tematiche E&R, nel 2019 è stata creata la figura del **Chief Ethics Officer (CEO)**.

Questa figura garantisce che il Gruppo sviluppi la cultura del *Fai la cosa giusta!* con tutti gli stakeholder, fornisce le linee guida del Gruppo sui temi etici e, coordinandosi con le funzioni Human Capital e Group Compliance, aggiorna periodicamente il Comitato CGN&S su:

- formazione riguardo ai temi di etica e condotta
- segnalazione di comportamenti illegittimi (whistleblowing), inclusi bullismo, comportamenti sessualmente inappropriati, molestie e atti di ritorsione
- aggiornamento dei regolamenti interni (es. Codice di Condotta).

Partendo da queste solide basi, e dato che nel 2019 si è concluso il precedente piano *Transform 2019*, è stato compiuto un grande sforzo per la preparazione del piano industriale *Team 23*. In questo processo, i temi della sostenibilità sono stati parte integrante della discussione.

Infatti, nel rispetto di quanto richiesto dal Comitato CGN&S e dal Consiglio di Amministrazione, il senior management si è impegnato al fine di integrare nelle strategie aziendali del nostro Gruppo un numero sempre maggiore di temi relativi alla sostenibilità.

16. Maggiori dettagli sono disponibili sul nostro sito <https://www.unicreditgroup.eu/en/a-sustainable-bank/Policy-and-esg-rating/our-new-esg-targets.html>.

Nelle varie discussioni volte a definire le modalità di sviluppo degli obiettivi di sostenibilità sono state coinvolte diverse strutture aziendali, tra cui Group Risk Management, linee di business Retail e Corporate sia in Europa occidentale che centro-orientale, CIB, Investor Relations, Internal Communications, Media Relations e naturalmente Group Sustainability & Foundation. L'intero processo è stato seguito da vicino dai senior manager responsabili di ciascuna funzione, che sono stati coinvolti in una serie di incontri per valutare lo status quo, guidare le decisioni e organizzare gli aggiornamenti che sono stati discussi più volte dall'Executive Management Committee (il più importante comitato manageriale a livello di Gruppo, presieduto dal CEO) nel CEO Jour Fixe (l'aggiornamento periodico che coinvolge il CEO e i suoi first-line manager) e presentati al Comitato CGN&S per loro revisione.

Il nostro impegno in termini di sostenibilità è stato presentato dal CEO in una conferenza stampa e in una conference call dedicata agli analisti finanziari e agli investitori nel mese di novembre 2019.¹⁶

Questo insieme di impegni e obiettivi che riguardano le tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) testimoniano come la sostenibilità sia insita nel DNA del nostro Gruppo e sia pienamente integrata nelle nostre strategie aziendali. In quanto tale, è riconosciuta come fattore cruciale per il successo della nostra banca nel medio termine.

I nostri valori riguardano tutti gli stakeholder. Abbiamo realmente a cuore la disciplina e la trasparenza nell'esecuzione e preferiamo un risultato sostenibile a lungo termine rispetto a soluzioni a breve termine. Anche la componente sociale è stata valorizzata grazie al progetto Social Impact Banking (SIB), che è stato esteso a diversi mercati, nonché a una serie di iniziative intraprese da UniCredit Foundation. Il nostro obiettivo è quello di favorire l'accesso al mercato dei finanziamenti e l'inclusione e di creare un ambiente di lavoro coinvolgente e positivo.

TEMI MATERIALI



Temi materiali

- INNOVAZIONE PER I CLIENTI**
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti
- BANCA SNELLA E SOLIDA**
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente
- SVILUPPO DELLE PERSONE**
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione
- ETICA**
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale
- TREND DI SISTEMA**
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico
- IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ**
Impatto positivo sulla società

Miglioriamo continuamente la qualità del nostro servizio e poniamo grande attenzione alla protezione e alla riservatezza dei dati, come dimostrano i notevoli investimenti effettuati in quest'ambito. Inoltre, ci impegniamo con i nostri clienti per creare valore per loro e per i loro stakeholder.

Per quanto riguarda l'ambiente, desideriamo contribuire al passaggio a un'economia a basse emissioni di carbonio e ci sforziamo costantemente di ridurre il nostro impatto diretto. Abbiamo inoltre fissato chiari obiettivi per il 2023 per quanto riguarda i finanziamenti alla clientela.



Come per il piano precedente, i KPI di *Team 23* riguardano la redditività, la qualità dell'attivo e i costi. Nella scorecard riferita al LTIP abbiamo introdotto per la prima volta i KPI di sostenibilità, rispecchiando in tal modo il nostro fermo impegno nei confronti delle tematiche ESG, la rinnovata attenzione al miglioramento della customer experience e la nostra dedizione ai nostri dipendenti.

Le nostre azioni sono guidate dalla volontà di garantire la sostenibilità a lungo termine dei nostri ricavi, e quindi del capitale finanziario, e contribuire a proteggere tutti i nostri capitali: da quello naturale e da quello socio-relazionale a quello intellettuale e umano.

Il nostro obiettivo è la creazione di valore per i nostri stakeholder in modo responsabile e sostenibile, in linea con il nostro principio fondamentale: *Fai la cosa giusta!*

Il pilastro fondamentale relativo al piano di incentivazione rimane invariato rispetto al piano attuale. Continuerà a garantire che l'interesse del top management e degli stakeholder del Gruppo rimanga pienamente allineato, oltre a premiare la performance sostenibile a lungo termine e la creazione di valore.

Impegni e obiettivi

Impegni		Obiettivi per il 2023 ^A
POLICY SETTORE DEL CARBONE		
Nessun sostegno a progetti relativi all'estrazione di carbone termico ^B e a centrali elettriche a carbone (CFPP). Operazioni di Coal Trade Finance (CTF) già completate. Severe restrizioni alle attività di finanziamento dei clienti corporate impegnati nell'estrazione di carbone con finalità di produzione di energia elettrica. Severe limitazioni alle attività di finanziamento dei clienti corporate impegnati nella produzione di energia elettrica da carbone (CFPG).	Graduale uscita	Progetti relativi a produzione di energia da carbone (Thermal coal mining e Coal Fire Power Plant) già esistenti
	Nuovi clienti	Nuovi clienti corporate solo se i ricavi da estrazione di carbone <25%
	Nuovi clienti	Nuovi clienti corporate solo se i loro ricavi derivanti da produzione energetica da carbone sono ≤30% ad oggi e al ≤5% entro il 2025
SETTORE ARTICO, PETROLIO E GAS NON CONVENZIONALI (NCOG)		
Nessun sostegno a progetti di estrazione del petrolio artico e del gas offshore ^C artico di gas dall'Artico. Finanziamenti concessi a clienti corporate solo se i ricavi derivanti da queste attività sono <25%.	Nessuna esposizione a	<ul style="list-style-type: none"> Progetti di estrazione del petrolio nel Circolo Polare Artico Progetti di estrazione offshore di gas nel Circolo Polare Artico Progetti di estrazione O&G da sabbie bituminose Progetti per estrazione di shale O&G e relativi fracking Progetti per l'estrazione di O&G da acque ultra-profonde^D Progetti relativi a LNG^E derivante da estrazioni di gas non convenzionali^F
Forti restrizioni a livello globale per progetti relativi ad attività NCOG. I finanziamenti a clienti corporate sono ammessi solo se i ricavi derivanti da queste attività sono <25%	Nessuna esposizione a	
DEFORESTAZIONE DELLE FORESTE PLUVIALI		
Nessun sostegno a clienti coinvolti in attività di deforestazione delle foreste pluviali	Nessuna esposizione a	Deforestazione delle foreste pluviali
EFFICIENZA ENERGETICA		
Prestiti per l'efficienza energetica a Piccole Medie Imprese (PMI) e a clienti retail in Europa Occidentale	34% 25%	Incremento dei prestiti già in essere in Europa Occidentale
Erogazione di nuovi prestiti per l'efficienza energetica a clienti retail e PMI nella regione CEE	>6%	Del totale dei prestiti erogati nella regione CEE
Maggior supporto al settore delle energie rinnovabili ^G così da favorire la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio	25%	Incremento dell'EAD del settore delle energie rinnovabili a oltre €9 mld
	60%	Riduzione delle nostre emissioni di gas serra entro il 2020; riduzione dell'80% entro il 2030
	100%	Utilizzo di energia elettrica rinnovabile nei nostri edifici in Italia, Germania e Austria
Ridurre l'impatto diretto di UniCredit		
SOCIAL IMPACT BANKING		
Aumentare il supporto per la nostra iniziativa Social Impact Banking – microcredito e impact financing	€ 1 mld	Sostegno ai progetti aventi un impatto sociale positivo
POSIZIONE RANKING		
Essere un partner forte per i nostri clienti nel finanziare i loro progetti sostenibili da un punto di vista ambientale. Rating esterno da parte della società indipendente	Top 5	Nelle classifiche del mercato EMEA per Green Bond e finanziamenti ESG-linked ^H
^I SUSTAINALYTICS UniCredit parte dalla quinta posizione in classifica, su un gruppo di 15 banche concorrenti a livello internazionale!	LTIP	Incentivare il raggiungimento di un ranking migliore e penalizzare un ranking peggiore

A. Obiettivi per il 2023, se non diversamente indicato.
 B. Il Thermal Coal è un tipo di carbone utilizzato principalmente per la produzione di energia elettrica e di calore, in contrapposizione al carbone metallurgico che viene utilizzato principalmente per la produzione di acciaio.
 C. Offshore: sull'acqua. Onshore: sulla terraferma.
 D. >1.500 metri sotto il livello del mare.
 E. Gas naturale liquefatto.
 F. Estrazioni offshore di gas nell'Artico, shale gas e gas da acque ultra-profonde.
 G. Portafogli considerati "Energia Rinnovabile": biomasse, idrico, fotovoltaico, eolico, energia termica ed elettrica, stoccaggio delle batterie, energia prodotta dai rifiuti e altre fonti rinnovabili, nonché aziende che gestiscono prevalentemente asset collegati alle energie rinnovabili.
 H. Finanziamenti ESG-linked = Finanziamenti "green", finanziamenti collegati ai KPI, finanziamenti collegati al punteggio ESG. Green Bond = Obbligazioni verdi, sociali e sostenibili. Posizione assegnata con riferimento alle classifiche Loan Radar e Dealogic.
 I. Include UniCredit. Il gruppo di banche concorrenti è formato da: Banco Santander, Banque Populaire SA, Barclays PLC, BNP Paribas SA, Commerzbank AG, Credit Agricole SA, Deutsche Bank AG, ING Groep NV, Intesa Sanpaolo SpA, Nordea Bank ABP, Societe Generale SA, Standard Chartered PLC, The Royal Bank of Scotland PLC, UBS Group AG, UniCredit SpA.

TEMI MATERIALI



Temi materiali

- INNOVAZIONE PER I CLIENTI**
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti
- BANCA SNELLA E SOLIDA**
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente
- SVILUPPO DELLE PERSONE**
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione
- ETICA**
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale
- TREND DI SISTEMA**
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico
- IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ**
Impatto positivo sulla società

UniCredit nel 2019 ha abbracciato importanti iniziative istituzionali e internazionali quali:

<p>TCFD^A Task Force on Climate-Related Financial Disclosures</p>	<p>Sottoscrizione delle raccomandazioni della Task Force on Climate-Related Financial Disclosures. Il capitolo dedicato alla prima disclosure è disponibile a pagina 94</p>	<p>ESG</p>
⋮		
<p>PACTA Paris Agreement Capital Transition Assessment</p>	<p>Partecipazione al gruppo di banche che ha aderito alla sperimentazione della metodologia Paris Agreement on Capital Transition Assessment (PACTA) sviluppato da 2° Investing Initiative (2°ii). La finalità è quella di allineare i portafogli creditizi delle banche ai target dell'Accordo di Parigi.</p>	<p>ESG</p>
⋮		
<p>PRB Principles for Responsible Banking</p>	<p>Adesione ai principi del Programma per l'Ambiente delle Nazioni Unite per supportare le banche nell'allineare la strategia di business con i più ampi obiettivi della società</p>	<p>ESG</p>
⋮		
<p>OECD Business for Inclusive Growth Coalition (B4IG)</p>	<p>Sottoscrizione dell'iniziativa lanciata in occasione del G7 a Biarritz durante il quale UniCredit contribuirà concretamente</p>	<p>ESG</p>

A. Maggiori informazioni sono disponibili alla sezione Task Force on Climate Related Financial Disclosures.

Le iniziative ESG interne al Gruppo continueranno a produrre risultati:

<p>Social Impact Banking</p>	<p>Iniziativa lanciata nel dicembre 2017 in Italia, estesa ad altri 10 Paesi con l'obiettivo di supportare l'imprenditoria sociale e fornire microprestiti nelle aree economicamente svantaggiate</p>	<p>ESG</p>
⋮		
<p>Plastic free</p>	<p>Distribuzione di bottiglie in metallo riutilizzabili in tutto il Gruppo con l'obiettivo di eliminare le bottiglie in plastica entro il 2023 negli edifici principali in Italia. Tutti i prodotti in plastica monouso saranno eliminati dalle mense aziendali entro il 2023</p>	<p>ESG</p>
⋮		
<p>Riduzione dell'uso di carta</p>	<p>Riduzione significativa dell'uso della carta, ad esempio grazie all'implementazione del programma Paperless Branch e aumento della percentuale di carta da fibre riciclate impiegata</p>	<p>ESG</p>
⋮		
<p>Climate action week</p>	<p>Campagna di sensibilizzazione interna promossa dal Millennial Board^A. I colleghi hanno proposto oltre 1.200 idee su come proteggere l'ambiente</p>	<p>ESG</p>
⋮		
<p>Energy awareness</p>	<p>Campagna di sensibilizzazione volta a supportare i colleghi a comprendere l'impatto del loro comportamento e ad adottare azioni più consapevoli.</p>	<p>ESG</p>

A. È composto da dipendenti di età compresa tra i 22 e i 32 anni, che lavorano per sfidare schemi preconfezionati e sensibilizzare le nuove generazioni (sui temi bancari), proponendo idee e soluzioni innovative.

TEMI MATERIALI



Temi materiali

- 

INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti
- 

BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente
- 

SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione
- 

ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale
- 

TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico
- 

IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

Capitale Finanziario

Le risorse finanziarie ottenute dai fornitori esterni e generate dall'attività della banca; tali risorse vengono utilizzate a supporto del business dei clienti e delle operazioni della banca nel medio-lungo termine.¹

I NOSTRI STOCK DI CAPITALE



EFFETTI SUL TERRITORIO



OBIETTIVI

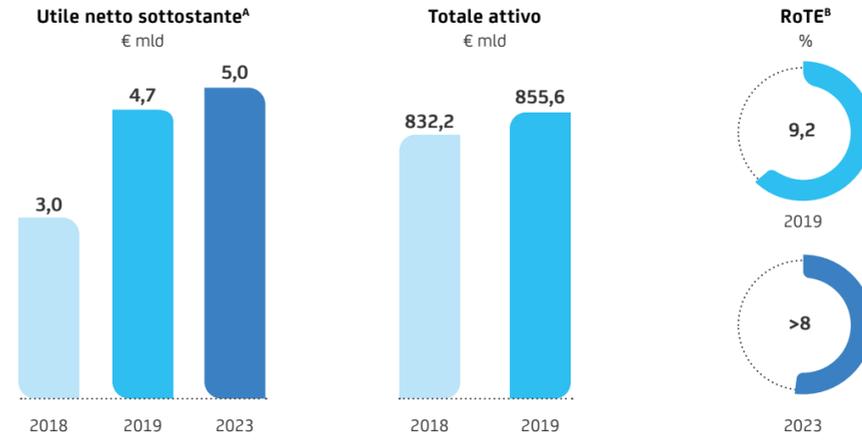
- Utile netto sottostante pari a €5,0 mld entro il 2023
- Costo del Rischio sottostante pari a 40 pb entro il 2023
- CET1 MDA Buffer pro forma tra 200 pb e 250 pb entro il 2023

1. I dati finanziari corrispondono a quelli riportati in Bilanci e relazioni 2019. Laddove non applicabile sono utilizzati dati gestionali. Maggiori informazioni sono disponibili in Bilanci e relazioni 2019 e nella Presentazione sui risultati preliminari del 2019, nella sezione investitori del sito web di Gruppo. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Piano Strategico.

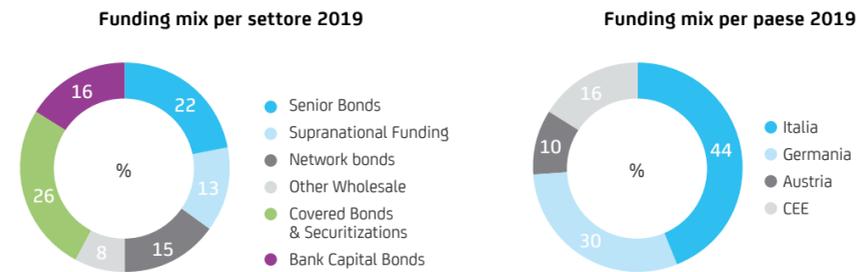
La nostra strategia
→ Capitale Finanziario



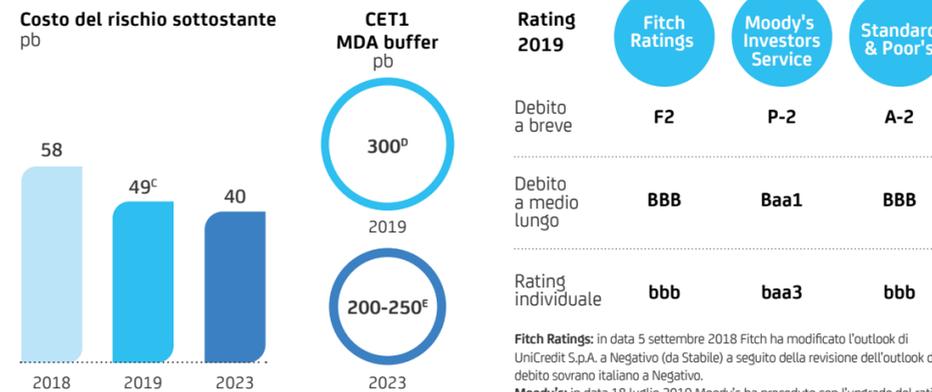
Solidità patrimoniale



Funding mix bilanciato



Stabilità finanziaria di lungo periodo



A. L'utile netto sottostante è la base su cui si calcola la distribuzione di capitale. Esclude l'impatto delle poste non operative. L'aggiustamento è neutrale per il pagamento dei coupon di AT1 e CASHEs.
 B. Return on Tangible Equity. Calcolo basato su utile netto sottostante aggiustato per l'impatto delle poste non operative.
 C. Il costo del rischio sottostante per il 2019 esclude le rettifiche su crediti relative al portafoglio Non Core per l'aggiornamento della strategia di rundown (-€1.049 mln). Includendole, il costo del rischio sarebbe pari a 71pb.
 D. Pro forma inclusa la deduzione per il riacquisto di azioni proprie per €467 mln, soggetto all'approvazione dell'Autorità competente e dell'Assemblea degli Azionisti. Stated CET1 Ratio pari a 13,22%. Stated MDA buffer pari a 312pb.
 E. Includendo l'impatto stimato di CRD5 (articolo 104a) e Basilea 4, FRTB e CVA fully loaded.

Temi materiali

- INNOVAZIONE PER I CLIENTI**
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti
- BANCA SNELLA E SOLIDA**
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente
- SVILUPPO DELLE PERSONE**
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione
- ETICA**
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale
- TREND DI SISTEMA**
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico
- IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ**
Impatto positivo sulla società

Capitale Umano

La nostra strategia
→ Capitale Umano

Sosteniamo i nostri colleghi durante l'intero arco della vita lavorativa ascoltando i loro bisogni, valorizzando le loro competenze, mettendo in atto programmi di formazione e piani di sviluppo e promuovendo la diversità, l'inclusione e politiche di welfare.

I NOSTRI STOCK DI CAPITALE



RISULTATI

- Nuove policy globali contro le molestie, i comportamenti sessualmente inappropriati, il bullismo e gli atti ritorsivi
- Più di **30 ore di formazione** pro capite
- Incremento della presenza femminile nella senior leadership

EFFETTI SUL TERRITORIO



OBIETTIVI

- Presenza femminile del 20% nei ruoli di senior leadership entro il 2022

Investire sul coinvolgimento

I nostri dipendenti rappresentano la risorsa principale del Gruppo e il loro coinvolgimento è essenziale per la nostra sostenibilità.

Ascoltare e coinvolgere

Al fine di garantire il costante allineamento dei colleghi agli obiettivi aziendali, l'intranet di Gruppo ha dato ampio spazio alla comunicazione degli elementi principali del nostro nuovo piano strategico *Team 23*, varato a dicembre 2019.¹ Questa comunicazione ha raggiunto un record di oltre 70.000 visualizzazioni dopo solo tre giorni dalla sua pubblicazione. Il senior management ha successivamente diffuso questi importanti messaggi strategici in tutto il Gruppo.

Al fine di valutare al meglio il clima aziendale anche alla luce delle nuove strategie del Gruppo, la nostra nuova indagine *People Survey*, inizialmente prevista per il 2019, verrà avviata all'inizio del 2020.

Nel corso dell'anno abbiamo coinvolto tutti i dipendenti nella nostra campagna interna sui temi della sostenibilità, chiedendo loro pareri e idee su come essere più sostenibili.²

FOCUS

Il Millennial Board di UniCredit

Il Millennial Board è stato costituito nel 2019 e si riunisce su base trimestrale per aumentare la consapevolezza sul punto di vista delle nuove generazioni in merito ad argomenti bancari, proponendo idee e soluzioni innovative. Il Board è composto da colleghi di età compresa tra i 22 e i 32 anni, provenienti da diverse aree del Gruppo e di otto nazionalità diverse. Ciascun membro è supportato da un tutor della stessa area. I membri del Board condividono le proprie opinioni su questioni importanti, ad esempio come attrarre e gestire la generazione dei millennial, l'etica e la sostenibilità. È stato loro assegnato il compito di esaminare e sovrintendere all'attuazione delle oltre 1.200 iniziative proposte dai nostri dipendenti per un futuro più sostenibile.³

1. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Piano Strategico.
2. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Naturale.
3. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Naturale.
4. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Capitale Umano del Supplemento.

Creare un ambiente positivo

Coerentemente con i nostri valori di Etica e Rispetto, in UniCredit crediamo nella creazione di un ambiente di lavoro coinvolgente e positivo basato sul rispetto e sull'equilibrio tra vita privata e professionale.

In linea con tale impegno, nel 2019 abbiamo introdotto due nuove policy globali: una contro le molestie, i comportamenti sessualmente inappropriati e il bullismo, l'altra contro gli atti ritorsivi. Queste nuove policy accrescono la consapevolezza sui comportamenti inaccettabili e promuovono una cultura del dialogo, in cui tutti i dipendenti si sentano ascoltati e al sicuro nel segnalare comportamenti vietati dalle policy.

Ci impegniamo a offrire ai nostri dipendenti un ampio e ricco welfare per soddisfare esigenze fondamentali in tema di salute e famiglia, prestando sempre maggiore attenzione alle esigenze personali, che possono cambiare nel corso della vita.⁴ Nel 2019 abbiamo ulteriormente incrementato la consapevolezza sulle nuove iniziative e su quelle già in campo, grazie a una campagna di comunicazione globale sulla nostra vasta offerta. La campagna, durata otto mesi, ha utilizzato testimonianze e storie locali su argomenti quali lo stile di vita sano, i programmi di assistenza per i colleghi, la gestione del tempo e la flessibilità.

Potenziare le competenze

Puntiamo a essere un datore di lavoro ideale e investiamo per attrarre, gestire e sviluppare il talento. Vogliamo essere un'azienda in cui le persone possano esprimere appieno le proprie competenze, capacità e qualità personali.

Attrarre talenti

Per garantire un supporto sostenibile alla trasformazione del Gruppo, continuiamo a investire nei migliori talenti disponibili sui nostri mercati.

Negli ultimi tre anni, UniCredit ha assunto circa 200 neolaureati promettenti grazie al programma *Impact Group Graduate Programme*, offrendo loro percorsi di sviluppo dedicati.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

Gestire le performance

In UniCredit abbiamo processi volti ad assegnare gli obiettivi, valutare la prestazione e definire lo sviluppo professionale sulla base dei seguenti principi chiave: raggiungere obiettivi sfidanti collegando la strategia del Gruppo ai contributi individuali; responsabilizzare i manager nella gestione dei propri collaboratori; premiare il merito e la performance; assicurare il rispetto dei nostri valori Etica e Rispetto e dei *Five Fundamentals*; incoraggiare lo sviluppo e l'apprendimento individuale; aumentare la trasparenza attraverso feedback continui.

UniCredit Performance Management è il processo di valutazione delle prestazioni e di sviluppo rivolto a tutti i dipendenti del Gruppo. Tutti i colleghi ricevono dal proprio responsabile una valutazione della performance coerente con i comportamenti attesi che si basano sul nostro principio guida *Fai la cosa giusta!*⁵ In tal modo si assicura un approccio comune nella valutazione della performance e nei processi decisionali relativi a remunerazione, sviluppo professionale e opportunità formative.

Inoltre, la valutazione annuale dei nostri executive e futuri leader ci consente di definire per entrambi piani di carriera e successione che garantiscano una leadership pipeline sostenibile.

Sviluppare le competenze

Investiamo in iniziative che favoriscano lo sviluppo professionale dei dipendenti e il loro contributo al conseguimento degli obiettivi di UniCredit.

Tutti i nostri colleghi possono accedere ad un percorso di sviluppo. Sulla base delle opportunità esistenti e del raggiungimento di obiettivi individuali sono possibili sia avanzamenti di carriera che passaggi in nuovi ambiti professionali. Il percorso può essere personalizzato su base locale per venire incontro ad esigenze specifiche.

Per un gruppo selezionato di dipendenti, individuato sulla base di risultati eccellenti e potenziale elevato, è disponibile un percorso di sviluppo accelerato. In aggiunta, nel 2019 abbiamo ridisegnato la nostra offerta di sviluppo per executive, per supportarli in ogni fase della loro carriera. Abbiamo identificato cinque fasi: onboarding, insediamento, performance, consolidamento e cambiamento. In particolare, abbiamo introdotto percorsi dedicati per soddisfare le esigenze di sviluppo nelle fasi di onboarding e insediamento, al fine di supportare le competenze chiave per affrontare nuove sfide e nuovi compiti.

Questi percorsi di sviluppo della leadership durano dai 18 ai 36 mesi e nel 2019 oltre 300 executive hanno intrapreso il proprio percorso.

Nel corso dell'anno abbiamo continuato a promuovere la crescita professionale nelle nostre business e competence line, utilizzando i programmi modulari e flessibili disponibili nel nostro catalogo formativo in settori quali finanza e gestione del rischio.

Inoltre, in ogni paese e divisione sono state offerte specifiche opportunità di formazione in risposta alle esigenze del business locale, al fine di migliorare le competenze professionali e supportare i dipendenti nei rispettivi ruoli. L'offerta si è concentrata sia nell'ambito del retail, corporate e private banking, che su data science, advanced analytics e ingegneria, identificate come competenze del futuro in grado di trainare lo sviluppo della nostra azienda.

• Nel 2019 abbiamo erogato più di 30 ore di formazione pro capite grazie agli investimenti nello sviluppo delle competenze professionali.

Valorizzare la diversità e l'inclusione

UniCredit continua a impegnarsi per garantire un ambiente di lavoro con pari opportunità dove persone di ogni età, genere e background culturale possano contribuire al nostro successo. In linea con i nostri valori di Etica e Rispetto, ci impegniamo ad ascoltare le esigenze di tutti i nostri colleghi, creando un ambiente di lavoro migliore e più accessibile basato sull'inclusione.

Nel 2019, il nostro Group Diversity and Inclusion Manager ha lavorato a fianco dell'Amministratore Delegato e altri senior manager con incontri trimestrali, mentre il Comitato per la Diversità e l'Inclusione ha monitorato iniziative e progressi verso gli obiettivi assegnati.

Nel corso dell'anno, l'importanza del tema è stata approfondita dal nostro senior management in incontri dedicati e sono proseguite le nostre attività di sensibilizzazione a favore di un ambiente di lavoro inclusivo. È stato istituito il modulo formativo *Leading with inclusivity*, per sostenere i nostri executive nello sviluppo di uno stile di leadership inclusivo; in Italia, è stato lanciato un corso online su come riconoscere e contrastare i nostri pregiudizi inconsci. Nel corso del 2020 tale corso sarà ulteriormente diffuso all'interno del Gruppo.

Promuovere la parità di genere

La nostra Global Policy sulla Parità di Genere definisce le linee guida e le procedure atte a garantire un ambiente di lavoro paritario in tutta l'organizzazione, come strumento per generare maggiore valore.

Negli anni UniCredit ha investito costantemente per sostenere la crescita e lo sviluppo delle proprie dipendenti; dalla sottoscrizione nel luglio 2018 della UK Women in Finance Charter, la percentuale di donne in posizioni di senior leadership è cresciuta dal 9 al 12% e il Gruppo rimane impegnato a raggiungere il 20% (+/-1%) entro il 2022.

Presenza femminile nella senior leadership



Il Gruppo si impegna a conseguire la parità retributiva tra i generi e ha messo in atto una serie di iniziative in tal senso: il principio della parità retributiva è inserito nella Politica retributiva di Gruppo; sono stati assegnati obiettivi specifici sulla parità retributiva di genere a tutti i nostri senior leader; è stato definito e realizzato un processo di monitoraggio.

TEMI MATERIALI



FOCUS

Settimana della Diversità e dell'Inclusione

In linea con i valori di Etica e Rispetto, dal 14 al 18 ottobre 2019 UniCredit ha lanciato la sua prima *Settimana della Diversità e dell'Inclusione*, durante la quale circa 13.600 dipendenti hanno approfondito questo argomento. In 15 diversi mercati sono state organizzate circa 80 iniziative, tra cui workshop, testimonianze e corsi di formazione, coinvolgendo i colleghi e le loro famiglie, esperti del settore e organizzazioni non governative.

In evidenza

Età

In Repubblica Ceca abbiamo ospitato interventi stimolanti sulla gestione del fattore età. Inoltre, abbiamo tenuto un innovativo workshop esterno con la partecipazione del nostro Regional Manager, dedicato a persone con più di 50 anni e mirato ad attrarre candidati al ruolo di retail banker.

Giovani rifugiati

I colleghi tedeschi hanno riflettuto su come la nostra banca possa contribuire all'inserimento nel mercato del lavoro. Dal 2011 collaboriamo con Joblinge, un'organizzazione che aiuta giovani rifugiati fra i 15 e i 24 anni a trovare lavoro. Oltre ad una serie di workshop tenuti presso le nostre sedi locali, più di 200 nostri colleghi sono stati coinvolti come tutor. Tra le aziende partner di Joblinge, la nostra è quella che contribuisce con il numero maggiore di tutor.

LGBT+

La *Settimana della Diversità e dell'Inclusione* ha dato visibilità alle esperienze di successo sull'inclusione di dipendenti LGBT+ nella nostra banca. In Germania, ad esempio, nel 2014 è stato fondato un network di colleghi che desiderano promuovere le pari opportunità sul posto di lavoro, indipendentemente dall'identità sessuale, di genere ed espressione di genere. Il network si chiama *UniCorns* e nel 2018 è stato ufficialmente riconosciuto.

Disabilità

In Italia, per sensibilizzare sul tema, abbiamo organizzato *In My Shoes*, una camminata al buio per i dipendenti che si è svolta presso la nostra sede di Milano in Piazza Gae Aulenti, in collaborazione con l'Unione Italiana Ciechi e l'Istituto Ciechi Milano. Abbiamo pubblicato le *Linee guida sulla disabilità*, realizzate con l'aiuto di colleghi con disabilità su come gestire tale fattore sia sul lavoro che fuori. Sono stati inoltre resi disponibili una serie di corsi di formazione online sul tema della gestione della disabilità. In Austria, i colleghi hanno partecipato a *Sensing Journey*, un evento durante il quale hanno avuto l'opportunità di comprendere quali siano le sfide quotidiane che le persone con diversi tipi di disabilità devono affrontare e di conoscere la loro esperienza come clienti della banca. I colleghi in Bosnia ed Erzegovina hanno partecipato ad un workshop sui pregiudizi inconsci nei confronti delle persone con disabilità, con l'intervento di uno speaker esterno e testimonianze di colleghi.

Minoranze

In Romania, i dipendenti hanno riflettuto su come le minoranze rom siano percepite all'interno delle aziende, approfondendo il tema dopo il discorso tenuto dal fondatore del Policy Centre for Roma and Minorities in Romania, il quale è anche Advocacy Regional Director per World Vision International nonché membro del Board of Trustees dell'Alto Commissariato ONU per i Diritti Umani.

Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI

Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA

Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE

Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA

Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA

Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

Impatto positivo sulla società

5. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Etica e Rispetto: Fai la cosa giusta!

Capitale Sociale e relazionale

Le solide relazioni con i nostri principali stakeholder creano valore nel lungo periodo, sostenendo la crescita individuale e collettiva.

I NOSTRI STOCK DI CAPITALE



RISULTATI

- ~1 milione di feedback ricevuti dagli stakeholder
- ~€45 milioni di contributi al territorio

EFFETTI SUL TERRITORIO



OBIETTIVI

- Impegno a supportare con 1 miliardo di euro progetti ad impatto sociale positivo entro il 2023

Il nostro approccio al capitale sociale e relazionale

La sostenibilità della nostra azienda dipende dalla capacità di creare e mantenere relazioni solide con i clienti e la comunità in generale. Il nostro approccio mira a produrre un impatto positivo sulla società, migliorando lo stile di vita delle persone e il modo in cui le aziende operano e sostenendo il benessere e la competitività dei paesi in cui siamo presenti.

UniCredit sostiene con convinzione l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite¹ che promuove pratiche sostenibili in tutti i settori. Un maggiore livello di benessere e di prosperità del territorio influisce positivamente anche sull'attività aziendale: uno sviluppo positivo delle comunità crea i presupposti necessari per la crescita di tutti i soggetti coinvolti.

Il progetto *Social Impact Banking*² continua a essere un pilastro del nostro approccio e quest'anno è stato esteso anche ad altri paesi in cui il Gruppo è presente, per aiutare le persone a rischio di esclusione finanziaria e collaborare con le organizzazioni che si occupano di affrontare i problemi sociali.

Contribuire allo sviluppo delle comunità in cui operiamo costituisce uno dei fondamenti della nostra mission in qualità di banca.

La nostra strategia
→ Capitale Sociale e relazionale



Contributo agli SDG¹ grazie agli investimenti nel Capitale Sociale e relazionale



I nostri investimenti sul Capitale Sociale e relazionale



1. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Coinvolgimento degli stakeholder.
2. Maggiori informazioni sul progetto *Social Impact Banking* sono disponibili nel Focus in fondo a questo capitolo.

Temi materiali

- INNOVAZIONE PER I CLIENTI**
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti
- BANCA SNELLA E SOLIDA**
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente
- SVILUPPO DELLE PERSONE**
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione
- ETICA**
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale
- TREND DI SISTEMA**
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico
- IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ**
Impatto positivo sulla società

Investire in relazioni di lungo termine con gli stakeholder

Il coinvolgimento degli stakeholder è fondamentale per creare un rapporto di fiducia; continuiamo ad investire in una serie di iniziative volte a migliorare la collaborazione e il dialogo costante con i principali gruppi di stakeholder.

Coinvolgere i nostri clienti

UniCredit mira a offrire alla propria clientela una customer experience unica basata su un servizio di alta qualità, che parte dall'ascolto reale del cliente. Questo particolare approccio viene rinnovato nel piano strategico *Team 23*.

Nel nuovo piano, UniCredit ha adottato il Net Promoter Score (NPS)³ come indicatore chiave di performance per valutare la customer experience. L'NPS è un parametro utilizzato a livello internazionale in molti settori per misurare la fedeltà rilevando la propensione dei clienti a raccomandare la loro banca ad amici, colleghi o partner commerciali. I clienti vengono suddivisi in promotori, passivi e detrattori, consentendo così alla banca di adottare misure mirate, in linea con le caratteristiche di ciascun segmento.

UniCredit ha sviluppato un sistema di valutazione olistica dell'NPS che viene applicato progressivamente nei vari mercati, supportando le iniziative strategiche delle banche:

- Il *Benchmarking Study*, realizzato dalla Holding, misura l'NPS strategico nei mercati locali, consentendo al Gruppo di confrontare il punteggio assegnato alle banche UniCredit locali con quello dei competitor

e di comprendere i principali driver. La clientela individuale e corporate di UniCredit e delle banche concorrenti coinvolta nel sondaggio viene selezionata casualmente dalla società di ricerche di mercato, cosa che garantisce un confronto equo.

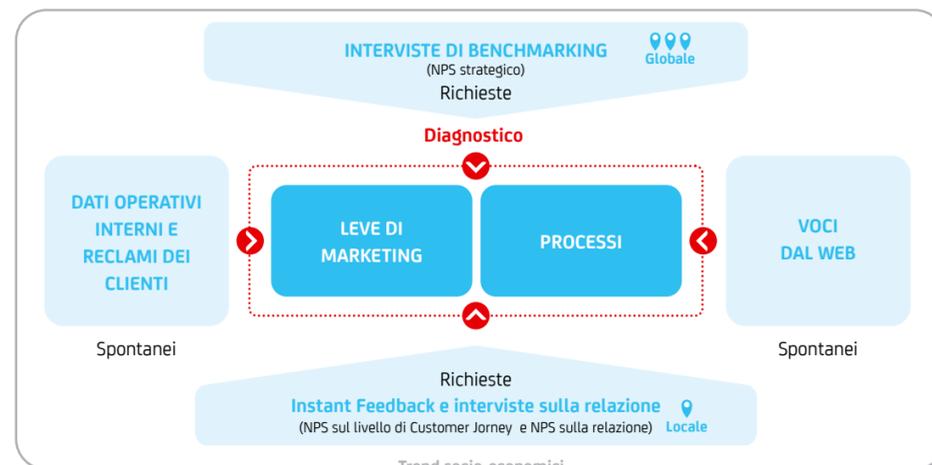
L'NPS strategico è stato integrato nel nuovo Piano di Incentivazione a Lungo Termine (LTIP) riservato ai senior manager, grazie a cui UniCredit mira a ottenere un vantaggio significativo in termini di NPS rispetto alla concorrenza a livello di Gruppo

- Le banche locali effettuano *Relationship Surveys* per valutare la qualità dei rapporti, consentendo alle banche di servire i clienti, migliorare il cross-selling e prevenire gli abbandoni adottando provvedimenti in relazione ai detrattori
- *Instant Feedback*, richiesti dalle banche locali per misurare l'NPS a livello di singolo contatto o percorso del cliente. Ciò consente alle banche di adottare misure personalizzate e di migliorare costantemente il servizio offerto. Per facilitare l'implementazione, il Gruppo ha selezionato un fornitore globale che si occuperà di raccogliere i feedback istantanei nei vari paesi in cui il Gruppo è presente.

UniCredit integra la raccolta di feedback sia con l'analisi di dati operativi interni sia con osservazioni spontanee. Come descritto al momento del lancio del progetto l'anno scorso, UniCredit utilizza uno strumento di ascolto denominato *Voci dal web* che utilizza big data e metodologie di intelligenza artificiale per monitorare i dati accessibili al pubblico sui social media e sul web, allo scopo di:

- monitorare la reputazione del brand e il sentiment online
- analizzare le conversazioni relative a prodotti e servizi specifici, per tracciare potenziali problemi e individuare esigenze dei consumatori non ancora emerse.

Ascolto integrato degli stakeholder di Gruppo



3. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Capitale Sociale e relazionale del Supplemento.

Tutto ciò supporta la banca nello sviluppo di soluzioni legate alle esigenze di clienti.

A livello di Gruppo, il nostro sistema di gestione dei feedback ci consente di individuare eventuali punti di attenzione e di porvi rimedio in tempi brevi, per aumentare la soddisfazione dei clienti.

In Romania abbiamo introdotto trigger automatizzati per i sondaggi sulla customer experience, al fine di aumentare la raccolta di feedback in tempo reale per i principali touchpoint e durante il percorso complessivo dei clienti con la banca. I clienti possono esprimere i loro dubbi in qualunque momento durante tale percorso.

Grazie a questo processo, siamo in grado di individuare le possibili cause di insoddisfazione e gestirle prima che il cliente presenti effettivamente un reclamo formale.

Abbiamo inoltre sviluppato l'iniziativa *Customer first* in varie filiali all'interno del network: si tratta di eventi trimestrali basati sui sondaggi relativi all'esperienza del cliente nella filiale e sul flusso del processo di gestione dei reclami. I risultati uniscono l'NPS relativo all'esperienza in filiale e il punteggio ottenuto per una registrazione corretta dei reclami ricevuto all'interno della filiale stessa. Tale iniziativa ha consentito di sensibilizzare il personale sia sull'importanza di mettere al primo posto le esigenze del cliente nel corso dell'interazione sia sulla registrazione tempestiva e corretta dei reclami.

In Bulgaria abbiamo sviluppato un nuovo processo per raccogliere i feedback dei clienti corporate (feedback istantanei), il cui obiettivo principale è valutare il grado di soddisfazione dei clienti e raccogliere idee subito dopo che il cliente ha ricevuto un servizio o firmato un contratto. Inoltre, è un canale che consente di ricevere segnalazioni immediate e può essere utilizzato per evitare potenziali reclami e l'abbandono da parte dei clienti (nel medio-lungo periodo). Attualmente stiamo riorganizzando il sondaggio e stiamo introducendo la ludicizzazione per aumentare il tasso di risposta dei clienti.

In base ai riscontri ottenuti dai feedback istantanei, dall'indagine di benchmarking di Gruppo e dalle nostre strutture di business, abbiamo lanciato le seguenti iniziative:

- *Business Easy*, finanziamenti pre-autorizzati (fino a € 250.000) per Piccole e Medie Imprese (PMI)
- Miglioramento del processo *Fast Track* (FT), stiamo sviluppando cambiamenti nei criteri e nel tipo di garanzie ammissibili: il processo FT consente la delega delle autorità creditizie alla divisione di business clienti PMI.

In Italia, è stato lanciato il programma *Customer Advocacy* per riorganizzare completamente il quadro di customer intelligence sui clienti corporate, individuando e gestendo la customer experience.

Il progetto trae beneficio da una serie di strumenti ad hoc per fornire un approccio finalizzato a consolidare il rapporto tra la banca e i suoi clienti, migliorando nel contempo l'esperienza e fornendo informazioni utili all'organizzazione.

Il percorso dei clienti di ciascun segmento viene mappato per adeguare al meglio l'offerta alle reali necessità del cliente.

Attraverso l'interazione con i nostri clienti, questo progetto consente di comprendere meglio le loro esigenze e affrontare con tempestività situazioni che altrimenti potrebbero compromettere il loro rapporto con la banca.

Quest'anno, circa 3.000 clienti sono stati intervistati adottando l'approccio top-down, mentre circa 6.000 sono stati intervistati utilizzando feedback istantanei; quasi 90 clienti corporate di grandi dimensioni sono stati intervistati da Greenwich, società di market intelligence leader di mercato, e sono state adottate quasi 150 misure a seguire.

Nel corso del 2019, UniCredit ha modificato il proprio approccio ai social media: il Gruppo ha scelto formalmente di non essere più presente su Facebook e Instagram a partire da giugno 2019, preferendo trasferire le conversazioni coi propri clienti su canali proprietari. I social media continuano a essere uno strumento rilevante per trasmettere messaggi chiave, comunicare le iniziative e i valori dell'azienda e fornire informazioni utili su prodotti e servizi.

I clienti possono scrivere commenti o fare specifiche richieste tramite messaggio privato o più preferibilmente tramite i nostri canali proprietari. Nel corso del 2019, sono state gestite circa 5.400 interazioni sui social media in Italia.

Interagire con gruppi di stakeholder

L'interazione aperta con i principali stakeholder ci aiuta a creare un ambiente bancario solido e basato sulla trasparenza e la comprensione reciproca.

La nostra ampia base di stakeholder include regolatori, investitori, agenzie di rating e associazioni di consumatori, con cui collaboriamo in modo costruttivo attraverso vari canali. Comuniciamo attraverso i nostri siti di Gruppo, le relazioni annuali e le piattaforme dei social media; partecipiamo a incontri, forum e altri eventi; svolgiamo numerosi sondaggi e consultazioni.

UniCredit è una banca di rilevanza sistemica globale (Global Systemically Important Bank, G-SIB) e, in quanto banca paneuropea, è soggetta a diverse legislazioni e autorità di vigilanza. Per questo motivo interagiamo con i regolatori a livello nazionale, europeo e internazionale.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

La nostra strategia
→ Capitale Sociale e relazionale

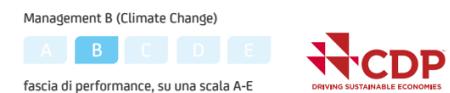
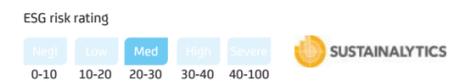
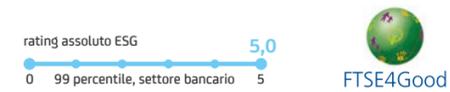
Le principali questioni in materia di regolamentazione in cui UniCredit è stata coinvolta nel 2019 includono:

- le riforme del pacchetto legislativo europeo per ridurre i rischi nel settore bancario dell'UE. Questo ampio pacchetto è stato varato dalle istituzioni comunitarie nel maggio 2019 e comprende, tra le altre, misure volte ad aumentare la resilienza delle banche dell'UE e a migliorare la loro capacità di finanziamento allo scopo di sostenere l'economia
- discussioni regolari con la Banca Centrale Europea e altre istituzioni europee riguardo alle proposte di introduzione di ulteriori accantonamenti per nuovi crediti deteriorati (NPL). Attraverso questo dialogo miriamo a ridurre l'impatto delle misure proposte e delle loro conseguenze sulla nostra clientela
- dialogo costante con le istituzioni per definire un quadro comunitario per gli investimenti sostenibili. Fin dall'inizio abbiamo sostenuto un sistema di classificazione pratico, con una base scientifica, flessibile, progressivo e proporzionale da applicare a partire dal 2022. Inoltre, partecipiamo a gruppi di lavoro sulla finanza sostenibile costituiti da organizzazioni come la Federazione Bancaria Europea, l'Associazione per i Mercati Finanziari in Europa e l'Istituto della Finanza Internazionale.

Nel 2019, il coinvolgimento con i nostri investitori conta 452 incontri e 37 giornate di roadshow con investitori istituzionali, retail e socialmente responsabili.

Abbiamo inoltre mantenuto un'interazione costante con le agenzie di rating di sostenibilità, in risposta alle crescenti richieste degli investitori di una maggior trasparenza, di un più ampio coinvolgimento degli stakeholder e di una gestione della sostenibilità più efficace. La nostra performance sostenibile si riflette nei principali rating esterni ricevuti nel 2019.

Rating di sostenibilità UniCredit, 2019



Siamo impegnati a rafforzare la tutela dei consumatori e a migliorare la loro consapevolezza. In Italia, *Noi&UniCredit*, la nostra pluriennale partnership con le associazioni di consumatori di rilevanza nazionale avviata nel 2005, è stata ampliata nel 2019 e oggi conta 14 diverse associazioni partner. Nel corso dell'anno sono state sviluppate molte iniziative, che includono:

- Il decalogo *Le 10 cose da sapere sulla Payment Services Directive 2*, un opuscolo scritto con un linguaggio semplice e in un formato accessibile a persone non vedenti e ipovedenti, che illustra le principali innovazioni introdotte da questa direttiva UE
- *Lettera al consumatore*, in collaborazione con il Codacons, una sintesi degli argomenti più interessanti tratti dall'ultimo Bilancio integrato di UniCredit. La lettera è stata pubblicata sul nostro sito web ed è stata realizzata anche una campagna social sull'account Twitter di UniCredit e sulle pagine dei social media utilizzate dal Codacons
- *Bella Nonna!* Un corso di formazione intergenerazionale per anziani attivi organizzato in collaborazione con Confconsumatori rivolto agli ultra 65enni, che ha coinvolto studenti di età compresa tra 16 e 19 anni, precedentemente formati, che hanno svolto il ruolo di tutor per promuovere la digitalizzazione dei giovani e degli anziani
- *L'accesso ai servizi bancari nelle aree interne*, progetto realizzato in collaborazione con Cittadinanzattiva per rafforzare la digitalizzazione, la consapevolezza finanziaria e l'imprenditorialità nelle aree interne più remote del paese. I facilitatori, precedentemente formati sulle tematiche bancarie e finanziarie, sono diventati punto di riferimento per gli abitanti riguardo a tali tematiche. Inoltre, abbiamo iniziato a monitorare le esigenze delle comunità: grazie a un sondaggio sull'accesso ai servizi bancari, i cittadini delle aree interne potranno creare una mappa delle loro necessità e proporre soluzioni che tengono conto delle caratteristiche specifiche del loro territorio di appartenenza.

UniCredit ha sostenuto le ultime due iniziative anche con il contributo del progetto *Social Impact Banking* che ha messo a disposizione i contenuti formativi e le competenze dei dipendenti e dei volontari.

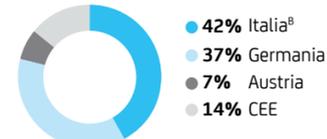
Investire nello sviluppo sociale ed economico

Puntiamo a supportare la crescita delle comunità in cui operiamo, alla continua ricerca di nuovi modi per servire i nostri clienti retail e corporate. Oltre alle attività bancarie tradizionali, realizziamo iniziative filantropiche e incentrate sulla cittadinanza d'impresa volte a promuovere l'inclusione finanziaria e sociale.

Nel 2019 il nostro contributo alle comunità è stato pari a circa €45 milioni⁴, misurati in base al modello del London Benchmarking Group (LBG). Abbiamo inoltre valorizzato il nostro investimento nel progetto *Social Impact Banking* misurandolo attraverso il nuovo modello Business Innovation for Social Impact di LBG.

Contributi al territorio

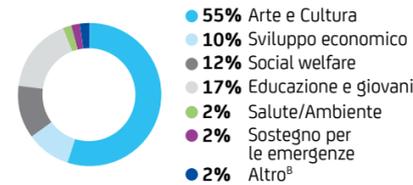
Per Paese, 2019^A 100% = €37,6 milioni



A. I dati si riferiscono esclusivamente ai contributi in denaro.
B. Include anche UniCredit Foundation.

Per tema, 2019^A

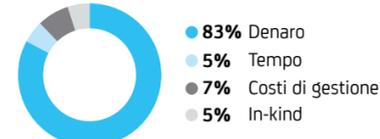
100% = €45,0 milioni



A. Include contributi in denaro e, per il solo perimetro Italia, Germania e Austria, tempo, risorse in natura (in kind) e costi di gestione. I costi di gestione sono allocati proporzionalmente, sulla base dei contributi per tema.
B. "Altro" si riferisce ad attività non classificabili altrove.

Per tipologia, 2019^A

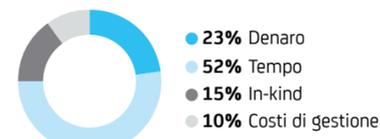
100% = €45,0 milioni



A. Include contributi in denaro e, per il solo perimetro Italia, Germania e Austria, tempo, risorse in natura (in kind) e costi di gestione.

Business Innovation for Social Impact (relativo al progetto Social Impact Banking)

Per tipologia, 2019^A 100% = €5,9 milioni



A. I dati includono contributi in denaro, tempo, risorse in natura (in-kind) e costi di gestione, per Italia, Germania e Austria.

Favorire l'inclusione finanziaria

Uno degli obiettivi di UniCredit consiste nel promuovere una maggiore partecipazione economica per tutti. Siamo convinti che, facilitando l'accesso ai

4. Rendicontazione 2019 basata su dati gestionali. €43,5 milioni del totale comprendono le risorse monetarie del Gruppo e - per Italia, Germania e Austria - il controvalore monetario del tempo dedicato dai colleghi e degli altri beni e prodotti (in-kind) donati da UniCredit, in aggiunta ai costi di gestione delle iniziative per il territorio, misurati secondo il modello London Benchmarking Group (LBG). Tra le risorse monetarie sono incluse le sponsorizzazioni e le donazioni selezionate, gestite e monitorate da UniCredit secondo la Global Policy - Principi e regole di Gruppo per la gestione delle Sponsorizzazioni e delle Erogazioni Liberali. Oltre ai contributi valorizzati con LBG, il totale comprende circa €1,5 milioni per iniziative di business con focus sullo sviluppo economico del territorio. Abbiamo inoltre coinvolto i colleghi in queste iniziative comunitarie e raccolto contributi da terze parti a sostegno di queste iniziative per circa €1,3 milioni.

La nostra strategia
→ Capitale Sociale e relazionale

servizi finanziari, possiamo contribuire a ridurre la povertà e favorire il progresso della comunità.

Proponiamo un'ampia gamma di soluzioni personalizzate per consentire agli individui e alle imprese di accedere facilmente a prodotti e servizi finanziari, per realizzare progetti personali o per importanti attività commerciali. Allo stesso tempo, siamo fortemente impegnati ad aiutare cittadini e imprese a migliorare le proprie competenze finanziarie personali, affinché possano prendere decisioni finanziarie consapevoli. Di seguito alcuni esempi delle soluzioni che proponiamo nei nostri paesi.

TEMI MATERIALI



GIOVANI

Italia: a fine 2019, più di 45.000 clienti sotto i 30 anni hanno scelto il conto corrente *My Genius* che offre condizioni vantaggiose
Germania: a fine 2019, più di 66.000 giovani sotto i 26 anni hanno aperto il conto gratuito *StartKonto*.

ANZIANI

Bosnia ed Erzegovina: a fine 2019, circa 6.000 clienti oltre i 65 anni hanno scelto il conto *Modula*, personalizzato in base alle loro necessità e preferenze
Bulgaria: nel 2019 circa 2.800 clienti fra i 60 e i 75 anni hanno usufruito del nostro finanziamento con una procedura di richiesta semplice e rapida.

INDIVIDUI E FAMIGLIE A BASSO REDDITO

L'offerta di UniCredit include conti a titolo gratuito o per una spesa contenuta che prevedono condizioni vantaggiose per clienti vulnerabili.

DISABILI

Austria: tutte le filiali sono prive di barriere architettoniche. Le caratteristiche principali di queste filiali includono macchine self-service ad altezza sedia a rotelle utilizzabili con la tastiera e con input vocali e scrivanie regolabili nelle aree riservate ai clienti e alla consulenza.

Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

Nel 2019 è proseguito il nostro impegno in una serie di programmi di educazione finanziaria, rivolti a diverse fasce d'età. Questi programmi includono sessioni formative in aula e su canali digitali.

FOCUS Banking Academy

In Italia abbiamo sviluppato la nostra nuova *Banking Academy*, che propone gratuitamente programmi di educazione finanziaria e formazione sulla digitalizzazione e innovazione rivolti a giovani, famiglie e anziani, imprenditori e organizzazioni non profit.

Il nostro programma *In-Formati*, dedicato a privati e PMI, ha coinvolto quasi 6.900 partecipanti in 200 sessioni di formazione su prodotti e servizi bancari e sull'imprenditorialità, mentre le lezioni *Save4You* hanno dato a oltre 5.200 partecipanti l'opportunità di approfondire le proprie conoscenze su risparmio e investimenti.

Nel 2019 più di 2.500 aziende hanno partecipato ai tre *UniCredit Talk*, dibattiti ed eventi di networking rivolti a esperti, banche e imprenditori, sulle nuove sfide legate alla rivoluzione digitale e al loro impatto sui modelli organizzativi e di business con particolare attenzione all'export, al welfare e alla digitalizzazione delle PMI.

Nell'ultimo *Talk*, è stato avviato un nuovo progetto denominato PMI Digital Lab in cui la *Banking Academy*, insieme ad altri importanti partner nazionali, ha partecipato allo scopo d'investire nella crescita delle capacità digitali delle PMI. Nel 2019, sono state attuate 7 delle 10 tappe previste, che hanno coinvolto più di 200 PMI in tutta Italia.

Con il programma *Go International!* abbiamo offerto seminari per imprenditori ed export manager, concentrandoci su argomenti come gestione delle esportazioni, nuove tecnologie e digitalizzazione. Nel 2019, grazie all'iniziativa *Digital&Export Business School*, questo programma ha coinvolto 34 location in tutta Italia e ha connesso all'incirca 500 aziende interessate ad entrare o a rafforzare la loro presenza nei mercati esteri.

In Germania offriamo conoscenze finanziarie e informazioni di qualità su argomenti chiave e sulle ultime tendenze in materia di servizi finanziari, mercati e concetti di business attraverso canali come *dossiers.hypovereinsbank.de* e *hypovereinsbank-publikationen.de*. Abbiamo continuato a supportare giovani imprenditori e start-up con una serie di programmi di formazione intensivi eterogenei attraverso *BayStartUp*, la principale rete per la formazione, il coaching, il finanziamento e l'accelerazione delle start-up presente in Baviera, avviata e sostenuta dal Ministero dell'Economia bavarese. Complessivamente, sono stati sostenuti 78 workshop.

In Austria siamo stati sponsor principale dei concorsi *Bank Austria Business Plan Contest Next Generation* e *Bank Austria Business Idea Contest*. Circa 1.500 studenti (classi, gruppi o singoli ragazzi) hanno avuto la possibilità di partecipare al concorso in una delle seguenti categorie: migliore idea di business, miglior business plan e idea di business più sostenibile.

Promuovere l'inclusione sociale

Nel 2019 è proseguito il nostro impegno per migliorare il benessere sociale dei territori in cui siamo presenti. I nostri sforzi si sono concentrati sulla promozione delle attività di raccolta fondi e della cultura in tutte le sue forme.

Gift Matching Programme

La nostra principale attività per il coinvolgimento della comunità dei dipendenti. L'obiettivo della 17^{esima} edizione tenutasi nel 2019 era sostenere le organizzazioni non profit impegnate in attività per bambini e adolescenti fino a 18 anni. Oltre a raddoppiare le donazioni dei dipendenti, UniCredit Foundation ha assegnato un premio aggiuntivo in caso di donatori sotto i 35 anni o di volontari dell'organizzazione ricevente. Grazie al programma sono stati donati oltre €820.000.

UniCredit Card E

La *Call for the Regions Carta E 2019* è stata promossa da UniCredit Foundation ed è stata focalizzata sul sostegno a progetti con un forte impatto sociale a favore di bambini e adolescenti.

I progetti vincitori sono legati a iniziative per l'umanizzazione dei reparti pediatrici, il sostegno ai bambini disabili e ai bambini in situazioni vulnerabili e la promozione di un utilizzo più consapevole delle nuove tecnologie.

Il concorso è stato reso possibile da *UniCredit Card E*, la carta di credito che prevede la donazione di una parte della commissione alle iniziative sociali sostenute dalla banca a livello nazionale. Dal 2018 abbiamo esteso questo meccanismo alle carte di credito di tutti i nostri dipendenti in Italia. Nel corso del 2019, sono stati raccolti oltre €2,5 milioni.

SUPPORTO ALLA CULTURA

Supporto al talento

UniCredit Foundation conferma il proprio impegno a sostegno di studi, ricerche e iniziative volti ad ampliare le conoscenze nelle discipline bancarie, economiche e giuridiche, assegnando diverse borse di studio ogni anno. Queste borse di studio vengono offerte a studenti che desiderano specializzarsi all'estero e conseguire un Master o un PhD in economia o finanza. Inoltre, vengono assegnate borse a studenti universitari per brevi soggiorni di studio all'estero e per stage estivi all'estero presso le filiali UniCredit. Inoltre, la Fondazione offre ogni anno borse di studio e di ricerca ai migliori ricercatori europei per sostenere le loro attività di ricerca nel campo delle scienze economiche, bancarie e finanziarie. Alcune borse di ricerca, in particolare, puntano ad attirare nuovamente in Europa i migliori giovani economisti

Promozione di iniziative culturali

UniCredit vanta una lunga tradizione di sostegno alla cultura, in particolare alla musica e all'arte, come modo per promuovere la crescita sociale ed economica. Sosteniamo attivamente le nostre comunità locali attraverso selezionate collaborazioni e sponsorizzazioni.

Prosegue dal 2000 la partnership culturale e sociale più importante di UniCredit con la Filarmonica della Scala, che nel 2018-2019 ha visto la partecipazione di circa 86.000 persone tra la stagione concertistica presso il Teatro alla Scala, i tour italiani e internazionali in Europa, i progetti speciali Open Filarmonica dedicati all'educazione musicale dei bambini, le prove aperte a favore del sociale e i due concerti gratuiti a Milano. Altra nostra partnership di lungo corso è quella con la Fondazione Arena di Verona, iniziata nel 1994. UniCredit è major partner dell'Arena Opera Festival, uno degli eventi musicali più famosi del mondo. La 97esima edizione tenutasi nel 2019 ha visto la partecipazione di oltre 425.000 persone

Art4Future

Nel 2019 abbiamo iniziato a trasformare il portafoglio di opere d'arte, concentrandoci maggiormente sull'arte contemporanea attraverso la progressiva vendita delle opere di UniCredit in Italia, Germania e Austria e prevedendo alcune importanti donazioni ai musei presenti sul territorio. I proventi derivanti dalle vendite saranno utilizzati principalmente a supporto di iniziative di *Social Impact Banking*; il resto del ricavato sarà destinato ad altri progetti importanti, tra i quali una serie di iniziative a sostegno di artisti emergenti. Consideriamo molto positivamente questa progressiva trasformazione del nostro portafoglio di opere d'arte, poiché ci consente di sostenere nuovi artisti emergenti e di giocare un ruolo fondamentale nell'evoluzione dell'arte nelle comunità in cui siamo presenti.

Sostenere la competitività e contribuire alla crescita dei territori

Per capire i bisogni urgenti delle comunità e soddisfarli con iniziative adeguate è necessaria un'interazione costante. Questo tipo d'interazione consente a UniCredit di sviluppare prodotti e servizi per gli stakeholder e incoraggiare un approccio equilibrato e collaborativo al benessere, alla prosperità e alla crescita. Il nostro Gruppo mira a comprendere le necessità quotidiane degli stakeholder e a soddisfarle in modo efficace, contribuendo allo stesso tempo a risolvere difficoltà urgenti a livello nazionale.

In Italia, in qualità di partner dell'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS), abbiamo contribuito all'organizzazione del Festival per lo Sviluppo Sostenibile 2019, con l'obiettivo di attirare l'attenzione sugli SDG e contribuire a creare maggiore consapevolezza in merito all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

La nostra iniziativa di networking *Territorial Advisory Boards* offre consulenza supportando le sette regioni italiane di UniCredit. Nominati dal Consiglio di Amministrazione, questi comitati forniscono feedback ai membri del senior management, aiutandoli a definire strategie aziendali e piani di sviluppo nelle rispettive regioni di competenza e a consolidare la reputazione locale di UniCredit. Inoltre, i comitati definiscono e delineano le priorità e i progetti che saranno presentati ai *Forum dei Territori*, incontri tra i nostri senior manager e i principali stakeholder locali. Nel 2019 si sono tenuti sette di questi incontri nelle nostre regioni, a cui hanno partecipato circa 1.300 persone.

Inoltre, in Italia, abbiamo organizzato una serie di conferenze per offrire agli emittenti la possibilità di incontrare investitori istituzionali provenienti da tutto il mondo: *l'Italian Investment* e *High Yield Conference*, *l'Italian Financial Debt Conference* e la *Convertible Bond Conference*.

- Circa 1.500 incontri individuali e di gruppo
- Circa 80 aziende e istituzioni finanziarie coinvolte
- Più di 300 investitori istituzionali internazionali partecipanti.

In Austria abbiamo organizzato conferenze, webinar e aggiornamenti su diversi argomenti d'interesse in vari campi, come le prospettive finanziarie per il settore immobiliare, le tendenze sulla gestione della liquidità e le iniziative per i finanziamenti ESG, con oltre 900 partecipanti.

Abbiamo organizzato la terza edizione di *UniCredit CEE Forum*. Si tratta di un evento di punta per i clienti corporate e investment banking e private banking della regione dell'Europa Centro Orientale (CEE), che rappresenta una piattaforma internazionale in cui diverse aziende possono

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI

Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA

Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE

Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA

Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA

Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

Impatto positivo sulla società

La nostra strategia
→ Capitale Sociale e relazionale

partecipare alla discussione su importanti argomenti di business e trend di mercato, scambiare idee e fare rete. L'evento di quest'anno è stato incentrato su innovazione e sostenibilità e i partecipanti hanno avuto l'occasione di informarsi in maniera più approfondita sulla situazione macroeconomica della regione CEE e sulle tendenze digitali. Nel 2019, più di 100 rappresentanti di 22 settori provenienti da 14 paesi diversi hanno partecipato all'evento.

Nel 2019, attraverso la piattaforma dedicata *UniCredit CEE Lounge*, in qualità di partner esclusivo dell'iniziativa ELITE del London Stock Exchange Group nella regione CEE, UniCredit ha continuato a sostenere PMI in rapida crescita nello sviluppo organizzativo, aiutandole a comprendere meglio le diverse opportunità di finanziamento e preparandole a confrontarsi con gli investitori e ad accedere a una rete di peer e advisor. Questo ha fatto sì che 14 nuove aziende provenienti da cinque paesi (Bulgaria, Croazia, Romania, Serbia e Ungheria) aderissero a ELITE nel 2019. Inoltre, all'inizio del 2020 altre tre aziende rumene hanno aderito al progetto.

UniCredit sostiene concretamente l'internazionalizzazione e la crescita delle aziende che vogliono aprirsi ai mercati stranieri attraverso *Easy Export*, un servizio ad alto valore aggiunto che semplifica le procedure e i processi dell'e-commerce nel comparto business-to-business (B2B). Grazie alla partnership esclusiva tra UniCredit e Alibaba.com, iniziata nel 2018 e rinnovata nel 2019, questo servizio consente di accedere al più importante mercato B2B del mondo e offre una straordinaria vetrina internazionale. *Easy Export* è la soluzione che permette ai nostri clienti di aprirsi ai mercati stranieri internazionali con vetrine digitali che parlano la lingua locale e in cui i prodotti sono valorizzati grazie a servizi digitali, personalizzati e distintivi.

Quando individuiamo opportunità di business, supportiamo direttamente la sostenibilità finanziaria delle imprese e collaboriamo attivamente con istituzioni nazionali, internazionali ed europee per assicurarci che le PMI ricevano i fondi pubblici disponibili a loro destinati. La consolidata esperienza del nostro Gruppo nella gestione di programmi sostenuti dai singoli stati e dall'UE offre vantaggi in numerose aree per le imprese clienti.

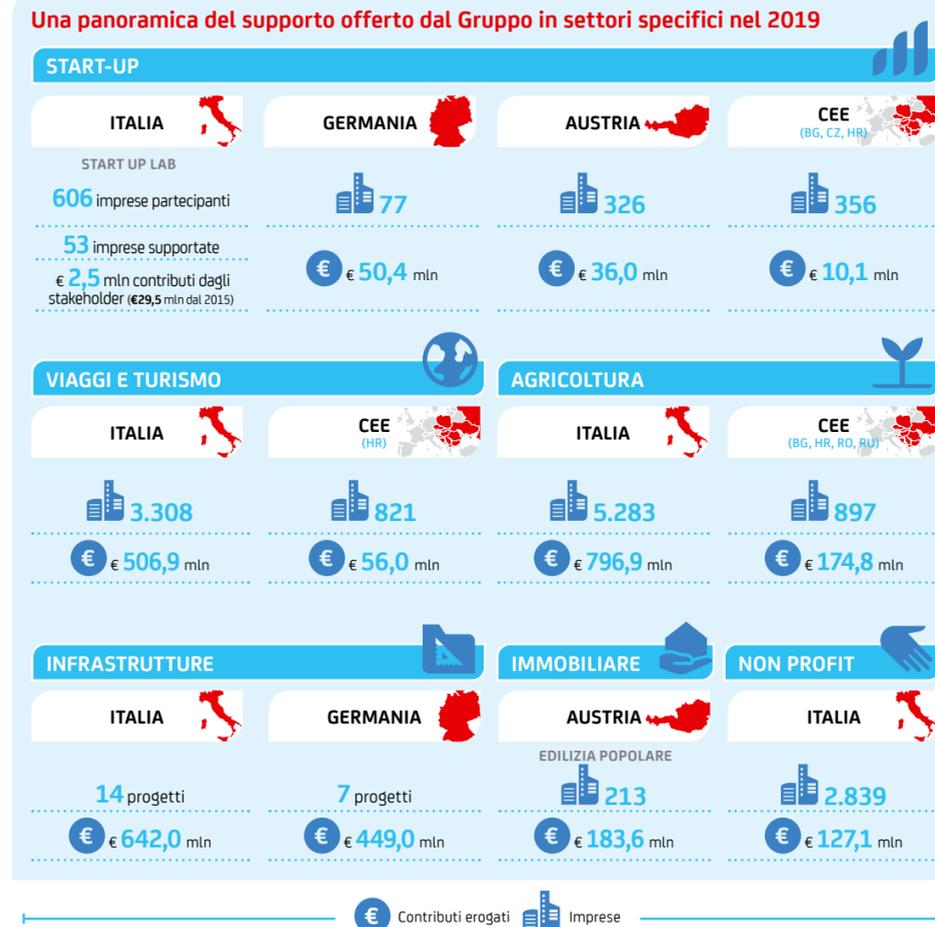
Principali iniziative per supportare le aziende tramite fondi pubblici



La nostra strategia
→ Capitale Sociale e relazionale

Siamo convinti che gli attori dell'economia reale abbiano bisogno di assistenza per comprendere la composizione e la struttura dei loro rispettivi settori, per acquisire esperienza all'estero e migliorare la loro capacità di innovazione. Queste capacità sono essenziali per essere competitivi in mercati in cui la concorrenza è sempre più agguerrita.

Da molto tempo UniCredit aiuta le persone a trovare soluzioni in settori che rappresentano la struttura portante dei paesi in cui opera. Rafforziamo la competitività di questi settori offrendo consulenza e prodotti concreti che contribuiscano ad accrescere produttività, efficienza e prospettive di crescita.



Temi materiali

- INNOVAZIONE PER I CLIENTI**
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti
- BANCA SNELLA E SOLIDA**
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente
- SVILUPPO DELLE PERSONE**
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione
- ETICA**
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale
- TREND DI SISTEMA**
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico
- IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ**
Impatto positivo sulla società

SOCIAL IMPACT BANKING¹

Il progetto *Social Impact Banking* (SIB) è stato lanciato in Italia alla fine del 2017 come ulteriore impulso all'impegno di UniCredit per costruire una società più equa e inclusiva.

L'obiettivo è quello di individuare, finanziare e incentivare persone e imprese normalmente escluse dai prodotti bancari tradizionali che, tuttavia, sono in grado di generare un impatto sociale positivo misurabile sui territori.

Collaboriamo a stretto contatto con partner (quali associazioni sociali e di categoria, ONG, istituzioni pubbliche), clienti e, soprattutto, con i nostri colleghi, che costituiscono la principale forza trainante delle nostre iniziative, per creare connessioni preziose all'interno delle comunità in cui la nostra banca opera.

Condividendo le esperienze positive e dando rilevanza ai progetti più importanti, aumentiamo il loro potenziale impatto sociale e aiutiamo la loro crescita.

OBIETTIVO

€1 miliardo di finanziamenti approvati al 2023

RISULTATI E CONTRIBUTO AGLI SDG

2.959 finanziamenti a sostegno di progetti/microimprese

€129 mln erogati



€5,1 mln



€48,5 mln



€0,8 mln



€61,4 mln



€6,2 mln



€7,0 mln e iniziative di educazione finanziaria



Creazione di partnership per gli obiettivi

AMBITO

Nel corso del 2019 l'approccio di Gruppo al progetto SIB è stato esteso ad altri 10 paesi, mantenendo la coerenza con il modello definito. In generale, tutte le banche hanno seguito il modello nel suo complesso, con poche eccezioni.

€126,1 mln



€2,9 mln

1. Prestiti erogati riportati come valori cumulati dall'inizio del progetto al 2019.

MICROCREDITO

APPROCCIO

Sosteniamo start-up e piccole imprese a rischio di esclusione finanziaria con l'offerta di microcredito personalizzato e il supporto allo sviluppo delle loro capacità, attraverso le nostre competenze e la capacità di creare connessioni dei nostri volontari e delle nostre piattaforme online.

RISULTATI

Italia:

€2.886 finanziamenti >>> €57,1 mln erogati

32% dei microimprenditori sono donne

Indice d'inclusione finanziaria: 76% rappresentativo di beneficiari aventi almeno una delle seguenti caratteristiche di vulnerabilità

1.484 rischio elevato¹
1.331 new co²
320 giovane età³

310 basso livello di istruzione⁴
115 provenienza straniera
92 disoccupazione o inattività



93 partner coinvolti (es. Fondazione Grameen Italia, Fondazione Don Mario Operti)



circa 140 volontari formati per fornire supporto ai clienti



214 microimprenditori supportati dai nostri partner/volontari

Iniziative di sviluppo delle capacità:



555 ore di formazione su come predisporre un business plan, grazie a una piattaforma online dedicata

Internazionale:



Estensione ad altri 8 paesi del Gruppo



8 operazioni concluse in Austria per un totale di €163.000

STORIE CHE CONTANO

Italia

Un imprenditore ha tratto beneficio dal microcredito per aprire un birrificio artigianale, dove ha assunto ex detenuti del carcere di Rebibbia di Roma. Insieme a loro e a diversi volontari, lavora anche un giovane birraio. Oltre al laboratorio di produzione, l'impresa sociale ha aperto un pub per favorire la riabilitazione nella società dei suoi dipendenti. Anche nella ricerca di prodotto, l'azienda si basa sui principi dell'economia circolare e utilizza ingredienti recuperati dagli scarti alimentari del settore della distribuzione.

Austria

Grazie al supporto offerto dal nostro programma, due microimprenditori di origine straniera hanno potuto rispettivamente ampliare il proprio ristorante e aprire una pasticceria. In questo modo è stato reso possibile il miglioramento di un quartiere svantaggiato ed è stata data ad una ragazza la possibilità di mettersi in proprio e realizzare il suo sogno.

1. Appartenenti alle classi relative ai rischi vulnerabili da B a CCC di Standard & Poor's.
2. Costituiti da 3 anni o meno dalla data di erogazione del prestito.
3. Sotto i 30 anni.
4. Scuola dell'obbligo.

SOCIAL IMPACT BANKING

IMPACT FINANCING

EDUCAZIONE FINANZIARIA E INCLUSIONE

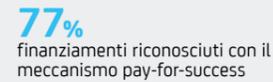
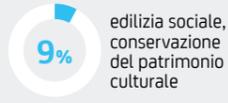
APPROCCIO

Offriamo sostegno finanziario e di altro tipo a iniziative imprenditoriali che rispondono alle principali esigenze sociali derivanti dai territori. Premiamo i progetti che dimostrano di avere un chiaro impatto sociale offrendo benefici finanziari (erogazioni liberali, interessi più bassi, ecc.) e altri servizi (mentoring, formazione, ecc.) utilizzando un approccio pay-for-success. Il nostro obiettivo è promuovere la coesione tra aziende private e organizzazioni non profit.

RISULTATI

Italia:

€61 finanziamenti >>> €69 mln erogati



Iniziative e accordi per lo sviluppo delle capacità:

Accordo di collaborazione con Legacoop per sostenere attività, progetti e iniziative imprenditoriali che generino impatti sociali positivi e misurabili per le persone e il territorio
MakeYourImpact: concorso per fornire sostegno finanziario e di altro tipo ad imprese sociali che promuovano progetti ad impatto positivo

Internazionale:

Estensione ad altri paesi del Gruppo 9
4 operazioni in Germania, Austria, Bulgaria e Romania già completate per un totale di €2,75 mln, focalizzate principalmente su assistenza alle persone anziane, sostegno per la disabilità intellettiva e inclusione delle categorie vulnerabili

STORIE CHE CONTANO

Italia
Una start-up innovativa dal 2015 crea, realizza e vende un programma digitale basato sul potenziale sviluppo delle capacità insite nell'essere genitori e nel prendersi cura di un familiare non autosufficiente come basi per la creazione di pratiche di leadership. Questo metodo è dedicato a chi lavora e ha, o avrà presto, figli piccoli. Tra il 2016 e il 2018, il numero dei membri volontari (che hanno ricevuto una formazione) è aumentato da 783 a 3.450 in Italia, per un totale di 35 aziende che attualmente offrono questo tipo di formazione ai propri dipendenti.

Bulgaria
Abbiamo erogato €1 milione a una fondazione la cui missione è fornire le risorse per sostenere, motivare e rendere più forti i giovani della comunità LGBT+. L'iniziativa specifica finanziata da SIB si propone di combattere lo stigma affrontato dai giovani, bullismo e omofobia, attraverso la creazione di un centro comunitario che comprenderà un bar/bistrot, uno spazio multifunzionale per l'organizzazione di eventi, uno spazio di co-working, un teatro, un cinema, un circolo e una biblioteca. La comunità avrà anche uffici separati dove saranno offerti servizi di assistenza educativa e psicologica da parte di un team di esperti.

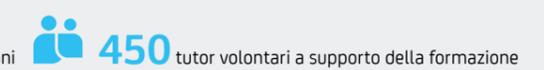
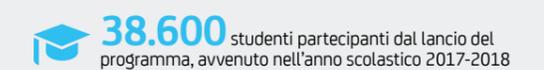
APPROCCIO

Promuoviamo iniziative di consapevolezza finanziaria per sostenere imprese sociali e microimprese nella fase iniziale e incoraggiare lo sviluppo di una cultura finanziaria e di business all'interno di determinate fasce vulnerabili della popolazione, soprattutto giovani e persone a rischio di esclusione sociale.

RISULTATI

Italia:

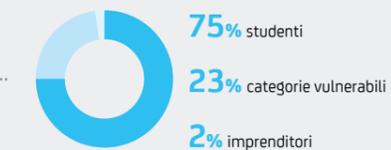
Start Up Your Life
programma educativo per le scuole superiori a livello nazionale, riconosciuto dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca



8 ulteriori iniziative educative, che hanno raggiunto oltre 470 beneficiari, attuate con associazioni e partner della banca

Internazionale:

Attuazione del progetto pianificata in tutti i paesi del perimetro internazionale di SIB



STORIE CHE CONTANO

Italia
Lanciato nel corso dell'anno scolastico 2017-2018, il programma Start Up Your Life offre educazione finanziaria, formazione imprenditoriale e strumenti di orientamento per lo studio e/o il lavoro. I contenuti sono erogati da una piattaforma di formazione online dedicata e sono arricchiti da lezioni in aula tenute da formatori della banca o volontari e da interventi di imprenditori e top manager. Ogni edizione offre un concorso nazionale e le scuole che hanno partecipato alle attività del progetto sono invitate a partecipare. Nel 2019 abbiamo premiato 12 scuole che hanno presenziato ad una cerimonia presso la sede UniCredit di Milano, durante la quale i Co-CEO italiani e altri senior manager hanno ospitato 120 studenti e insegnanti.

Germania
Significative iniziative di educazione finanziaria sono organizzate in collaborazione con Joblinge (una collaborazione tra i settori privato, pubblico e del volontariato per preparare meglio i giovani svantaggiati al mercato del lavoro). Durante un programma semestrale i ragazzi possono esprimere se stessi e le proprie capacità in un contesto di vita reale, lontano dai voti scolastici e dai colloqui di lavoro tradizionali. SIB offre workshop di educazione finanziaria; nel 2019, in seguito al successo ottenuto con riscontri molto positivi, questi seminari sono divenuti parte integrante del programma Joblinge in 13 città tedesche.

Capitale Intellettuale

Stiamo investendo nei sistemi e nelle tecnologie di informazione e comunicazione (ICT), nei processi interni e nella nostra capacità di innovazione, con l'obiettivo di trasformare il modello operativo di UniCredit e migliorare la customer experience.

I NOSTRI STOCK DI CAPITALE



RISULTATI

- Raggiunti gli obiettivi di *Transform 2019* per la razionalizzazione della nostra infrastruttura ICT
- Dematerializzazione delle operazioni di cassa nelle filiali italiane
- Adozione di una applicazione unica per il mobile banking in Italia e Germania. Estensione all'Austria nel 2020

EFFETTI SUL TERRITORIO



OBIETTIVI

- 60% degli utenti digitali tra i nostri clienti individui entro il 2023
- Progressiva estensione del programma *Paperless Bank* in tutte le aree entro il 2023

Avanzare nel digitale, con il cliente al centro

Strutture ICT solide e sicure sono sempre state determinanti per l'efficacia dei nostri processi e la crescita del nostro modello di servizio. Investire in queste misure è fondamentale per il nostro nuovo piano strategico *Team 23*¹ fortemente incentrato sulla migrazione verso canali diretti e digitali, per esempio con l'ambizione di raggiungere il 60% degli utenti digitali tra i nostri clienti del segmento individui entro il 2023. Nel corso del piano strategico investiremo in media €900 milioni all'anno per miglioramenti IT.

Potenziare i sistemi ICT

Abbiamo raggiunto gli obiettivi del piano strategico *Transform 2019* per razionalizzare e consolidare la nostra architettura e infrastruttura IT, armonizzandola a livello di aree geografiche e commerciali.

Le azioni intraprese nel periodo del piano includono la dismissione di:

- più di 1.700 server
- più di 1.500 applicazioni

Inoltre, abbiamo accelerato l'adozione del cloud, creando tra l'altro una cloud farm con oltre 4.000 scrivanie virtuali per gli sviluppatori, per favorire uno sviluppo più rapido delle soluzioni ICT.

I risultati del nostro sondaggio sulla qualità del servizio interno (ISQ) relativo ai servizi IT sono stati funzionali a individuare le aree di miglioramento all'interno dei nostri processi. Nel 2019 la percentuale di soddisfatti fra i rispondenti al sondaggio è migliorata dell'8% rispetto al 2018, in linea con l'andamento positivo registrato l'anno precedente. Inoltre, il numero degli incidenti gravi ICT è diminuito di circa il 40% nel 2019 rispetto al 2018, grazie alla semplificazione dei processi e ad una maggiore resilienza.

Anche l'adozione di metodi di lavoro innovativi in ambito ICT porta benefici. Nel 2019, abbiamo iniziato ad applicare le funzionalità del progetto *Development and Operations* (DevOps), che sfrutta l'efficace collaborazione tra sviluppo di software e le operazioni e l'automazione, per facilitare la disponibilità di soluzioni ICT di alta qualità, tempestive ed efficienti.

1. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Piano Strategico.
2. Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018.
3. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Umano.
4. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Gestione del rischio e Compliance.

La nostra strategia → Capitale Intellettuale

Il nostro canale di mobile banking, per il quale aspiriamo al più alto livello di customer experience, costituisce un pilastro fondamentale della trasformazione digitale di UniCredit. Nel 2019, abbiamo unificato le applicazioni di mobile banking tedesche e italiane in un'unica app globale, a disposizione per i clienti retail locali. L'Austria seguirà nel primo semestre del 2020. Tale operazione ci ha consentito non soltanto di ottenere un'esperienza bancaria più semplice e unificata nei diversi paesi e di migliorare le funzionalità dell'app, includendo tra l'altro prodotti e servizi pre e post-vendita come i pagamenti rateali, ma anche di creare sinergie ICT importanti nello spirito di *One Bank, One UniCredit*.

È proseguito anche il nostro percorso per la leadership mobile nell'Europa Centro Orientale (CEE), con il nostro progetto *Mobile First*. Abbiamo applicato un quadro di sviluppo front-end innovativo, che comprende tecnologie all'avanguardia, e ampliato l'architettura ICT per adeguarla all'aumento del numero degli utenti e gestire al meglio il rischio operativo mantenendo, allo stesso tempo, la qualità e riducendo il time-to-market dei rilasci. Abbiamo integrato la tecnologia di Meniga,² una fra le migliori fintech che opera nel digital banking, che ci permette di offrire contenuti più personalizzati in base ai dati. Con 154 funzionalità disponibili in 9 paesi della CEE, tra cui gestione delle carte e analisi delle spese, l'app *Mobile First* offre una customer experience moderna, semplificando altresì le operazioni bancarie quotidiane.

Nel 2019, abbiamo inoltre istituito un Group Chief Information Office e un Group Chief Security Office, in passato combinati in un'unica funzione, e istituito il ruolo di General Manager in UniCredit Services, la nostra società globale di servizi. Tali cambiamenti organizzativi sono importanti per raggiungere i nostri obiettivi in termini di ICT e sicurezza ICT, rafforzando esecuzione e controllo. Inoltre, stiamo investendo nello sviluppo di capacità, creando percorsi di formazione dedicati a competenze fondamentali per progredire in questi ambiti.³

Rafforzare la sicurezza ICT

Il crimine informatico desta sempre maggiore preoccupazione nel settore finanziario e non solo. Esso richiede un rigoroso presidio per proteggere i dati e il patrimonio dei clienti e delle aziende.⁴

La nostra strategia sulla sicurezza informatica è incentrata su un modello di miglioramento costante e su un insieme di processi e policy sviluppati appositamente per rispondere in maniera efficace all'evoluzione delle tipologie di attacco informatico e dei requisiti

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

regolamentari. Essa viene monitorata ciclicamente sia internamente che tramite valutazioni effettuate da terzi.

Più di 400 risorse (full-time equivalent) sono dedicati ad attività e operazioni relative alla sicurezza ICT, un numero in aumento rispetto al 2018. Tra le iniziative di prevenzione e mitigazione del rischio intraprese nel 2019 figurano una nuova soluzione antivirus per contrastare minacce avanzate a livello di endpoint (es. portatili) e il potenziamento delle misure di protezione contro la sottrazione di dati sensibili. Inoltre, abbiamo applicato una miglior modalità di analisi del comportamento degli utenti per una maggiore efficacia degli allarmi e ottimizzato il monitoraggio e la rilevazione di minacce specifiche. Abbiamo infine adottato una soluzione di valutazione del rischio di sicurezza automatizzata per i repository.

In aggiunta a ciò, abbiamo concentrato la nostra attenzione sull'allineamento ai requisiti regolamentari, compreso il potenziamento della nostra infrastruttura SWIFT per soddisfare i nuovi requisiti del Customer Security Programme o introducendo solide misure di autenticazione dei clienti per i canali online e mobile quali una password monouso o l'identificazione biometrica, in linea con gli obblighi previsti dalla Payment Services Directive 2 (PSD2).

Sensibilizzare i dipendenti sui rischi della sicurezza informatica è fondamentale. Nel 2019, sono state erogate circa 39.000 ore di formazione specifica in tutto il Gruppo (di cui oltre 9.000 in Italia) e abbiamo intensificato la condivisione delle conoscenze attraverso il portale intranet di Gruppo, pubblicando tra l'altro 9 video informativi. Abbiamo realizzato una campagna di simulazione di phishing che ha coinvolto circa 36.000 dipendenti di UniCredit SpA.

Tali misure, insieme ad altre azioni, mirano a ridurre la probabilità e le conseguenze derivanti dagli attacchi informatici e a garantirne la gestione efficace. Ad esempio, nel 2019 abbiamo rilevato e immediatamente verificato, segnalato e gestito un incidente relativo a un file generato nel 2015 contenente alcune informazioni personali all'interno del perimetro italiano. Non è stata compromessa alcuna informazione che avrebbe consentito di accedere ai conti dei clienti o effettuare transazioni non autorizzate.⁵

Il nostro piano strategico *Team 23* prevede, tra le varie priorità, ulteriori investimenti per rafforzare la gestione dell'identità e degli accessi, servizi di terzi, sicurezza del cloud, e la promozione di una cultura di sicurezza informatica.

Ottimizzare processi e servizi

I continui investimenti nel miglioramento dei processi ci rendono più efficienti, a beneficio dei nostri clienti.

Il nostro programma *Paperless Bank*⁶ svolge un ruolo fondamentale all'interno del nostro nuovo piano strategico che prevede il passaggio a un modello operativo digitale sfruttando, in particolar modo, le opportunità di straight-through processing. L'attuazione di questo programma consentirà ai nostri clienti una migliore customer experience, grazie alla convergenza tra operazioni tradizionali effettuate in filiale e soluzioni e prodotti digitali più semplici e rapidi. Inoltre, i processi in filiale saranno sensibilmente ottimizzati attraverso la totale dematerializzazione dei documenti, che ridurrà il rischio operativo e aumenterà l'efficienza.

Nel 2019, abbiamo completato la dematerializzazione delle operazioni di cassa nelle filiali italiane, dove adesso è possibile utilizzare la firma digitale per effettuare le stesse. Inoltre, nel 2019 è stato firmato digitalmente quasi il 50% di altri documenti gestiti in filiale per i clienti individui. Le filiali austriache e tedesche sono in una fase avanzata del processo di dematerializzazione delle operazioni di cassa e le attività di dematerializzazione sono iniziate anche nella CEE. Questi cambiamenti hanno consentito di risparmiare più di 1.30 milioni di fogli di carta in tutta la nostra rete, pari all'incirca a 15.000 alberi,⁷ e sosterranno i nostri obiettivi di sostenibilità ambientale nel corso dell'attuazione del programma.⁸

Il nostro programma *Best Practice Sharing and Convergence* mira a individuare e replicare le eccellenze interne, favorendo processi più efficienti e accelerando il progresso. Le migliori pratiche nelle aree strategiche del nostro business, come la customer experience e il programma *Paperless Bank*, vengono individuate attraverso un processo di benchmarking rigoroso e vengono successivamente documentate attraverso video esplicativi e una biblioteca virtuale per condividere la conoscenza all'interno del Gruppo. A oggi, i risultati del programma includono:

 ~50 best practices individuate su 250 iniziative raccolte

 ~70 best practice locali replicate interamente o parzialmente, in altre banche del Gruppo

Nel 2019, abbiamo introdotto delle comunità che promuovono la condivisione delle migliori pratiche intese come competenze e favoriscono la collaborazione tra i team di funzioni diverse. La comunità Global Data Science è un esempio.⁹ I suoi circa 500 membri condividono esperienze, pratiche e casi di applicazione reali, apprendendo e sviluppando insieme iniziative chiave per il Gruppo.

Con il nostro programma *Advanced Analytics Lab* (AALab), applichiamo la cosiddetta scienza del dato (data science). Il programma ha l'obiettivo di favorire i processi decisionali aziendali attraverso l'utilizzo dei dati, sfruttando l'architettura dei big data e l'analisi dei dati. Nello specifico, il programma mira a rafforzare il nostro rapporto con i clienti, il controllo dei rischi e i controlli più in generale, migliorando inoltre l'efficienza. *AALab*, che coinvolge team virtuali interfunzionali, utilizza una piattaforma di big data centralizzata che consente di acquisire i dati da varie fonti e di trasformarli fino all'analisi finale. Attualmente, il programma lavora su circa 20 casi d'uso, fornendo indicazioni e supportando aree come efficacia delle vendite, identificazione del rischio di credito ed efficienza dei processi.

Trasformare innovando

Siamo impegnati a sviluppare soluzioni all'avanguardia per offrire un servizio innovativo e competitivo.

Il Group Transformation Office di UniCredit coordina le attività nel campo dell'innovazione, supportando il processo decisionale strategico e la definizione delle priorità a livello di Gruppo. Inoltre, ricerca soluzioni innovative e ne monitora l'implementazione.

L'individuazione e la valutazione di idee e soluzioni innovative sono supportate dal Transformation and Innovation Advisory Board (TIAB)¹⁰ del Gruppo. Il TIAB, che funge sia da advisor che da challenger, esamina le principali iniziative legate alla trasformazione e all'innovazione all'interno del Gruppo su argomenti critici come analisi dei dati, collaborazione con il fintech e gestione dell'innovazione. Il TIAB è composto da esperti esterni in settori come sicurezza e mitigazione del rischio, ecosistemi fintech e tendenza delle preferenze dei consumatori e da figure apicali di UniCredit.

• Nel 2019 il TIAB si è riunito 3 volte per discutere, tra le altre cose, la nuova strategia nella gestione dati e il nostro modello di customer experience.

Manteniamo il nostro focus sulle fintech, sfruttando le nuove tecnologie per migliorare i nostri processi e l'offerta ai clienti. Per facilitare l'individuazione e la verifica delle soluzioni fintech, nel 2019 UniCredit ha siglato una partnership con Plug and Play, una piattaforma globale per l'innovazione che riunisce start-up e società provenienti dai principali settori del mercato. Tale collaborazione ha portato al lancio di una serie di iniziative pilota in alcune aree quali la nostra offerta commerciale alle Piccole Medie Imprese (PMI), la formazione ai clienti e la tecnologia per la compliance regolamentare. Inoltre, come membro degli Hub di Plug and Play di Francoforte e Milano, quindi in due dei nostri mercati chiave, siamo ben posizionati per agire come partner dei nostri clienti per l'innovazione, come le grandi aziende e le PMI, connettendoli all'ecosistema Plug and Play attraverso iniziative personalizzate.

Nel 2019 *buddybank*, il nuovo modello di banca di UniCredit disegnato esclusivamente per smartphone, disponibile in Italia, ha rilasciato il primo servizio di prestito personale destinato esclusivamente agli utenti mobile. La semplificazione dell'idea che sta alla base del prodotto e la totale digitalizzazione dei processi sottostanti consentono ai clienti di accedere all'offerta in modo immediato e completo. Attraverso l'app, i clienti possono gestire autonomamente tutte le fasi dell'acquisto del prodotto, inclusa la simulazione del piano di ammortamento, fornendo la documentazione necessaria e attivando il prestito, nonché accedendo ai servizi post-vendita.

Inoltre, abbiamo innovato significativamente i servizi di pagamento attraverso la collaborazione con partner tradizionali (Mastercard) e le Big Tech. I clienti di vari paesi possono così utilizzare le carte UniCredit con Apple Pay, Google Pay e Alipay, e sono previste ulteriori estensioni del servizio.

Le attività svolte nel 2019 per soddisfare i requisiti regolamentari previsti dalla PSD2 includono l'adozione di misure per permettere l'accesso ai conti per fornitori terzi certificati (Third Party Providers) su autorizzazione del cliente. Allo stesso tempo, abbiamo considerato le disposizioni della PSD2 come un'opportunità per innovare i nostri servizi allo scopo di soddisfare le mutevoli esigenze dei clienti e avviare lo sviluppo delle funzionalità multibanking. Al termine del processo, i nostri clienti potranno aggregare i conti intrattenuti presso altre banche e disporre operazioni direttamente dai nostri canali, semplificando così la customer experience.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

5. Maggiori informazioni sono disponibili nel comunicato stampa di UniCredit del 28 ottobre 2019.

6. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Piano Strategico.

7. Maggiori informazioni riguardo la metodologia di calcolo sono disponibili sul sito <http://www.conservatree.com/learn/EnviroIssues/TreeStats.shtml>.

8. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Naturale.

9. Lanciato congiuntamente a *Advanced Analytics Lab* a settembre 2019.

10. Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018.

Capitale Naturale

Le risorse naturali della Terra e gli innumerevoli servizi che ne derivano rendono possibile la vita umana. Le attività della banca hanno un impatto sul capitale naturale che deve pertanto essere monitorato e limitato.

I NOSTRI STOCK DI CAPITALE



RISULTATI

- €6,9 miliardi di esposizione nel settore delle energie rinnovabili
- -55% di emissioni di Scopo 1 e 2 rispetto all'anno base
- € 707 milioni di finanziamenti all'efficienza energetica per le PMI in Europa occidentale
- joint bookrunner in 29 emissioni di green bond

EFFETTI SUL TERRITORIO



OBIETTIVI

- Riduzione delle emissioni di gas serra dell'80% entro il 2030
- Aumentare del 25% entro il 2023 la nostra esposizione nel settore delle energie rinnovabili
- Aumentare i finanziamenti all'efficienza energetica per le PMI in Europa occidentale del 34%
- Raggiungere la Top 5 nelle classifiche del mercato EMEA per Green Bond e finanziamenti ESG-linked

Attuare una strategia ambientale efficace

UniCredit è impegnata nella tutela del capitale naturale. Il tema della sostenibilità è stato pienamente integrato nel nuovo piano strategico Team 23. Poiché il capitale naturale è alla base di una società più equa e giusta, la finanza verde è stata correttamente definita dall'UE come una finanza che sostiene la crescita economica e allo stesso tempo riduce le pressioni sull'ambiente, tenendo conto degli aspetti sociali e di governance. Di conseguenza, gli strumenti originariamente concepiti per tutelare l'ambiente sono stati recentemente ripensati per essere applicati a un ambito ambientale, sociale e di governance (ESG) più ampio, che presentiamo nel contesto del capitale naturale.

UniCredit mira a rivestire un ruolo centrale nella transizione verso un'economia più sostenibile e vede nella finanza sostenibile uno strumento per raggiungere questo obiettivo.

A questo proposito, UniCredit ha istituito il Sustainable Finance Advisory Team, parte del Corporate & Investment Banking. Coniugando la propria esperienza nel campo della sostenibilità con quella relativa ai mercati dei capitali, il nuovo team si prefigge di approfondire il dialogo con i clienti su argomenti ESG e facilitarne l'accesso al mercato europeo dei finanziamenti sostenibili. Inoltre, il team fornisce consulenza ai clienti riguardo a strategie di transizione da prodotti tradizionali a sostenibili, promuovendo l'opportunità di finanziamenti ESG presso imprese, istituzioni finanziarie e agenzie sovrane sovranazionali (SSA) lungo l'intera catena del valore. Il Sustainable Finance Advisory Team è anche incaricato di assicurare che le transazioni più significative del Gruppo siano conformi agli Equator Principles, che rappresentano un riferimento nel settore finanziario per stabilire, valutare e gestire il rischio ambientale e sociale dei progetti.¹

Promuovere un business che tuteli il capitale naturale

In UniCredit siamo sempre aperti a opportunità di business che nascono dalla necessità di affrontare le sfide ambientali.

Passare a un'economia a basse emissioni di carbonio

Dal momento che ai giorni nostri i cambiamenti climatici rappresentano la sfida più importante, cerchiamo di affrontare le questioni che essi pongono adottando un duplice approccio: in primo luogo, fissando obiettivi quantitativi che allineino il nostro portafoglio agli obiettivi dell'ONU in materia di clima e, in secondo luogo, con l'impegno a ridurre le emissioni di gas serra prodotte dalla nostra attività.

Con l'obiettivo di supportare i nostri clienti nella transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, nel 2019 UniCredit ha deciso di aderire alle raccomandazioni della Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).²

Facciamo inoltre parte del gruppo di banche che hanno accettato di sperimentare la metodologia Paris Agreement Capital Transition Assessment (PACTA) sviluppata da 2° Investing Initiative (2° ii).³ Il progetto confronterà asset economici con asset finanziari non quotati, al fine di verificare la compatibilità del nostro portafoglio crediti con la traiettoria di riferimento fissata dall'Accordo di Parigi, ponendo le basi per un'analisi di scenario 2°C, come raccomandato dalla TCFD. Per quanto riguarda i settori legati al clima, abbiamo emanato una nuova policy relativa al settore petrolio e gas nella regione artica e alle attività non convenzionali collegate e resa più stringente quella relativa al settore del carbone.⁴

Sostenere le fonti di energia rinnovabili

Continuiamo a investire in fonti di energia rinnovabili. A dicembre 2019, il valore del nostro portafoglio di progetti riguardanti le energie rinnovabili ammontava a €6,9 miliardi.⁵ Nel complesso, la maggior parte dei finanziamenti per progetti riguardanti le energie rinnovabili riguarda impianti fotovoltaici, con una quota del 51%. L'energia eolica rappresenta il 38% del portafoglio e le altre fonti di energia rinnovabili il restante 11%.

La nostra strategia
→ Capitale Naturale

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

1. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Gestione del rischio e compliance del Supplemento.

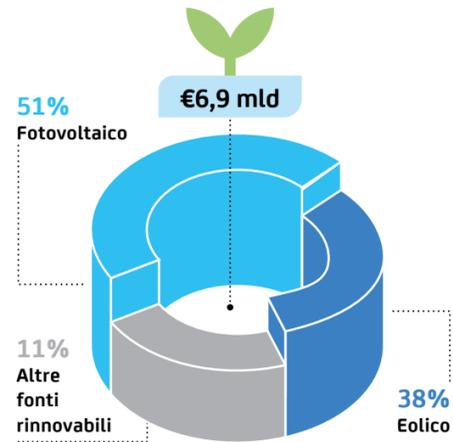
2. Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione TCFD.

3. 2° Investing Initiative (2° ii) è il think tank internazionale incaricato di sviluppare metriche in relazione al clima e ai rischi a lungo termine e le relative politiche per i mercati finanziari.

4. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Gestione del rischio e compliance.

5. Espresso in termini di Exposure at Default (EAD). Il decremento significativo rispetto all'anno 2018 è imputabile principalmente all'assenza del contributo di Yapı ve Kredi Bankası AŞ a seguito della riduzione della partecipazione di UniCredit nella società stessa.

Portafoglio energia rinnovabile, 2019



Nel nostro nuovo piano strategico *Team 23*, ci siamo impegnati ad aumentare del 25% entro il 2023 la nostra esposizione al settore delle energie rinnovabili (fino a oltre €9 miliardi).

Promuovere strumenti finanziari sostenibili

UniCredit, lead manager della prima emissione di green bond, continua a rivestire un ruolo centrale in questo mercato in rapido sviluppo. Nel 2019 siamo stati joint bookrunner in 29 emissioni, per un collocamento complessivo di €22 miliardi. Nel corso dell'anno, abbiamo anche riscontrato una crescita della domanda di green e sustainable loan e credit facilities. UniCredit è stata bookrunner in 20 transazioni, per un importo complessivo di circa €31 miliardi. Come chiaramente indicato nel nostro nuovo piano strategico *Team 23*, puntiamo a raggiungere la Top 5 nelle classifiche del mercato EMEA (Europa, Medio Oriente e Africa) per Green Bond e finanziamenti connessi agli ambiti ESG.

Finanziare l'efficienza energetica

Alla fine del 2019, i finanziamenti all'efficienza energetica erogati alle PMI in Europa occidentale tramite programmi sovvenzionati, ammontavano a €707 milioni, mentre quelli a privati ad oltre €1 miliardo.

L'impegno di UniCredit rispetto agli obiettivi di efficienza energetica dell'UE è dimostrato anche dal

suo coinvolgimento in iniziative del settore, come l'Energy Efficient Mortgages Initiative (EEMI), promossa dall'European Covered Bond Council (ECBC) e dalla European Mortgage Federation (EMF), e finanziata dalla Commissione Europea tramite il Programma Horizon 2020. EEMI intende creare per i mutui destinati all'efficienza energetica, un quadro europeo standardizzato e una struttura di raccolta dei dati. Grazie a condizioni di finanziamento agevolate, questi mutui consentiranno di acquistare proprietà altamente efficienti sotto il profilo energetico e incentivare la riqualificazione energetica e antisismica del patrimonio immobiliare. Nel mercato italiano UniCredit, grazie anche al ruolo di rappresentanza per conto di ABI nello steering committee di ECBC, è, insieme con il rappresentante italiano del Comitato Esecutivo di EMF, tra i 2 coordinatori del gruppo multidisciplinare (Market Hub) a cui partecipano, tra gli altri, banche, istituti assicurativi, ingegneri, imprese di costruzioni e utilities interessate alla riqualificazione energetica. Il ruolo di leader nel market hub italiano ha agevolato UniCredit nella creazione di convenzioni e prodotti destinati alla riqualificazione energetica degli edifici in Italia, perfezionati già nel 2019. UniCredit è uno dei 52 istituti bancari partecipanti alla fase pilota avviata nel giugno 2018 che prevede di arrivare ad una definizione di mutuo verde⁶ condivisa tra tutti membri dei diversi Paesi Europei partecipanti, definita nel corso del 2019. Inoltre, UniCredit è tra i fondatori dell' Energy Efficiency Financial Institutions Group (EEFIG).⁷

Il nostro piano strategico *Team 23* mira ad aumentare i finanziamenti collegati all'efficienza energetica erogati ai clienti, con un obiettivo del 34% per le PMI e del 25% per i privati in Europa occidentale, mentre nell'Europa orientale il nostro obiettivo è di almeno il 6% nell'erogazione di nuovi finanziamenti per l'efficienza energetica.

• Nel corso del 2019, UniCredit ha scambiato quasi 200 tonnellate di CO₂ per un valore di circa €4,8 miliardi nel sistema di scambio di quote di emissione Emission Trading System dell'UE.

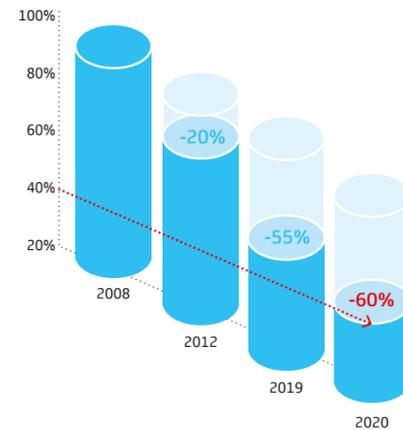
Ridurre il nostro impatto ambientale

Il solido sistema di governance di UniCredit guida le sue azioni a tutela del capitale naturale, in linea con il suo impegno a prevenire e mitigare gli impatti ambientali,⁸ della nostra operatività e delle nostre attività creditizie. Il nostro Gruppo, attraverso UniCredit Bank Austria AG e UniCredit Bank Czech

Republic and Slovakia, ha ottenuto la certificazione ISO 14001. Inoltre, UniCredit SpA è registrata ai sensi del Regolamento EMAS.

Relativamente alla strategia climatica, UniCredit ha un duplice obiettivo: il primo, a breve termine, è quello di ridurre le emissioni di carbonio del 60% entro il 2020, mentre il secondo, a più lungo termine, è una riduzione dell'80% entro il 2030.⁹ Nel 2019 abbiamo ottenuto una riduzione complessiva del 55% rispetto alle emissioni di Scopo 1 e 2 del 2008.

Andamento emissioni GHG



Nel 2019 abbiamo rinnovato il nostro impegno a utilizzare nuove tecnologie per ridurre l'impronta ambientale, i costi e le emissioni delle nostre attività. Nel corso dell'anno abbiamo chiuso 82 filiali, riducendo ulteriormente di 63.000 metri quadrati l'area adibita ad uffici in Europa occidentale. L'attività di ottimizzazione degli spazi ha comportato una riduzione di aree adibite ad uffici pari a 352.000 metri quadrati e alla chiusura di 963 filiali dall'avvio di *Transform 2019*. Abbiamo quindi superato, rispettivamente del 2% e 6%, gli obiettivi originari del piano. Il piano *Team 23* prevede un'ulteriore riduzione degli spazi occupati da UniCredit.

• Nel 2019, in Austria abbiamo ridotto il nostro consumo di energia del 55% rispetto al 2018, grazie alle misure intraprese che includono l'ottimizzazione degli spazi¹⁰ e azioni di efficientamento energetico.

Sensibilizzare sul tema dell'impatto ambientale

UniCredit ha lanciato una campagna di sensibilizzazione sul tema dell'impatto ambientale per tutti i dipendenti.

9. La componente dello Scopo 2 degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra del Gruppo si riferisce alle emissioni calcolate secondo il metodo location-based.
10. Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018.
11. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Umano.
12. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito https://www.treedom.net/it/page/about_us.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

energia elettrica registrato nei nostri due data centre di Verona è stato rispettivamente di 20,7 e 15,1 milioni di kWh, il che pone le prestazioni dei nostri UPS al massimo della curva di efficienza, registrando un consumo leggermente inferiore rispetto all'anno precedente. Per il 2020 sono già previste attività per aumentare ulteriormente il risparmio energetico. I valori di Power Usage Effectiveness (PUE)¹³ dei data centre sono riportati di seguito.



UniCredit ritiene che l'uso di **energie rinnovabili** sia un elemento decisivo per la lotta ai cambiamenti climatici. Nel 2019, la quasi totalità dell'elettricità che abbiamo acquistato in Italia, Germania e Austria proveniva da fonti rinnovabili: 100% in Italia, 100% in Germania e 92% in Austria. Nel complesso le fonti rinnovabili rappresentano l'81% del consumo di elettricità del Gruppo. UniCredit assicura che entro il 2023 tutti i consumi di energia elettrica negli edifici in Italia, Germania e Austria proverranno da fonti rinnovabili.

Gestire la mobilità

Continuiamo a promuovere soluzioni innovative che rendono possibili le riunioni a distanza. Tutti i responsabili di filiale, e in alcuni paesi come Austria e Russia tutti i dipendenti, dispongono di strumenti di videocomunicazione. Tutti i dipendenti della sede centrale di UniCredit hanno accesso a sistemi di videoconferenza e sono state adottate su vasta scala tecnologie video all'avanguardia per la gestione delle riunioni online. La politica del Gruppo relativa alle trasferte incoraggia l'uso del trasporto pubblico. Ad esempio, si consiglia sempre di utilizzare il treno in alternativa all'aereo. Nel corso del 2019 siamo riusciti a ridurre le spese per trasferte del 3% rispetto all'anno precedente.

In Italia, le auto aziendali assegnate per uso professionale e personale sono soggette a regole stringenti. Tali auto devono essere in linea o migliori rispetto al protocollo in vigore relativo agli standard europei sulle emissioni inquinanti. Non sono ammesse spider, cabriolet, coupé, pick-up e auto sportive.

Nel 2019 è stato avviato un progetto pilota per le stazioni di ricarica elettrica in alcune sedi italiane, che prevedeva la graduale sostituzione delle auto a carburante tradizionale con nuovi veicoli elettrici e ibridi e l'installazione di stazioni di ricarica da utilizzare per le auto aziendali.

Secondo i nostri dati, la diffusione in Italia di modalità di lavoro flessibile ha permesso di risparmiare, nei quattro anni successivi alla loro adozione iniziale, oltre 5 milioni di km di spostamenti dei dipendenti per raggiungere il luogo di lavoro.

FOCUS

Gestione della mobilità in Austria

Il nuovo rapporto Climate Protection with Business Trips, Vehicle Fleets & Co. pubblicato dall'organizzazione ambientalista Greenpeace ha esaminato attentamente, all'interno del settore finanziario austriaco, i viaggi di lavoro e i percorsi per recarsi al lavoro. In questo rapporto Bank Austria viene valutata positivamente, tra l'altro, anche per quanto riguarda la logistica e l'organizzazione generale della sua nuova sede centrale. In effetti, l'Austria Campus è un modello di best practice, grazie alle sue molteplici soluzioni ecocompatibili:

- ottimi collegamenti con il trasporto pubblico
- stazioni di ricarica per i veicoli elettrici nei parcheggi
- approccio che promuove il lavoro da casa
- numerosi parcheggi per le biciclette.

Bank Austria sta inoltre inviando un segnale forte sul tema dei viaggi di lavoro. Infatti, tra tutti gli istituti finanziari considerati dal Rapporto, è quello che ha ottenuto la più alta riduzione del numero di viaggi di lavoro, pari a tre quarti dei viaggi effettuati nel periodo 2008-2018, un risultato che ha addirittura superato l'obiettivo prefissato. Nello stesso periodo, le emissioni totali di CO₂ sono diminuite del 65% circa, obiettivo che Bank Austria ha raggiunto indicando il trasporto ferroviario quale mezzo di trasporto obbligatorio per i viaggi di lavoro dei dipendenti all'interno dell'Austria, naturalmente a condizione che i collegamenti siano disponibili.

Ridurre i consumi

Riducendo il consumo di materiali, rendiamo il Gruppo più sostenibile. A tal proposito, un aspetto essenziale è rappresentato dalla riduzione dell'uso della carta, che può essere limitato grazie a un impiego maggiore della tecnologia.¹⁴

Il progetto *Centralised Document Dematerialisation* (CDD) mira a rendere più efficiente e sicuro l'uso dei documenti delle filiali, attraverso lo sviluppo di un processo di gestione basato su una nuova piattaforma informatica. Il progetto prevede la scansione e l'archiviazione digitale dei documenti contrattuali e delle conferme delle operazioni, allo scopo di creare un sistema di dati a elevata automazione. Il processo ha avuto inizio nel gennaio del 2017 con una fase pilota che ha riguardato la digitalizzazione di contratti selezionati. Viene applicato ai documenti finanziari di tutte le filiali (es. moduli di deposito e acquisti di titoli di stato). Al 2019, grazie al progetto CDD, sono stati archiviati in sicurezza quasi 26 milioni di documenti. Il CDD è inoltre supportato dal sistema *FirmaMia*,¹⁵ che ora i clienti possono utilizzare per apporre la firma digitale sulle operazioni ordinarie eseguite in filiale e sui documenti.

FirmaMia 2019



In linea con i target del nostro piano *Team 23*, la rete italiana sarà priva di supporti cartacei entro la seconda metà del 2020. Per quanto riguarda i prodotti chiave, l'Austria e la Germania lo saranno entro il 2021 e l'Europa orientale lo sarà entro il 2023.

14. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Intellettuale.
15. Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2015.

Approvvigionarsi responsabilmente

I fornitori di UniCredit devono soddisfare alcuni requisiti minimi di sostenibilità e vengono scelti in base agli standard dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro in materia di diritti umani fondamentali, lavoro minorile, libertà di associazione, condizioni di lavoro, parità di retribuzione, salute, sicurezza ed etica di business. I fornitori devono inoltre conformarsi alle regole stabilite dalla nostra Politica Ambientale.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

13. Il rapporto tra l'energia totale usata dai data centre e quella usata per i processi IT.

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

La sostenibilità per noi è importante e la consideriamo un volano fondamentale per le nostre strategie commerciali future e una componente essenziale del successo della nostra banca. Per questo motivo, da novembre 2019 avalliamo le raccomandazioni della TCFD, istituita dal Financial Stability Board (FSB), che mira a sviluppare un'informativa volontaria e coerente sui rischi finanziari legati al clima, che le aziende possano utilizzare per fornire informazioni agli stakeholder.



“La sostenibilità è parte integrante del DNA del nostro Gruppo e un elemento chiave del nostro modello di business. UniCredit è impegnata a proteggere il capitale naturale, a cominciare dall'ambiente. Ogni azienda deve andare oltre il 'business as usual': questo è il momento di agire e di avere un impatto concreto. Costruire un futuro sostenibile è una sfida importante sia per le persone che per le imprese. Queste nuove misure fanno parte della nostra più ampia strategia di sostenibilità, per essere sempre in linea con il nostro principio guida: Fai la cosa giusta!”

Jean Pierre Mustier, CEO del Gruppo UniCredit

Governance

Già da diversi anni UniCredit si occupa di tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) e ha investito molto in termini di attenzione manageriale a questi temi, soprattutto nell'ambito della governance.

• Come per le questioni ESG in generale, il cambiamento climatico è affrontato da un Comitato consiliare creato nel 2016 e incaricato delle tematiche ESG.

L'inclusione della sostenibilità tra i compiti assegnati al Comitato Corporate Governance and Nomination ha fatto sì che questo venisse ridenominato Comitato Corporate Governance, Nomination and Sustainability (CGN&S). Nello specifico, esso discute la strategia di sostenibilità e i risultati, che sono supervisionati dal Consiglio di Amministrazione.

Questa decisione risponde all'esigenza di aumentare il livello di responsabilità sul tema e di renderlo più efficace e integrato nella strategia aziendale globale. L'Executive Management Committee (EMC), presieduto dall'Amministratore Delegato (CEO), è il più importante comitato manageriale nominato dal Consiglio di Amministrazione che comprende rappresentanti delle principali funzioni e divisioni aziendali. Il suo obiettivo è garantire un efficace indirizzo, coordinamento e controllo del business del Gruppo, nonché un efficace allineamento della capogruppo ai diversi business e alle diverse aree geografiche per quanto riguarda i temi strategici, comprese le questioni ambientali che riguardano il Gruppo.

Di conseguenza, l'EMC sovrintende alle, ed è direttamente responsabile delle, tematiche relative al cambiamento climatico.¹

• Le questioni collegate al clima sono inserite all'ordine del giorno di almeno tre riunioni del Comitato CGN&S ogni anno.

1. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Governance.

La nostra strategia
→ Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)



L'Head of Group Institutional Affairs & Sustainability presenta al Comitato CGN&S argomenti specifici dopo averne condiviso i contenuti con il CEO e riferisce sui progressi dell'attuazione.

Nel 2019 si è concluso il precedente piano *Transform 2019*, pertanto è stato compiuto un grande sforzo per la preparazione del piano strategico *Team 23*. Durante questo processo il cambiamento climatico ha rappresentato una parte importante della discussione.

• Infatti, partendo da quanto richiesto dal Comitato CGN&S e dal Consiglio di Amministrazione, il senior management si è concentrato su un'integrazione sempre maggiore delle tematiche di sostenibilità nelle strategie aziendali del nostro Gruppo.

Diverse strutture aziendali, tra cui Group Risk Management, le linee di business Retail e Corporate sia in Europa occidentale che in Europa centro-orientale (CEE), Corporate & Investment Banking (CIB), Investor Relations, Internal Communications, Media Relations e naturalmente Group Sustainability & Foundation, sono tutte coinvolte nella definizione di una strategia coerente per combattere il cambiamento climatico e sviluppare indicatori appropriati che dovranno essere monitorati nel tempo sotto la supervisione del Comitato CGN&S.

Il processo è seguito da vicino dai senior manager responsabili di ciascuna funzione, che vengono coinvolti in una serie di incontri per valutare la situazione attuale, guidare le decisioni e organizzare gli aggiornamenti che vengono poi discussi in seno all'EMC (il più importante comitato manageriale a livello di Gruppo, presieduto dal CEO) durante il CEO Jour Fixe (l'aggiornamento periodico che coinvolge il CEO e la sua prima linea di riporto) e presentati al Comitato CGN&S che li rivede.

Il Comitato CGN&S è inoltre responsabile del monitoraggio e della supervisione dei progressi compiuti verso il conseguimento degli obiettivi e dei traguardi fissati secondo il processo sopra descritto.

Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

Strategy

A novembre 2019 UniCredit ha annunciato una serie di obiettivi di sostenibilità che incorporano diversi impegni in materia di cambiamento climatico.

Il cambiamento climatico rappresenta una minaccia significativa per la sostenibilità del nostro business.

Uno spostamento delle preferenze dei consumatori verso prodotti rispettosi del clima potrebbe influenzare la nostra strategia e comportare uno stress finanziario per i nostri clienti, sia in termini di fatturato che di aumento di costi per allineare i loro prodotti a tale modifica di preferenze. Inoltre, i nostri clienti potrebbero essere obbligati a sostenere spese aggiuntive per realizzare nuove tecnologie conformi alle nuove normative in materia. Per questo motivo stiamo collaborando con i nostri clienti per una transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio e in grado di adattarsi al cambiamento climatico, in particolare mediante:

- la definizione di un quadro più rigoroso per il finanziamento delle attività collegate ai combustibili fossili
- l'aumento dei finanziamenti al settore delle energie rinnovabili
- l'aumento dei prestiti alla clientela per l'efficienza energetica.

Il grande impegno nella collaborazione con i clienti è dimostrato anche dalla nomina di un nuovo Sustainable Finance Advisory Team all'interno della divisione CIB, che coniuga la propria competenza nel campo della sostenibilità con quella relativa ai mercati dei capitali per approfondire il dialogo con i clienti sui temi ESG e facilitarne l'accesso al mercato europeo dei finanziamenti sostenibili.

UniCredit collabora con tutti i colleghi e con il settore bancario per rendere sempre valido il principio: *Fai la cosa giusta, anche per l'ambiente.*

Come primo passo per effettuare una vera e propria analisi di scenario, UniCredit collabora con il think tank internazionale 2° Investing Initiative (2°ii) per sperimentare il loro modello del Paris Agreement sul Capital Transition Assessment (PACTA), in un pool di 17 banche internazionali. 2°ii ha lanciato un programma di ricerca per applicare anche al portafoglio crediti corporate delle banche un modello originariamente sviluppato per valutare l'esposizione dei portafogli azionari e obbligazionari alle tecnologie di transizione nei settori chiave.

La sperimentazione del modello PACTA inizierà nel primo trimestre del 2020 e sarà completata entro il primo semestre del 2020. Tale modello consente alle banche di studiare l'allineamento dei propri portafogli con i parametri di riferimento climatici. L'utilizzo di database di asset consente di confrontare asset economici con asset finanziari non quotati. Ciò permetterà alle banche partecipanti di superare il problema relativo ai dati per i portafogli crediti di grandi dimensioni associati a controparti non quotate e ad altre controparti per le quali i dati relativi agli aspetti climatici non sono facilmente disponibili in modo omogeneo e a basso costo.

Gli eventuali disallineamenti saranno indicati a livello di settore, di tecnologie e di controparti e le banche che hanno aderito alla sperimentazione saranno in grado di sfruttare questa metodologia per la segnalazione e la gestione di potenziali allocazioni di capitale scorrette, al fine di allinearsi all'obiettivo dei 2°C raccomandato dall'Accordo di Parigi. Il software di confronto sottostante e la calibrazione per gli strumenti di confronto saranno resi pubblici alla fine del progetto.

UniCredit si è impegnata ad abbandonare completamente i progetti di estrazione del carbone per la produzione di energia e a cessare il finanziamento di progetti relativi alla produzione di energia elettrica da carbone entro il 2023.

A novembre 2019 è stata approvata e pubblicata una nuova policy sul carbone che vieta nuovi progetti di estrazione di carbone per la produzione di energia elettrica e impone rigorosi obblighi in termini di riduzione della dipendenza da carbone per i clienti corporate. La Global Policy prevede criteri specifici per effettuare una valutazione del rischio reputazionale, a seconda delle caratteristiche dell'operazione (progetti rispetto a finanziamenti generici, nuovi progetti o clienti rispetto a progetti o clienti già nel nostro portafoglio, centrali elettriche a carbone rispetto a miniere di carbone per la produzione di energia) e sulla base delle valutazioni richieste con riferimento a specifiche soglie e standard ambientali (es. conformità agli standard ambientali e agli obiettivi del progetto, grado di dipendenza dalla produzione di energia elettrica da carbone ed esistenza di piani per ridurre tale dipendenza, percentuale dei ricavi derivanti dall'attività mineraria ed esistenza di una strategia per ridurre tale percentuale).

La Global Policy si applica in tutti i Paesi e fornisce linee guida con riferimento a:

- finanziamento di progetti nel settore del carbone, concessione di prestiti o altre forme di assistenza finanziaria con un uso dichiarato dei proventi a sostegno di progetti relativi a centrali elettriche a carbone (CFPP) o miniere di carbone per la produzione di energia, comprese le operazioni di coal trade finance, che includono anche il cross-selling supplementare collegato al commercio, alla spedizione e allo stoccaggio del carbone
- finanziamenti generici, servizi di consulenza o altre forme di assistenza finanziaria (corporate loan) nei casi in cui lo scopo non sia direttamente collegato a un progetto/centrale elettrica a carbone o a una miniera di carbone per la produzione di energia.

La policy fornisce linee guida restrittive con riferimento a:

1. Progetti nel settore del carbone
 - a. non saranno finanziati nuovi progetti
 - b. ai progetti già esistenti in portafoglio non saranno concessi ulteriori finanziamenti o la fornitura di nuovi servizi finanziari. Tutti gli impegni contrattuali in essere saranno onorati fino alla scadenza, in altre parole il Gruppo UniCredit abbandonerà gradualmente i progetti esistenti sulla base della scadenza degli obblighi contrattuali esistenti.

2. Finanziamenti generici, servizi di consulenza o altre forme di assistenza finanziaria alle società che producono energia elettrica da carbone (CFPG):
 - a. criteri per l'acquisizione di nuovi clienti: il Gruppo può avviare rapporti con nuovi clienti solo se la loro capacità produttiva attuale collegata al carbone è inferiore al 30% se gli stessi adottano una chiara strategia per ridurre la dipendenza da CFPG sotto la soglia del 5% entro il 2025
 - b. per quanto riguarda i clienti esistenti:
 - se la loro attuale produzione di energia derivante da carbone è superiore al 30%, il Gruppo richiede che i clienti si impegnino chiaramente a ridurre la percentuale di capacità di potenza almeno in linea con i Contributi Nazionali Determinati (Nationally determined Contributions - NDC) del Paese in cui svolgono le proprie attività
 - se la loro attuale produzione di energia derivante da carbone è inferiore al 30%, il Gruppo richiede un aggiornamento annuale in merito agli impegni dei clienti per ridurre la percentuale negli anni successivi.



3. Finanziamenti generici, servizi di consulenza o altre forme di assistenza finanziaria alle società di estrazione del carbone per la produzione di energia:
 - a. criteri per l'acquisizione di nuovi clienti: il Gruppo può avviare rapporti con nuovi clienti solo se i loro ricavi da estrazione di carbone per la produzione di energia sono inferiori al 25%, e comunque deve essere effettuata una valutazione critica caso per caso. Il sostegno finanziario può essere concesso solo se i clienti adottano una strategia ragionevole per diversificare il proprio profilo
 - b. per quanto riguarda i clienti esistenti, il rapporto in essere può continuare se i loro ricavi da estrazione di carbone per la produzione di energia sono inferiori al 25% e se adottano una strategia ragionevole per diversificare il loro profilo.

4. Anche le altre società coinvolte nel settore del carbone saranno oggetto di valutazione. Se più del 30% dei ricavi di queste società (es. i fornitori) sono collegati alla produzione di energia elettrica da carbone o a miniere di carbone per la produzione di energia, il Gruppo verificherà che il cliente adotti una strategia ragionevole di diversificazione.

Qualora i criteri di cui sopra relativi ai clienti esistenti non vengano soddisfatti, UniCredit abbandonerà gradualmente il rapporto.

Al fine di rafforzare il nostro approccio in tema di combustibili fossili, a novembre 2019 è stata anche approvata e pubblicata una policy relativa al settore petrolio e gas (O&G), che identifica il settore artico e le attività O&G non convenzionali (NCOG) e definisce le regole per la valutazione del rischio reputazionale.

Le attività O&G nella regione artica sono definite come l'estrazione di petrolio e/o gas effettuata nell'area all'interno del Circolo Polare Artico (66,5 gradi a nord dell'Equatore). I finanziamenti concessi alle attività estrattive nella regione artica sono soggetti a forti limitazioni; in particolare, il Gruppo considera l'estrazione on-shore e off-shore di petrolio e l'estrazione off-shore di gas come attività critiche dal punto di vista ambientale per l'Artico. Tutte le seguenti attività estrattive fanno parte del settore NCOG:

- O&G da sabbie bituminose
- O&G da acque ultra-profonde (più di 1.500 metri o 5.000 piedi)
- Fracking/Shale O&G

Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI

Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA

Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE

Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA

Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA

Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

Impatto positivo sulla società

La nostra strategia

→ Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Inoltre, anche il gas naturale liquefatto (GNL) è considerato un trattamento non convenzionale se proveniente dalle estrazioni non convenzionali sopra descritte, comprese le attività critiche per l'Artico.

La Global Policy impone anche impegni rigorosi per disciplinare le attività di finanziamento corporate.

La Policy si applica in tutti i Paesi e fornisce linee guida con riferimento a:

- finanziamenti, prestiti o altre forme di assistenza finanziaria a progetti collegati ad attività critiche per l'Artico e NCOG con un uso dichiarato dei proventi a sostegno di progetti relativi all'estrazione, alla costruzione di oleodotti e alla realizzazione di infrastrutture in entrambi i settori
- finanziamenti generici, servizi di consulenza o altre forme di assistenza finanziaria (corporate loan) a società coinvolte in attività critiche per l'Artico e NCOG.

La Global Policy non sostiene:

- progetti relativi all'estrazione di petrolio e gas nell'ambito delle attività critiche per l'Artico e NCOG
- progetti relativi a oleodotti e ad altre infrastrutture esclusivamente riguardanti attività critiche per l'Artico e NCOG
- progetti relativi alla produzione di gas naturale liquefatto quando riguardano esclusivamente attività critiche per l'Artico e NCOG.

La nuova Global Policy fornisce anche le seguenti linee guida restrittive:

- Finanziamenti generici, servizi di consulenza o altre forme di assistenza finanziaria a società coinvolte nel sottosettore NCOG:
 - criteri per l'acquisizione di nuovi clienti: il Gruppo può avviare rapporti con nuovi clienti solo se le suddette attività vietate relative al settore NCOG generano fino a un massimo del 25% dei ricavi totali annuali della società, e se le attività critiche per l'Artico, come sopra definite, generano fino a un massimo del 25% dei ricavi totali
 - per quanto riguarda i clienti esistenti, il rapporto può continuare se le suddette attività vietate relative al settore NCOG generano fino a un massimo del 25% dei ricavi totali annuali della società, e se le attività critiche per l'Artico, come sopra definite, generano fino a un massimo del 25% dei ricavi totali. Se la percentuale di ricavi derivanti dalle attività critiche per l'Artico o NCOG vietate è superiore alla soglia stabilita del 25%, il Gruppo richiede un piano solido e un aggiornamento annuale in cui i clienti si impegnino a ridurre tale percentuale al di sotto del 25% negli anni successivi.

Oltre a introdurre le suddette policy per contrastare l'uso dei combustibili fossili, UniCredit ha fatto un ulteriore passo avanti impegnandosi ad aumentare del 25% entro il 2023 la propria esposizione al settore delle energie rinnovabili e a incrementare i prestiti alla clientela per l'efficienza energetica.

Risk Management

Con riferimento al cambiamento climatico, sia le evidenze scientifiche che una crescente consapevolezza degli stakeholder in merito alle questioni climatiche rendono prioritaria l'azione da parte di UniCredit.

Come banca siamo esposti a rischi sia fisici che di transizione. Questi rischi possono assumere la forma di elevati rischi di credito, di mercato, operativi e reputazionali. Al momento non è chiaro il potenziale impatto sulla liquidità. Siamo nella fase iniziale del processo di sviluppo e sperimentazione di modelli quantitativi per la corretta misurazione del rischio climatico e, di conseguenza, la sua inclusione nella più ampia valutazione del rischio finanziario.

Complessivamente, questi modelli richiedono lo sviluppo a livello di banca di un approccio per la gestione del rischio climatico. Come banca tendiamo ad allineare il nostro orizzonte strategico all'andamento delle nostre attività di credito.

A questo riguardo, si considera breve termine l'orizzonte temporale per il rimborso di un prestito a breve termine (18 mesi), medio termine un periodo fino a 5 anni, come per i titoli del debito pubblico, mentre periodi più lunghi sono considerati a lungo termine. Sulla base di questa segmentazione, i rischi climatici possono essere considerati a medio-lungo termine.

È importante sottolineare che alcuni indicatori quantitativi fissati come obiettivi di sostenibilità, inseriti nel nostro nuovo piano strategico Team 23 e che includono il monitoraggio del rischio climatico, sono stati integrati nel Risk Appetite Framework (RAF) 2020 per monitorare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

La costituzione all'interno della funzione Group Risk Management di un team dedicato, responsabile della supervisione e della gestione dei processi relativi ai rischi connessi al cambiamento climatico e dell'approccio di UniCredit ai settori sensibili, rappresenta un primo passo verso la realizzazione di questo importante obiettivo. La prima attività messa in atto dal team si è

La nostra strategia

→ Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

concentrata sulla valutazione del rischio di transizione delle società quotate nel nostro portafoglio CIB al fine di gestire efficacemente il loro profilo di rischio ambientale. Inoltre, anche per altre classi sarà applicata una metodologia rilevante.

Con riferimento al rischio fisico, è stata avviata un'analisi preliminare per stimare gli impatti più importanti legati al rischio di cambiamento climatico. In termini di valutazione del rischio, esso si traduce principalmente in una riduzione del valore delle garanzie situate in zone a elevato rischio climatico e potrebbe riferirsi a un rischio cronico (l'innalzamento del livello del mare) o a un rischio acuto (eventi estremi come esondazioni fluviali, incendi, tempeste più frequenti e più gravi). Attualmente lo studio pilota mira a stimare il potenziale impatto dell'innalzamento del livello del mare sul valore delle singole garanzie ipotecarie situate in località costiere italiane. Una volta consolidata la metodologia, estenderemo l'analisi ad altri rischi fisici cronici (esondazioni fluviali, incendi, siccità), oltre a monitorare nel tempo gli eventi estremi (rischi acuti) e a integrare nuove informazioni nei nostri processi di erogazione del credito.

Inoltre, nel corso dell'anno, grazie alla continua collaborazione tra le funzioni di business e quelle di rischio e di credito, è stato potenziato il forte impegno in materia di sostenibilità, supportato da chiari obiettivi per il 2023 mirati ad affrontare i rischi connessi al cambiamento climatico, tra cui:

- assistere i clienti nella transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio e in grado di adattarsi al cambiamento climatico
- migliorare le nostre politiche riguardanti i settori legati al clima (Artico e NCOG, CFPG)
- rafforzare il nostro impegno a non sostenere le aziende coinvolte nella deforestazione delle foreste pluviali.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI

Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA

Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE

Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA

Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA

Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

Impatto positivo sulla società

La nostra strategia

→ Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

In questo caso la valutazione del rischio è collegata alla transizione dei modelli di business delle società verso un'economia a basse emissioni di carbonio e il rischio è rappresentato da una perdita di asset finanziari collegata all'esposizione a società potenzialmente soggette a normative ambientali, qualora non fossero in grado di rimborsare il debito.

Per quanto riguarda lo studio pilota, stiamo analizzando i dati di un sotto-portafoglio di società quotate CIB (circa il 30% del totale in termini di EAD del portafoglio considerato), mentre per le rimanenti società applichiamo deleghe in base al loro settore e alle loro dimensioni. Una volta sviluppata la metodologia, il nostro obiettivo è quello di mappare il rischio di transizione del nostro portafoglio e la stima dell'impatto sui parametri di rischio. Il processo sarà naturalmente esteso al resto dei portafogli incorporando la verifica dell'impatto sugli utili nella revisione del merito di credito.

Metrics and targets

Come già accennato, stiamo ancora cercando di comprendere i meccanismi tramite cui un potenziale disallineamento alla tecnologia di transizione si trasmette a un rischio finanziariamente misurabile.

È quindi prematuro fissare obiettivi adeguati che definiscano la composizione di un portafoglio sicuro.

Tuttavia, poiché il rischio finanziario legato al clima è una certezza, abbiamo fissato alcuni obiettivi preliminari basati sulla nostra strategia di sostenibilità globale. Nelle future rendicontazioni TCFD tratteremo i nostri progressi in quest'ambito in linea con lo sviluppo delle best practice e con gli standard del settore man mano che si concretizzeranno.

Il nostro impegno in termini di sostenibilità è stato presentato dal CEO in una conferenza stampa e in una conference call dedicata agli analisti finanziari e agli investitori nel mese di novembre 2019.²

Questo insieme di impegni e obiettivi che riguardano le tematiche ESG testimoniano come la sostenibilità sia insita nel DNA del nostro Gruppo e sia pienamente integrata nelle nostre strategie aziendali. In quanto tale, è riconosciuta come un fattore cruciale per il successo della nostra banca nel medio termine.

L'insieme degli obiettivi oggetto dell'impegno di UniCredit include anche le questioni relative al cambiamento climatico, che sono in ascesa anche per quanto riguarda l'analisi di materialità, sia dal punto di vista degli stakeholder che del nostro approccio interno. Ciò dimostra come il nostro CEO e senior management stiano lavorando per migliorare l'atteggiamento della nostra banca nei confronti del cambiamento climatico.

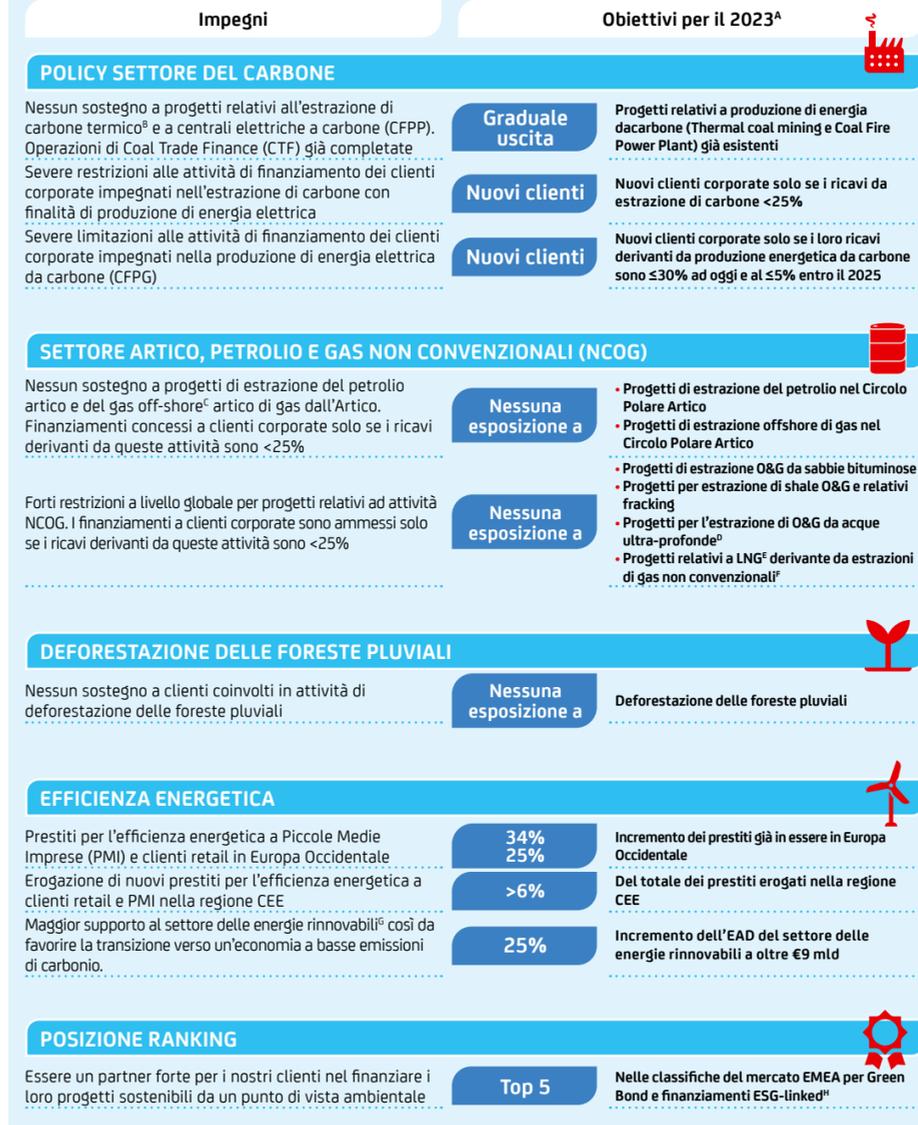
Mentre osserviamo da vicino lo sviluppo di metodologie di settore per la definizione di metriche sintetiche volte a misurare la decarbonizzazione dei portafogli in linea con gli obiettivi dell'Accordo di Parigi, abbiamo anche fissato obiettivi specifici che monitoreremo da vicino nel corso degli anni in conformità con il quadro precedentemente illustrato.

2. Maggiori dettagli sono disponibili sul nostro sito <https://www.unicreditgroup.eu>.

La nostra strategia

→ Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Impegni e obiettivi



A. Obiettivi per il 2023, se non diversamente indicato.
B. Il Thermal Coal è un tipo di carbone utilizzato principalmente per la produzione di energia elettrica e di calore, in contrapposizione al carbone metallurgico che viene utilizzato principalmente per la produzione di acciaio.
C. Offshore: sull'acqua. Onshore: sulla terraferma.
D. >1.500 metri sotto il livello del mare.
E. Gas naturale liquefatto.
F. Estrazioni offshore di gas nell'Artico, shale gas e gas da acque ultra-profonde.
G. Portafogli considerati "Energia Rinnovabile": biomasse, idrico, fotovoltaico, eolico, energia termica ed elettrica, stoccaggio delle batterie, energia prodotta dai rifiuti e altre fonti rinnovabili, nonché aziende che gestiscono prevalentemente asset collegati alle energie rinnovabili.
H. Finanziamenti ESG-linked = Finanziamenti "green", finanziamenti collegati ai KPI, finanziamenti collegati al punteggio ESG. Green Bond = Obbligazioni verdi, sociali e sostenibili. Posizione assegnata con riferimento alle classifiche Loan Radar e Dealogic.

TEMI MATERIALI



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI
Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA
Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE
Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA
Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA
Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
Impatto positivo sulla società

Indice dei Contenuti GRI e UN Global Compact

Indice dei Contenuti GRI

Di seguito è presentato l'indice dei Contenuti GRI come previsto dai GRI Sustainability Reporting Standards.

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE (2016)				
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)				
Profilo dell'organizzazione				
102-1	Nome dell'organizzazione		UniCredit SpA	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Bilancio Integrato 2019 Bilanci e Relazioni 2019	9; 32-33; 75-76; 80-83; 90	
102-3	Luogo della sede principale		Piazza Gae Aulenti 3 - Tower A - 20154 Milano	
102-4	Luogo delle attività	Bilancio Integrato 2019	32-33	
102-5	Proprietà e forma giuridica	Bilancio Integrato 2019 Bilanci e Relazioni 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	22	
102-6	Mercati serviti	Bilancio Integrato 2019	32-33; 46	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Bilancio Integrato 2019	32-33; S.32	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Bilancio Integrato 2019	S.32-S.33, S.35	
102-9	Catena di fornitura	Bilancio Integrato 2019	32-33, 93	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Bilancio Integrato 2019 Bilanci e Relazioni 2019	2; 46-63; 89	
102-11	Principio prudenziale	Bilancio Integrato 2019	24-27; 44; S.16-S.19	
102-12	Iniziative esterne	Bilancio Integrato 2019	2; 21; 25; 69; 75; 90; 93; S.10; S.16; S.24-S.25; S.49; S.52	
102-13	Adesione ad associazioni	Bilancio Integrato 2019	S.4-S.7	
Strategia				
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Bilancio Integrato 2019	4-11	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Bilancio Integrato 2019	4-11; 15; 24-27; 40-45; 71; 80; 85-86; 89; 94-101; S.16-S.18; S.24-S.25	
Etica e integrità				
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Bilancio Integrato 2019	10; 14-17; 20; 28-29; 69; 92	
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	Bilancio Integrato 2019	67; S.24; S.28-S.29	
Governance				
102-18	Struttura della governance	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	22-23; S.10-S.14	
102-19	Delega dell'autorità	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	22-23; 26; S.12	
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali, e sociali	Bilancio Integrato 2019	22-23; 26; S.12	
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali, e sociali	Bilancio Integrato 2019	23; 36-39; 72-74	

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	23	
102-23	Presidente del massimo organo di governo	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	23	
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	22; S.11-S.13	
102-25	Conflitti di interessi	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	S.27	
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori, e strategie	Bilancio Integrato 2019	23; 38-39; 57-59	
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	Bilancio Integrato 2019	23; 38-39; S.13	
102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	S.13	
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	23; 36-39; S.30-S.31	
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	23-27; S.19-S.20	
102-31	Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	36-39	
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	2	
102-33	Comunicazione delle criticità	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	22-23; 29; 59; 67; S.28-S.29	
102-35	Politiche retributive	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	23; S.15; Politica retributiva di Gruppo	
102-36	Processo per determinare la retribuzione	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	23; S.15; Politica retributiva di Gruppo	
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	23; S.15; Politica retributiva di Gruppo	
Coinvolgimento degli stakeholder				
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Bilancio Integrato 2019	37; 39; S.30-S.31	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Bilancio Integrato 2019	S.38	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Bilancio Integrato 2019	36-37	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Bilancio Integrato 2019	36-37; 72-74; S.49-S.50	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Bilancio Integrato 2019	36-37; 72-74; S.49-S.50	

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
Pratiche di rendicontazione				
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Bilancio Integrato 2019 Bilanci e Relazioni 2019	2 ^A Nota integrativa consolidata - Parte A - Politiche contabili; A.1 - Parte Generale, Sezione 3 - Area e metodi di consolidamento	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Bilancio Integrato 2019	2; 36-45; S.30-S.31	
102-47	Elenco dei temi materiali	Bilancio Integrato 2019	36-37; 40-45; S.30-S.31	
102-48	Revisione delle informazioni	Bilancio Integrato 2019	2	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Bilancio Integrato 2019	36-39; S.30-S.31	
102-50	Periodo di rendicontazione	Bilancio Integrato 2019	2	
102-51	Data del report più recente		Marzo 2019	
102-52	Periodicità della rendicontazione		La periodicità di questa pubblicazione è impostata secondo una frequenza annuale, ai sensi delle disposizioni del D.lgs. 254/2016.	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report		Per ogni informazione relativa al presente Bilancio è possibile scrivere a groupsustainability@unicredit.eu. Il presente documento è disponibile anche sulla sezione del sito del Gruppo dedicata alla sostenibilità (www.unicreditgroup.eu).	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards		Questo Bilancio Integrato è stato preparato in conformità con i GRI Standards: Opzione "in accordance-Core"	
102-55	Indice dei contenuti GRI	Bilancio Integrato 2019	102-111	
102-56	Attestazione esterna	Bilancio Integrato 2019	2; 113-115	

TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
GRI 200: SERIE ECONOMICA				
Topic: Performance economica				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	20-21; 33; 46-55; 89-90; S.16-S.19	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	20; 33; 65; 89-90; S.16-S.19	
GRI-201: Performance economica (2016)				
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Bilancio Integrato 2019	S.2-S.3	
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Bilancio Integrato 2019	24-25; 44; 94-101	
201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	Bilancio Integrato 2019 Bilanci e Relazioni 2019	S.41	
Topic: Impatti economici indiretti				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	71; 75-83	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	75-79; 81-83	

A. Le seguenti società sono state incluse nel perimetro di rendicontazione: UniCredit SpA, Cordusio SIM SpA, UniCredit Factoring SpA, UniCredit Leasing SpA, UniCredit Services SCpA (comprese le sue attività in Italia, Germania, Polonia, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia e Ungheria), UniCredit Bank AG, Food & More GmbH, UniCredit Direct Services GmbH, UniCredit Leasing GmbH, Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH, UniCredit Bank Austria AG, Card Complete Service Bank AG, Schoellerbank Aktiengesellschaft, UniCredit Leasing (Austria) GmbH, UniCredit Services GmbH (comprese le sue attività in Austria, Polonia e Romania), UniCredit Bank DD, UniCredit Bank ad Banja Luka, UniCredit Bulbank AD, UniCredit Consumer Financing EAD, UniCredit Leasing EAD, Zagrebačka Banka DD, UniCredit Leasing Croatia doo za Leasing, UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia as, UniCredit Leasing CZ as, UniCredit Bank SA, UniCredit Consumer Financing IFN SA, UniCredit Leasing Corporation IFN SA, UniCredit Leasing Fleet Management Srl, AO UniCredit Bank, Ooo UniCredit Leasing, UniCredit Bank Serbia Jsc, UniCredit Leasing Slovakia as, UniCredit Banka Slovenija DD, UniCredit Leasing, leasing, doo, UniCredit Bank Hungary Zrt, UniCredit Leasing Hungary Zrt.

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
GRI-203: Impatti economici indiretti (2016)				
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Bilancio Integrato 2019	75-83	
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Bilancio Integrato 2019	75-83	
Topic: Anticorruzione				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	28-29; S.21-S.25	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	28-29; S.23-S.25; S.29	
GRI-205: Anticorruzione (2016)				
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Bilancio Integrato 2019	29	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Bilancio Integrato 2019	29; S.23-S.24	
Topic: Comportamento anticoncorrenziale				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	28-29; S.21-S.23; S.25	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	28-29; S.21-S.23; S.25	
GRI-206: Pratiche anticompetitive (2016)				
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Bilancio Integrato 2019 Bilanci e Relazioni 2019	S.26	
GRI 300: SERIE AMBIENTALE				
Topic: Materiali				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	54; 63; 86; 93	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	54; 63; 86; 93	
GRI-301: Materiali (2016)				
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Bilancio Integrato 2019	S.55; Nel 2019, il consumo totale di carta da ufficio è stato pari a circa 3.753.000 kg.	
Topic: Energia				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	11; 63; 90-93	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	11; 63; 90-93	
GRI-302: Energia (2016)				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Bilancio Integrato 2019	S.55; Nel 2019, il consumo di energia diretta è stato pari a circa 432.000 GJ. I principali combustibili utilizzati sono stati il gas naturale (il 97%), seguito dal diesel (circa il 2%) e dal greggio e i suoi derivati (1%). Il consumo di energia indiretta è stato pari a circa 1.965.000 GJ di cui il teleriscaldamento ha contribuito per circa il 16% e l'elettricità per circa l'84%. Il consumo di elettricità include l'energia autoprodotta da impianti fotovoltaici in Italia e Austria, mentre in Germania sono stati venduti circa 22.300 GJ di energia autoprodotta derivante da fonti rinnovabili.	

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
302-3	Intensità energetica	Bilancio Integrato 2019	S.55; I dati pro-capite sono calcolati utilizzando i consumi energetici riportati nella Disclosure GRI 302-1.	
302-4	Riduzione del consumo di energia	Bilancio Integrato 2019	91-92; S.55	
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Bilancio Integrato 2019	91-92; S.55	
Topic: Acqua				
GRI-303: Acqua (2016)				
303-1	Prelievo di acqua per fonte	Bilancio Integrato 2019	S.55; Nel 2019, i consumi totali di acqua prelevata da acquedotti municipali o da altri fornitori di servizi idrici sono stati pari a circa 1.881.000 m ³	
Topic: Emissioni				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	11; 89-92	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	11; 89-92	
GRI-305: Emissioni (2016)				
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Bilancio Integrato 2019	S.54; Gas inclusi nei calcoli: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs; Fonti dei fattori di emissione: - DEFRA, UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2019), ⁸ per consumo di energia diretta, viaggi di lavoro e perdite di gas refrigeranti.	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Bilancio Integrato 2019	S.54; Gas inclusi nei calcoli: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O; Fonti dei fattori di emissione: - DEFRA, UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2019), ⁸ per teleriscaldamento; - IEA, Emission Factors (edizione del 2019), ⁹ per consumo di elettricità - metodo Location Based; - Association of Issuing Bodies (AIB), 2018 European Residual Mixes, V.1.2 (2019), per consumo di elettricità - metodo Market Based.	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Bilancio Integrato 2019	S.54; Gas inclusi nei calcoli: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O; Fonti dei fattori di emissione: - DEFRA, UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2019), ⁸ per viaggi di lavoro e smaltimento di rifiuti; - CEPI, CEPI statistics (2018), per utilizzo di carta da ufficio.	

B. Il documento contiene informazioni fornite dal settore pubblico rilasciate secondo la Open Government Licence v3.0 <http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3/>.

C. IEA (2019) Emission Factors www.iea.org/statistics. Tutti i diritti riservati; come modificato da UniCredit SpA.

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	Bilancio Integrato 2019	91; S.54	
305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances")		In UniCredit la sostituzione degli impianti di refrigerazione e di raffreddamento contenente sostanze lesive dello strato di ozono prosegue, ove necessario, in linea con la normativa vigente. Negli ultimi anni si sono verificati in Germania e Ungheria alcuni episodi di fuoriuscita di gas refrigeranti e le relative emissioni di GHG sono state calcolate e incluse nelle emissioni di Scopo 1. Nel 2019 sono stati registrati in Germania 332 kg di fuoriuscite di gas refrigeranti (R134a, R407C, R410A, R422D), pari a 0 t di CFC-11 equivalente; in Ungheria 66 kg di fuoriuscite di gas refrigeranti (R134a), pari a 0 t di CFC-11 equivalente. Fonti dei fattori di emissione: - Ozone Secretariat UNEP, Handbook for the Montreal Protocol on Substances that Deplete the Ozone Layer (13 th edition, 2019), per perdite di gas refrigeranti [CFC-11e].	
305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative		Non sono state identificate altre emissioni in atmosfera significative.	
Topic: Scarichi idrici e rifiuti				
GRI-306: Scarichi e rifiuti (2016)				
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Bilancio Integrato 2019	S.55	
Topic: Conformità ambientale				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	90-93	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	90-93; S.24-S.25	
GRI-307: Conformità ambientale (2016)				
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale		Nel 2019 non sono emerse sanzioni rilevanti in materia ambientale.	
Topic: Valutazione ambientale dei fornitori				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	93	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	93	
GRI-308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016)				
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Bilancio Integrato 2019	93. In UniCredit il 100% dei fornitori è valutato sulla base di criteri socio-ambientali.	

B. Il documento contiene informazioni fornite dal settore pubblico rilasciate secondo la Open Government Licence v3.0 <http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/3/>.

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
GRI 400: SERIE SOCIALE				
Topic: Occupazione				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	6; 47; 67-68	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	6; 47; 67-68	
GRI-401: Occupazione (2016)				
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Bilancio Integrato 2019	34-35	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Bilancio Integrato 2019	S.40;S.42-S.43; Nella maggior parte dei paesi, ai dipendenti part-time e a tempo determinato sono offerti i medesimi benefit previsti per i colleghi a tempo pieno e con contratto a tempo indeterminato.	
Topic: Relazioni tra lavoratori e management				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	6; 47; S.37-S.38	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	6; 47; S.37-S.38	
GRI-402: Lavoro e relazioni industriali (2016)				
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Bilancio Integrato 2019	S.39	
Topic: Salute e sicurezza sul lavoro				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	S.44	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	S.44	
GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)				
403-1	Rappresentanza dei lavoratori nei comitati congiunti per la salute e sicurezza	Bilancio Integrato 2019	S.45	
403-2	Tipologie di infortuni, indice di frequenza, indice di gravità, tasso di assenteismo e numero di decessi correlati al lavoro	Bilancio Integrato 2019	S.46-S.47; Nel corso del 2019 non sono stati registrati infortuni sul lavoro fatali. Si segnala comunque che in Italia, in via precauzionale, è stato denunciato all'INAIL un decesso per cause naturali verificatosi all'interno delle sedi UniCredit.	I dati relativi al personale esterno e alle malattie professionali non sono attualmente disponibili.
403-4	Temi di salute e sicurezza trattati in accordi formali con i sindacati	Bilancio Integrato 2019	S.46	
Topic: Formazione e istruzione				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	27; 29; 57; 59; 68-69; 74; 76; 81-83; 85-86; S.37	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	27; 29; 57; 59; 68-69; 74; 76; 81-83; 85-86; S.37	
GRI-404: Formazione e istruzione (2016)				
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Bilancio Integrato 2019	S.36	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Bilancio Integrato 2019	67-68; S.43	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Bilancio Integrato 2019	68	

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
Topic: Diversità e pari opportunità				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	11; 38-39; 68-69; S.12-S.13; S.37	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	11; 38-39; 68-69; S.12-S.13; S.37	
GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)				
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Bilancio Integrato 2019 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2019	23; S.32-S.33	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Bilancio Integrato 2019	S.35-S.36	
Topic: Non Discriminazione				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	17; S.28; S.37; Impegno in materia di diritti umani	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	17; S.28; S.37	
GRI-406: Non Discriminazione (2016)				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Bilancio Integrato 2019	S.47	
Topic: Valutazione del rispetto dei diritti umani				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	25-26; 93; S.16; S.19; S.37; S.44	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	25-26; 93; S.16; S.19; S.37; S.44	
GRI-412: Valutazione del rispetto dei diritti umani (2016)				
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	Bilancio Integrato 2019	26	
412-3	Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani	Bilancio Integrato 2019	93; In UniCredit il 100% dei fornitori è valutato sulla base di criteri socio-ambientali, incluso il rispetto delle convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL).	
Topic: Comunità locali				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	71; 74-83; S.17-S.19	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	71; 74-83; S.17-S.19	
GRI-413: Comunità locali (2016)				
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Bilancio Integrato 2019	74-83	
GRI-G4 Financial Services Sector Disclosures: Comunità locali				
FS13	Punti di accesso in aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate	Bilancio Integrato 2019	S.51	
FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate	Bilancio Integrato 2019	71; 75-76; 80-83	
Topic: Valutazione sociale dei fornitori				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	93	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	93	

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
GRI-414: Valutazione dei fornitori sulla base di tematiche sociali (2016)				
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Bilancio Integrato 2019	93; In UniCredit il 100% dei fornitori è valutato sulla base di criteri socioambientali, incluso il rispetto delle convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL).	
Topic: Privacy dei clienti				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	16-17; 24-26; 85-86; S.22; S.27	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	16-17; 24-26; 85-86; S.22; S.27	
GRI-418: Privacy dei consumatori (2016)				
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Bilancio Integrato 2019	86; Nel 2019 UniCredit ha registrato 3 ulteriori casi di potenziali perdite o furti di dati dei clienti.	
Topic: Compliance socioeconomica				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	28-29; S.21-S.23; S.28	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	28-29; S.21-S.23; S.29	
GRI-419: Conformità socio-economica (2016)				
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Bilancio Integrato 2019 Bilanci e Relazioni 2019	S.29	
Topic: Portafoglio prodotti				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	32-33; 46; 51-53; 71; 75-79	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	32-33; 46; 51-53; 71; 75-79	
GRI-G4 Financial Services Sector Disclosures: Portafoglio prodotti				
FS6	Portafoglio clienti	Bilancio Integrato 2019 Bilanci e Relazioni 2019	S.48	
FS7	Valore monetario di prodotti e/o servizi con specifiche finalità sociali	Bilancio Integrato 2019	75-79; 81-83; S.53	
FS8	Valore monetario di prodotti e/o servizi con specifiche finalità ambientali	Bilancio Integrato 2019	89-90; S.53	

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
Topic: Cambiamento demografico				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	71; 75-76; 81-83	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	75-76; 81-83	
Topic: Digitalizzazione e innovazione				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	32; 51-54; 74; 76; 78; 85-86; 93	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	32; 51-54; 74; 76; 78; 85-86; 93	
Topic: Organizzazione snella e trasparente				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	22; 47-49; 73-74; 85-87; S.52	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	22; 47-49; 73-74; 85-87; S.52	
Topic: Valore ai clienti				
GRI-103: Gestione della tematica (2016)				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2019	36-45; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2019	51-53; 74-83	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2019	51-53; 74-83	

Corrispondenza tra Principi di UN Global Compact e GRI Standards Disclosures

Per UniCredit il Bilancio Integrato è anche Communication on Progress (COP), ovvero il documento annuale che offre agli stakeholder un'ulteriore informativa circa i progressi compiuti nell'applicazione dei Dieci Principi promossi da UN Global Compact nel proprio core business. La tavola contenuta nel presente Bilancio fornisce una corrispondenza puntuale tra i Principi di UN Global Compact e le GRI Standards Disclosures.

Categorie	Principi	GRI Standards Disclosures
Diritti umani	Principio 1 - Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	412-2; 410-1; 411-1; 412-1; 103-2; 413-1; 413-2
	Principio 2 - Alle imprese è richiesto di assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	412-3; 414-1; 414-2
Lavoro	Principio 3 - Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	102-41; 407-1; 402-1
	Principio 4 - Alle imprese è richiesta l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	409-1
	Principio 5 - Alle imprese è richiesta l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	408-1
	Principio 6 - Alle imprese è richiesta l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	102-8; 202-1; 202-2; 401-1; 401-3; 404-1; 404-3; 405-1; 405-2; 406-1
Ambiente	Principio 7 - Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	201-2; 301-1; 302-1; 303-1; 305-1; 305-2; 305-3; 305-6; 305-7
	Principio 8 - Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	301-1; 301-2; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5; 303-1; 303-2; 303-3; 304-1; 304-2; 304-3; 304-4; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6; 305-7; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5; 301-3; 307-1; 308-1; 308-2; 103-2
	Principio 9 - Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	302-4; 302-5; 305-5
Lotta alla corruzione	Principio 10 - Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti	102-16; 102-17; 102-17; 205-1; 205-2; 205-3; 415-1

Deloitte.

Deloitte & Touche S.p.A.
Via Tortona 25,
20144 Milano
Italia

Tel: +39 02 83322111
Fax: +39 02 83322112
www.deloitte.it

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, DEL D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 DEL REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018

Al Consiglio di Amministrazione di UniCredit S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di UniCredit S.p.A. (la "Banca") e sue controllate (di seguito "Gruppo UniCredit" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 5 marzo 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "*GRI Standards*"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione delle attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai *GRI Standards*. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Banca responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo UniCredit;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di UniCredit S.p.A. e con il personale delle principali società del Gruppo e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società, UniCredit S.p.A., UniCredit Services S.C.p.A., UniCredit Bank AG, Food & More GmbH, UniCredit Direct Services GmbH, UniCredit Leasing GmbH, Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH, UniCredit Bank Austria AG, Card Complete Service Bank AG, Schoellerbank Aktiengesellschaft, UniCredit Leasing (Austria) GmbH, UniCredit Services GmbH, UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, A.S., UniCredit Leasing CZ, A.S., UniCredit Bank Hungary ZRT, UniCredit Leasing Hungary ZRT, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo UniCredit relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai *GRI Standards*.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Franco Amelio
Socio

Milano, 10 marzo 2020

Supplemento

Determinazione e distribuzione
del valore aggiunto

Principali partnership
e affiliazioni

Selezioni dei
riconoscimenti 2019

Governance

Gestione del rischio
e Compliance

Il coinvolgimento degli
stakeholder

Capitale Umano

Capitale Sociale e relazionale

Capitale Naturale

Determinazione e distribuzione del valore aggiunto¹

(€/mln)

Voci	2019	2018
10 Interessi attivi e proventi assimilati	14.793	15.106
20 Interessi passivi e oneri assimilati	-4.521	-4.355
40 Commissioni attive	7.606	7.589
50 Commissioni passive (esclusi oneri esterni al network)	-1.242	-1.001
70 Dividendi e proventi simili	295	413
80 Risultato netto dell'attività di negoziazione	1.298	373
90 Risultato netto dell'attività di copertura	42	17
100 Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	287	298
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	138	129
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	160	174
c) passività finanziarie	-11	-5
110 Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico:	-370	290
a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-530	411
b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	160	-121
130 Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-3.489	-2.674
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-3.478	-2.655
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-11	-19
140 Utili/Perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-20	-3
160 Premi netti	0	0
170 Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	0	0
230 Altri oneri/proventi di gestione	897	907
250 Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	56	128
280 Utili (Perdite) da cessione di investimenti	129	174
320 Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	1.332	126
A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	17.093	17.388

Voci	2019	2018
190 b) altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette ed elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi)	-2.698	-3.441
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-2.698	-3.441
190 a) spese per il personale (inclusi oneri esterni al network)	-6.634	-6.387
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A DIPENDENTI E COLLABORATORI^A	-6.634	-6.387
340 Utile (Perdita) del periodo di pertinenza di terzi	-118	-233
VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO A TERZI	-118	-233
Utile attribuito agli Azionisti ^B	-	-
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI	0	0
190 b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-646	-645
190 b) altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	-737	-716
300 Imposte sul reddito del periodo dell'operatività corrente (per la quota relativa alle imposte correnti, alla variazione delle imposte correnti dei precedenti esercizi e alla riduzione delle imposte correnti dell'esercizio)	-1.037	-404
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA	-2.420	-1.765
190 b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-15	-5
Utile assegnato al fondo di beneficenza	0	0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ	-15	-5
B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-11.885	-11.831
C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	-5.208	-5.557

A. Il valore economico distribuito ai dipendenti e ai collaboratori esclude le spese per i promotori finanziari.

B. Per le proposte all'Assemblea circa il valore degli utili da distribuire agli Azionisti si rimanda alle specifiche relazioni illustrative del Consiglio di Amministrazione.

1. I dati relativi al 2018, riportati a fini comparativi, sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel Bilancio Integrato 2018, per effetto sia del cambiamento del criterio di valutazione delle immobilizzazioni detenute a scopo di investimento sia del deconsolidamento di FinecoBank SpA e della sua controllata Fineco Asset Management Designated Activity Company.

Principali partnership e affiliazioni

Società	Organizzazione	Descrizione
UniCredit SpA	Assonime	Assonime è un'associazione di imprese che studia le problematiche relative all'economia italiana e lavora per migliorare l'attuale legislazione industriale, commerciale, amministrativa e sulla tassazione.
	CDP (ex Carbon Disclosure Project)	Il progetto CDP consente di comprendere a fondo l'impatto che i potenziali cambiamenti climatici determinano sul valore per gli azionisti.
	CERT Finanziario Italiano (CERTFin)	CERTFin è un'iniziativa cooperativa pubblico-privata volta a migliorare la capacità di gestione dei rischi informatici degli operatori bancari e finanziari e la resilienza del sistema finanziario italiano agli attacchi informatici e agli incidenti di sicurezza.
	CSR Manager Network Italia	CSR Manager Network è l'associazione nazionale italiana per professionisti della responsabilità sociale delle imprese.
	EUROFI	EUROFI è un'organizzazione non profit volta a facilitare gli scambi tra il settore dei servizi finanziari e le autorità pubbliche che affrontano questioni relative alla regolamentazione e alla vigilanza finanziaria e al contesto economico e monetario che incidono sul settore finanziario dell'UE.
	European Financial Marketing Association (EFMA)	EFMA è un'associazione non profit creata nel 1971 da imprese bancarie e assicurative, specializzata in marketing e distribuzione finanziaria retail.
	European Financial Services Round Table (EFR)	EFR è un'organizzazione di presidenti e amministratori delegati di importanti banche e compagnie di assicurazione europee, che contribuisce alla discussione in materia di politica pubblica a livello europeo relativamente a servizi finanziari e stabilità finanziaria.
	European Microfinance Network (EMN)	EMN è un'organizzazione non profit con sede a Bruxelles che promuove la microfinanza come strumento per contrastare l'esclusione sociale e finanziaria in Europa, attraverso il lavoro autonomo e la creazione di microimprese.
	European Venture Philanthropy Association (EVPA)	EVPA è un network attivo di organizzazioni che condividono la stessa vision e un obiettivo comune: creare un impatto sociale positivo attraverso la venture philanthropy. La sua mission si sostanzia nel consentire a venture philanthropist e investitori etici di massimizzare l'impatto sociale attraverso maggiori risorse, collaborazione e competenze.
	Executive Corporate Learning Forum (ECLF)	ECLF è una comunità composta dai massimi dirigenti delle principali società globali, dedicata alla promozione di processi di apprendimento, cambiamento e trasformazione su vasta scala.
	FinTech Innovation - ABILab	ABILab è un osservatorio dedicato alle principali innovazioni fintech nazionali e internazionali.
	Global Credit Data (GCD)	GCD è un'iniziativa non profit promossa da oltre 50 banche di tutto il mondo che aiuta gli istituti bancari a misurare il proprio rischio di credito.
	Human Foundation	Human Foundation è una fondazione che promuove soluzioni innovative in risposta a esigenze sociali emergenti.
	International Integrated Reporting Council (IIRC) - Business Network	IIRC è un ente globale composto da organismi regolatori, investitori, aziende, enti normativi, professionisti operanti nel settore della contabilità e ONG, che lavora per diffondere la rendicontazione e il pensare integrato nelle pratiche di business.
	Istituto Affari Internazionali (IAI)	IAI è un think tank indipendente, privato e non profit. Promuove la conoscenza della politica internazionale e contribuisce al progresso dell'integrazione europea e della cooperazione multilaterale.
Istituto per gli Studi di Politica Internazionale (ISPI)	ISPI è l'unico istituto italiano, uno dei pochissimi in Europa, a supportare l'attività di ricerca con un impegno importante nella formazione, conferenze e attività di analisi e orientamento sui rischi e le opportunità in tutto il mondo per aziende e istituzioni.	
Italian Association of Investor Relations (AIR)	AIR è un'associazione professionale che rappresenta gli Investor Relations Officer (IRO) in Italia con l'obiettivo di sviluppare le competenze dei suoi membri e di promuovere al contempo il ruolo degli IRO tra tutti gli attori del mercato finanziario.	

Società	Organizzazione	Descrizione
UniCredit SpA	London Benchmarking Group (LBG)	LBG è uno standard riconosciuto a livello internazionale per misurare gli investimenti delle imprese nella comunità.
	Nemetria	Nemetria è un'associazione non profit, fondata da aziende, banche, organizzazioni e università. L'attività si svolge attraverso seminari, workshop, conferenze su temi di economia, finanza, etica, cultura aziendale e cultura in generale.
	Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE)	L'OCSE promuove politiche volte a migliorare il benessere economico e sociale delle persone in tutto il mondo.
	Parks Liberi e Uguali	Parks Liberi e Uguali è una non profit i cui membri sono esclusivamente datori di lavoro. È stata creata per aiutare le aziende partner a comprendere e raggiungere le massime opportunità di business derivanti dallo sviluppo di strategie e buone pratiche che rispettano le diversità.
	Social Impact Agenda per l'Italia	La missione dell'Agenda è monitorare e contribuire all'attuazione delle raccomandazioni contenute nel rapporto Inclusive Finance che prevede il rafforzamento dell'ecosistema per gli investimenti a impatto sociale in Italia a favore della crescita dell'imprenditoria sociale.
	Society of Corporate Compliance and Ethics (SCCE)	SCCE è una delle principali associazioni per i professionisti della compliance e dell'etica a livello internazionale, che promuove il successo duraturo e l'integrità delle organizzazioni di tutto il mondo.
	Transparency International Italia	Transparency International è la più grande organizzazione globale che si occupa di prevenire e combattere la corruzione. La sua missione è di dare voce alle vittime e ai testimoni della corruzione e collaborare con governi, aziende e cittadini per porre fine al flagello della corruzione.
	UN Global Compact - Global Compact Network Italy Foundation	Global Compact è un'iniziativa strategica delle Nazioni Unite, promossa a livello nazionale da network locali, per le imprese impegnate nell'allineamento delle proprie attività e strategie con i 10 principi universalmente accettati in materia di diritti umani, occupazione, lotta alla corruzione e tutela dell'ambiente.
	United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)	UNEP FI è un'iniziativa delle Nazioni Unite volta a trovare soluzioni per le questioni più attuali e pressanti nell'ambito della finanza sostenibile.
	Utenti Pubblicità Associati (UPA)	UPA è controllata e diretta da società con interessi comuni nella risoluzione di questioni di natura pubblicitaria. UPA, insieme all'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria (IAP), ha l'obiettivo di difendere e promuovere una pubblicità responsabile come veicolo per trasmettere informazioni ai consumatori, promuovere la concorrenza sui mercati e il social welfare.
	Valore D	Valore D è un'associazione italiana che raccoglie più di 150 società nazionali e multinazionali. Il suo scopo è quello di potenziare e sostenere la presenza e la rappresentatività delle donne nelle posizioni di vertice delle principali aziende italiane.
	Women in Finance Charter	The Women in Finance Charter è una dichiarazione di impegni congiunta del Ministero del Tesoro britannico (UK's HM Treasury) e delle imprese aderenti per costruire un'industria più equilibrata e equa. La Carta è stata introdotta dando seguito alla relazione Empowering Productivity per far emergere i talenti delle donne nella finanza.

Società	Organizzazione	Descrizione
UniCredit Bank AG	Klimapakt Münchner Wirtschaft Effective climate protection needs pioneers	Klimapakt Münchner Wirtschaft fa parte del Programma di azione integrato per la protezione del clima di Monaco di Baviera, nell'ambito del quale grandi imprese si impegnano a ridurre volontariamente le loro emissioni di CO ₂ .
	Verein für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten e.V. (VfU)	VfU è un ente settoriale che opera nel campo della gestione ambientale presso le istituzioni finanziarie.
UniCredit Bank Austria AG	Austrian Society for Environment and Technology (ÖGUT)	ÖGUT è un'organizzazione non profit che lavora per stimolare la discussione e l'innovazione sui temi ambientali con il coinvolgimento di ONG, imprese e governo.
	klimaaktiv pakt 2020	klimaaktiv sviluppa e fornisce standard di qualità, istruzione e formazione, consigli, informazioni ai professionisti e una vasta rete di partner; fornisce anche consulenza e collabora con un grosso network di imprese.
UniCredit Bulbank AD	Bulgarian Association for People Management (BAPM)	BAMP è un'organizzazione non governativa istituita per sviluppare le migliori pratiche professionali nel campo della gestione e dello sviluppo del capitale umano e, quindi, aumentare il valore aggiunto per le organizzazioni al fine di contribuire all'arricchimento del potenziale professionale e delle prestazioni delle persone.
Zagrebačka Banka DD	Croatian Business Council for Sustainable Development (BCSD)	BCSD promuove lo sviluppo sostenibile presso il settore privato e rappresenta il punto di vista delle imprese. È stata fondata nel 1997 dalle maggiori imprese croate.
	Croatia Green Building Council (GBC)	GBC è un'organizzazione non profit che agisce come piattaforma nazionale per la promozione di prassi sostenibili nel settore edile.
UniCredit Bank Hungary Zrt	Bridge Bizniscool	Bridge Bizniscool è un progetto congiunto di Bridge Budapest e Logischool, volto a educare i bambini di età compresa tra 9 e 14 anni all'imprenditorialità, introducendoli ad attività ludiche e sensibilizzandoli alla realtà aziendale.
	Joint Venture Association (JVSZ)	JVSZ si propone di orientare le opinioni e le idee dei suoi membri rispetto ai problemi legati alla condotta aziendale e di rappresentarne gli interessi nei confronti delle organizzazioni e delle istituzioni con poteri decisionali.

Società	Organizzazione	Descrizione
UniCredit Bank SA	Association of Business Service Leaders in Romania (ABSL)	ABSL è un'organizzazione leader che rappresenta il settore dei servizi alle imprese e riunisce aziende di alto profilo che svolgono attività nell'area del Centro servizi condivisi (SSC), Business Process Outsourcing (BPO), Information Technology Outsourcing (ITO) e Ricerca e sviluppo (R&S).
	Romanian Banking Institute (RBI)	RBI ha l'obiettivo principale di migliorare la formazione professionale e la specializzazione del personale del settore finanziario e bancario, in linea con la strategia stabilita dalla Banca Nazionale della Romania, in collaborazione con l'Associazione delle Banche rumene e con i programmi approvati dal Consiglio di Amministrazione.
	Romanian Banking Employers Board (CPBR)	CPBR promuove la comunicazione, la cooperazione e il dialogo sociale con le autorità rumene. Contribuisce all'avvio, alla preparazione e alla promozione di nuove leggi o altre iniziative legislative o regolamentari.
AO UniCredit Bank	Russian Union of Industrialists and Entrepreneurs (RSPP)	RSPP è un'organizzazione non governativa indipendente, regolarmente in contatto con le autorità al fine di tenerle informate rispetto all'efficacia delle leggi in vigore e di tutelare gli interessi di industriali e imprenditori.
UniCredit Bank Serbia Jsc	Responsible Business Forum (RBF)	RBF è la prima rete serba di società socialmente responsabili. Ispira, sostiene e incoraggia le aziende a migliorare continuamente il loro impatto sulla società, svolgendo una serie di attività volte a promuovere il concetto di CSR nel settore delle imprese e nel grande pubblico in generale.

Selezione dei riconoscimenti 2019

Società	Riconoscimento
UniCredit SpA	Greenwich Quality Leader 2019 nella categoria European Trade Finance Best Sub-custodian Bank in CEE da Global Finance Best Distributor 2019 da SRP Financial Innovation Italian Awards da AiFin Awards for Excellence 2019 da Euromoney per le categorie: - Best Bank in Italia - Best Bank for Wealth Management in CEE - Best Bank for Transaction Services in CEE Best Bank Awards da Global Finance for Best Bank in Central and Eastern Europe Best Service Provider da Euromoney Cash Management Survey 2019 Market Leader for Cash Management in CEE da Euromoney Cash Management Survey 2019 Market Leader for Cash Management in Italy da Euromoney Cash Management Survey 2019 Top Employer 2019 da Top Employers Institute AIF award (quinta edizione) per l'eccellenza nella formazione: #1 nella Sezione Etica & Responsabilità Sociale - Start Up Your Life - UniCredit e isapiens Premio Innovazione nella sustainable finance per il progetto "Impact Financing" da ABI #1 nella classifica Migliori Gestori Patrimoniali da Istituto Tedesco Qualità e Finanza
Cordusio SIM SpA	
UniCredit Bank AG	Best Distributor 2019 da SRP Best Service Provider in Germania da Euromoney Cash Management Survey 2019 Top Employer 2019 da Top Employers Institute
UniCredit Bank Austria AG	#1: Express Certificates al Zertifikate Award Austria 2019 Best Sub-custodian Bank 2019 da Global Finance 2019 Best Distributor da SRP 2019 Best Performance da SRP Most Innovative Financial Service 2019 da Alpbach Financial Symposium Best Service Provider in Austria da Euromoney Cash Management Survey 2019 Quality mark "audit workandfamily" Leader nel Private Banking e Wealth management in 2019 da Private Banking and Wealth Management Survey di Euromoney Market Leader per la categoria Cash Management in Austria da Euromoney Cash Management Survey 2019
UniCredit Bank dd	Best Service Provider in Bosnia ed Erzegovina da Euromoney Cash Management Survey 2019 Market Leader per la categoria Cash Management in Bosnia ed Erzegovina da Euromoney Cash Management Survey 2019

Società	Riconoscimento
UniCredit Bulbank AD	Best Bank Awards nella categoria Best Bank in Bulgaria da Global Finance Best Sub-custodian Banks 2019 in Bulgaria da Global Finance Best digital bank in Bulgaria per il 2019 da Global Finance Market Leader per la categoria Cash Management in Bulgaria da Euromoney Cash Management Survey 2019 Top Employer 2019 da Top Employers Institute
Zagrebačka Banka DD	Best Bank Awards da Global Finance per la categoria Best Bank in Croazia Awards for Excellence 2019 da Euromoney per la categoria miglior banca in Croazia Best Service Provider in Croazia da Euromoney Cash Management Survey 2019 Market Leader per la categoria Cash Management in Croazia da Euromoney Cash Management Survey 2019
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, as	Best Sub-custodian Banks 2019 in Repubblica Ceca da Global Finance Best Distributor 2019 da SRP in Slovacchia Best Performance 2019 da SRP in Slovacchia Best Service Provider in Slovacchia da Euromoney Cash Management Survey 2019 Market Leader per la categoria Cash Management in Slovacchia da Euromoney Cash Management Survey 2019
UniCredit Bank Hungary Zrt	Best Sub-custodian Banks 2019 in Ungheria da Global Finance Market Leader for Cash Management in Ungheria da Euromoney Cash Management Survey 2019
AO UniCredit Bank	Top Employer 2019 da the Top Employers Institute
UniCredit Bank SA	Best Service Provider in Romania da Euromoney Cash Management Survey 2019 Market Leader per la categoria Cash Management in Romania da Euromoney Cash Management Survey 2019
UniCredit Bank Serbia Jsc	Best Sub-custodian Banks 2019 da Global Finance Awards for Excellence 2019 da Euromoney per la categoria miglior banca in Serbia Best Service Provider in Serbia da Euromoney Cash Management Survey 2019 Market Leader for Cash Management in Serbia da Euromoney Cash Management Survey 2019
UniCredit Bank Slovenija DD	Best Sub-custodian Banks 2019 in Slovenia da Global Finance Best Service Provider in Slovenia da Euromoney Cash Management Survey 2019 Market Leader for Cash Management in Slovenia da Euromoney Cash Management Survey 2019

Governance

UniCredit SpA è una società emittente titoli quotati sui mercati regolamentati di Milano, Francoforte e Varsavia che adotta il sistema di amministrazione e controllo cosiddetto tradizionale e, quale banca capogruppo del Gruppo bancario UniCredit, svolge, ai sensi dell'articolo 61 del TUB, oltre all'attività bancaria, le funzioni di direzione e coordinamento nonché di controllo unitario sulle società bancarie, finanziarie e strumentali controllate, componenti il Gruppo bancario stesso.

Il quadro complessivo della Corporate Governance di UniCredit¹ è stato definito in conformità alla disciplina vigente italiana ed europea, nonché alle raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate.²

UniCredit è inoltre soggetta alle previsioni contenute nelle Disposizioni di Vigilanza emanate dalla Banca d'Italia e, in particolare, quanto al tema della Corporate Governance, alle vigenti Disposizioni di Vigilanza in materia di governo societario per le banche.

UniCredit quale emittente titoli quotati anche sui mercati regolamentati di Francoforte e Varsavia assolve, altresì, agli obblighi normativi e regolamentari connessi alla quotazione in tali mercati nonché alle previsioni in tema di governo societario contenute nel Polish Corporate Governance Code predisposto dalla Warsaw Stock Exchange.

Framework di governance

L'approccio seguito da UniCredit è quello di incoraggiare i propri dipendenti, collaboratori esterni e partner commerciali a seguire, nel perseguimento degli obiettivi prefissati, i 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 conforme alla normativa vigente e alle raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate. In tale ottica, UniCredit ha sviluppato un sistema di governance, oggetto di continua verifica e adeguamento alle linee di evoluzione del contesto normativo, delle prassi operative e dei mercati, che viene periodicamente monitorato per verificarne l'applicazione.

Le componenti dell'assetto della governance di UniCredit includono:

- lo Statuto, che contempla varie disposizioni in materia di corporate governance volte a garantire il corretto svolgimento dell'attività societaria
- il Regolamento assembleare, volto a disciplinare lo svolgimento dell'Assemblea ordinaria e straordinaria
- il Regolamento degli Organi Aziendali e dei Comitati, che disciplina le modalità di funzionamento e le competenze degli Organi Aziendali e dei Comitati consiliari, nel rispetto delle norme di legge, regolamentari e statutarie, nonché alla luce dei principi e dei criteri stabiliti dal Codice di Autodisciplina delle società quotate
- la Politica retributiva di Gruppo, che stabilisce il quadro di riferimento per un approccio coerente con una remunerazione sostenibile e la sua attuazione omogenea all'interno di UniCredit
- le Group Managerial Golden Rules (GMGR), un insieme di linee guida che definiscono le regole manageriali e di governance a livello di Gruppo al fine di svolgere correttamente la sua missione, di definire una governance chiara e gestire e coordinare le Società del Gruppo.

1. Maggiori informazioni sono disponibili nella Relazione annuale sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari e nella Politica retributiva di Gruppo, pubblicate nella sezione Governance del sito internet della Società (www.unicreditgroup.eu).

2. Sin dal 2001 UniCredit ha adottato il Codice di Autodisciplina delle società quotate, che in linea, tra l'altro, con l'esperienza dei principali mercati internazionali indica gli standard di corporate governance e le best practice raccomandati alle società italiane quotate dal Comitato per la Corporate Governance - basati sulla trasparenza, responsabilità e una prospettiva di lungo termine - da applicare secondo il principio del comply or explain che richiede di spiegare nella Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari le ragioni del mancato adeguamento a una o più raccomandazioni contenute nei suoi principi o criteri applicativi.

La cultura di UniCredit permea sia le sue operazioni che le modalità di gestione del business al fine di garantire un corretto indirizzo, coordinamento e controllo delle attività del Gruppo e della gestione dei rischi connessi. Tale cultura si fonda su un sistema coerente di valori e regole, rappresentato da:

- *Etica e Rispetto*, questi valori ci uniscono e definiscono la cultura del nostro Gruppo: come prendiamo le nostre decisioni e come agiamo sulla base delle decisioni che abbiamo adottato. Insieme, rappresentano un'evoluzione della nostra Carta d'Integrità. *Fai la cosa giusta!* è il principio guida che ci aiuta a vivere questi valori³
- il Codice di Condotta, il cui obiettivo è promuovere la cultura della Compliance, fornendo una descrizione delle relative regole, degli standard etici professionali e dell'impegno per la sostenibilità
- il Codice Etico adottato ai sensi del D. Lgs. 231/2001 per la Holding, per le sue filiali estere e per le controllate del perimetro italiano, che contiene le regole alle quali tutti i dipendenti si devono attenere per garantire comportamenti sempre ispirati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà, trasparenza e reciproco rispetto, nonché per evitare comportamenti che potrebbero costituire reati e crimini definiti nel D. Lgs. 231/2001. Il Codice Etico costituisce parte integrante del Modello di organizzazione e gestione adottato da UniCredit SpA
- le Global Rules emanate da UniCredit, in coerenza con i principi delle GMGR stesse, per esercitare le sue funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo, e disciplinare le attività considerate rilevanti in conformità alla normativa anche regolamentare vigente e/o in materia di gestione dei rischi
- il complesso delle Global Rules è rappresentato da tre tipologie di documenti:
 - Global Policies (GP), che comprendono principi comportamentali e metodologici, linee guida e regole emanate dalla Capogruppo, nonché il quadro generale di suddivisione delle responsabilità tra Capogruppo e Società destinatarie
 - Global Process Regulation (GPR), che descrivono gli elementi chiave atti a disciplinare i processi classificati dalla Capogruppo come Globali per i rapporti che intercorrono tra le attività, le responsabilità e gli strumenti di supporto
 - Global Operational Regulation (GOR), che forniscono istruzioni tecniche, operative o metodologiche dettagliate emesse dalla Capogruppo
- i Contratti di servizio tra UniCredit e le relative controllate, che disciplinano formalmente le prestazioni di servizi infra-Gruppo, garantendo la trasparenza in relazione all'oggetto delle prestazioni erogate e ai relativi corrispettivi.

Strutture di governance

UniCredit adotta il sistema di amministrazione e controllo cosiddetto tradizionale, basato sulla presenza di due organi di nomina assembleare: il Consiglio di Amministrazione, con funzioni di supervisione strategica e di gestione dell'impresa, e il Collegio Sindacale, con funzioni di controllo sull'amministrazione. La revisione legale dei conti è affidata dall'Assemblea a una società di revisione legale, su proposta del Collegio Sindacale, in applicazione delle vigenti disposizioni normative in materia.

Il sistema tradizionale consente, attraverso la previsione di alcune competenze inderogabili in capo all'Assemblea, un opportuno confronto tra il management e gli azionisti relativamente ad elementi fondamentali di governance, quali ad esempio la nomina e revoca degli Amministratori, la nomina dei componenti del Collegio Sindacale, il conferimento dell'incarico di revisione legale dei conti ad una società di revisione, stabilendone i relativi compensi. Sono anche ricompresi l'approvazione del bilancio, la distribuzione degli utili, le deliberazioni in materia di politiche e prassi di remunerazione e incentivazione previste dalla normativa vigente nonché l'approvazione dei criteri per la determinazione del compenso da accordare in caso di conclusione anticipata del rapporto di lavoro o di cessazione anticipata dalla carica.

I componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale sono nominati dall'Assemblea sulla base del meccanismo del voto di lista. Tale sistema di votazione, che prevede il ricorso a liste di candidati tra loro concorrenti, garantisce la nomina di esponenti delle minoranze azionarie.

La composizione dei suddetti organi assicura il rispetto dell'equilibrio fra generi in conformità alle vigenti disposizioni.

3. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Etica e Rispetto: Fai la cosa giusta!

Il Consiglio di Amministrazione di UniCredit in carica è composto da 14 membri, inclusi il Presidente e l'Amministratore Delegato.⁴

In conformità alla vigente disciplina italiana ed europea applicabile in materia, anche in tema di time commitment e limiti al numero massimo di incarichi che possono essere ricoperti dagli Amministratori, il Consiglio di Amministrazione definisce la propria composizione qualitativa e quantitativa considerata ottimale per l'efficace assolvimento dei compiti e delle responsabilità affidati all'organo amministrativo dalla legge, dalle disposizioni di vigilanza e dallo Statuto. Il Consiglio stabilisce altresì i requisiti che gli Amministratori di UniCredit devono possedere, in aggiunta a quelli previsti dalla vigente disciplina.

Prima della nomina del nuovo organo amministrativo, il Consiglio porta a conoscenza degli azionisti la composizione ritenuta ottimale affinché la scelta dei candidati possa tener conto delle professionalità richieste. Resta ovviamente salva la possibilità per gli azionisti di svolgere proprie valutazioni sulla composizione ottimale dell'organo amministrativo e di presentare candidature proprie coerenti con queste, motivando le eventuali differenze rispetto all'analisi effettuata dal Consiglio.

Per quanto riguarda:

- la composizione qualitativa e quantitativa del Consiglio e il profilo dei candidati alla carica di Amministratore
- il time commitment raccomandato per un'efficace partecipazione alle riunioni del Consiglio e dei Comitati
- il numero massimo di incarichi stabilito dalle disposizioni della Capital Requirements Directive IV (Direttiva 2013/36/UE del 26 giugno 2013, CRD IV, modificata dalla Direttiva 2019/878/UE del 20 maggio 2019)
- il criterio di composizione di genere dell'organo amministrativo

si rinvia al documento Composizione qualitativa e quantitativa del Consiglio di Amministrazione di UniCredit pubblicato sul sito Internet della Società, Sezione Governance.

La composizione del Consiglio risulta qualitativamente e quantitativamente rispondente al profilo teorico. In particolare, anche sulla base delle dichiarazioni rese dagli interessati, i requisiti relativi, tra l'altro, alla professionalità, onorabilità e indipendenza,⁵ nonché il time commitment raccomandato per un'efficace partecipazione alle riunioni del Consiglio e dei Comitati ed il limite al cumulo degli incarichi che possono essere ricoperti dagli amministratori stabilito dalle disposizioni della Direttiva CRD IV, sono risultati rispettati.

Le qualità personali degli Amministratori, nonché l'età e la diversità di genere (la componente femminile è al di sopra di quella prevista dalla vigente disciplina) rispondono pienamente alle indicazioni del profilo teorico. Inoltre, riguardo le competenze professionali maturate nelle aree di competenza previste dal profilo, tutte le aree di competenza sono risultate rappresentate in Consiglio e l'esperienza di tutti gli amministratori è risultata in linea con i requisiti previsti, considerando che essi possiedono un buon livello di comprensione e di esperienza in più di due delle aree di competenza previste.

Gli incarichi di Amministratore e Sindaco ricoperti dai membri del Consiglio in altre società quotate in mercati regolamentati, anche esteri, in società finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni sono indicati nella Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari.

A supporto del Consiglio di Amministrazione sono previsti, anche in linea con le disposizioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate, quattro Comitati⁶ aventi finalità istruttorie, consultive e propositive, diversificati per settore di competenza:

- il Comitato per i Controlli Interni & Rischi
- il Comitato Corporate Governance, Nomination and Sustainability
- il Comitato Remunerazione
- il Comitato Parti Correlate.

In particolare, il Comitato per i Controlli Interni & Rischi, il Comitato Corporate Governance, Nomination and Sustainability e il Comitato Remunerazione sono stati istituiti ai sensi delle Disposizioni di Vigilanza della

4. Maggiori informazioni sono disponibili nella Relazione annuale sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, pubblicata nella sezione Governance del sito internet della Società (www.unicreditgroup.eu).

5. Il numero di Amministratori indipendenti di UniCredit è superiore al minimo stabilito dalle vigenti disposizioni regolamentari e statutarie (11 su 14 ai sensi dello Statuto sociale e del Codice di Autodisciplina, 13 su 14 ai sensi del Decreto Legislativo n. 58/1998; 13 sono non esecutivi).

6. Maggiori informazioni sono disponibili nella Relazione annuale sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari e nella Politica retributiva di Gruppo, disponibili nella sezione Governance del sito internet della Società (www.unicreditgroup.eu).

Banca d'Italia in tema di governo societario per le banche, che prevedono la costituzione di tre Comitati, rispettivamente in tema di nomine, rischi e remunerazione. Il Comitato Parti Correlate presidia le tematiche relative alle operazioni con parti correlate e con soggetti collegati in conformità alle specifiche previsioni regolamentari della Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (CONSOB) e alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia, svolgendo gli specifici compiti attribuiti agli amministratori indipendenti dalle citate disposizioni.

Tali Comitati possono operare secondo il mandato e con le modalità stabilite dal Consiglio.

Autovalutazione del Consiglio di Amministrazione

In conformità alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in tema di governo societario e in linea con le previsioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate, il Consiglio di Amministrazione svolge un periodico processo di autovalutazione almeno annuale sull'adeguatezza del Consiglio stesso e dei Comitati consiliari in termini di composizione e funzionamento, misurata in concreto su specifiche aree tematiche, con particolare riferimento a quelle rilevanti ai fini della sana e prudente gestione.

In particolare, assumono rilevanza:

- la composizione qualitativa e quantitativa, la dimensione, il grado di diversità e di preparazione professionale, l'esperienza (anche manageriale), l'anzianità di carica, il bilanciamento garantito dai componenti non esecutivi e indipendenti, l'adeguatezza dei processi di nomina e dei criteri di selezione e l'aggiornamento professionale
- lo svolgimento delle riunioni, la frequenza, la durata, il grado e le modalità di partecipazione, l'adeguata disponibilità di tempo dedicato all'incarico, il rapporto di fiducia, collaborazione e interazione tra i membri, la consapevolezza del ruolo ricoperto, la qualità della discussione consiliare.

Il processo di autovalutazione viene svolto con l'ausilio di un consulente esterno scelto tenendo conto della preparazione ed esperienza professionale maturata in materia di corporate governance nonché delle esigenze di neutralità, obiettività e indipendenza di giudizio che devono caratterizzare l'autovalutazione.

Iniziative di induction e formazione ricorrente

In UniCredit è attivo un induction program permanente per i componenti del Consiglio, del quale beneficiano anche i componenti del Collegio Sindacale, basato su cicli triennali legati al mandato del Consiglio, al fine di garantire una formazione mirata e continua, che tenga conto sia delle loro esigenze individuali che collettive.

L'induction program, che viene predisposto anche con il supporto di un consulente esterno, comprende sia sessioni finalizzate ad agevolare l'inserimento dei nuovi Consiglieri che sessioni di formazione ricorrente al fine di preservare nel tempo il bagaglio di competenze tecniche necessarie per svolgere con consapevolezza il ruolo.

È inoltre prevista l'attivazione di piani di formazione individuali nel caso si rendesse necessario rafforzare specifiche conoscenze tecniche ed esperienze, anche al fine di integrare il grado di diversità e l'esperienza complessiva dell'organo di amministrazione.

Nel 2019, le iniziative di formazione e di approfondimento hanno riguardato questioni di valenza strategica, nonché tematiche legate al business e alle relative strutture organizzative, alla conoscenza degli scenari macro-economici, allo sviluppo dei mercati e questioni di tipo normativo e regolamentare, con l'obiettivo di assicurare conoscenza e consapevolezza del profilo di rischio assunto dal Gruppo.

In particolare, sono stati organizzati ed erogati programmi di inserimento per i neo-nominati, nonché piani di formazione dedicati all'approfondimento delle materie sopra menzionate e specifici incontri relativi alle prospettive e agli elementi chiave della strategia del Gruppo e dell'intero settore bancario europeo (aperti a tutti i componenti del Consiglio e del Collegio Sindacale).

Specifiche iniziative di approfondimento sono state altresì dedicate ai componenti di ciascun Comitato consiliare e hanno riguardato le tematiche di competenza dei Comitati stessi.

Strutture Organizzative e di Governance (al 31/12/2019)

La struttura del Gruppo UniCredit riflette un modello conforme alla nostra visione di Commercial Banking che garantisce autonomia alle nostre banche in Europa e, di conseguenza, una maggiore vicinanza al cliente e processi decisionali più rapidi. Allo stesso tempo, il modello mantiene una ripartizione tra la governance del business/prodotti di Corporate & Investment Banking (CIB) e il business nei Paesi della Western Europe (WE) e nei Paesi dell'area Central and Eastern Europe (CEE), nonché un controllo sulle Aree del COO e sulle funzioni di Finance & Controls.

Il modello organizzativo di UniCredit è così composto:

- l'Amministratore Delegato (CEO) mantiene il controllo diretto sulle funzioni di Risk Management, Compliance, Risorse Umane, Legal, nonché sull'ottimizzazione della gestione dei costi e sulle principali attività operative
- il Commercial Banking WE e il Commercial Banking CEE - entrambe le posizioni sono ricoperte da due Co-responsabili (Co-CEOs), cui fanno capo tutte le attività di business, che si concentrano sullo sviluppo dei servizi ai clienti e ottimizzano il cross-selling, nell'ambito del rispettivo perimetro di competenza
- il Responsabile della funzione Finance & Controls coordina il processo globale di pianificazione, finanza e amministrazione, gestendo le attività di identità e comunicazione, sviluppando i rapporti con le controparti istituzionali e gestendo i rapporti con le Autorità di vigilanza bancaria europea (es. ABE, BCE) e con la Banca d'Italia, nonché svolgendo attività di erogazione del credito
- il Chief Operating Office (COO), posizione ricoperta da due Co-responsabili (Co-COOs), è responsabile della supervisione delle operazioni, con focus specifico su costi e sviluppo delle attività IT & Operations, dei cambiamenti apportati al modello operativo del Gruppo, del contenimento dei costi, della trasformazione dei processi e delle procedure digitali in conformità alle strategie di Gruppo definite. Allo stesso tempo, garantisce sinergie, risparmio ed eccellenza operativa, e supervisiona la pianificazione strategica e la razionalizzazione del programma di sviluppo IT
- la Divisione CIB, posizione ricoperta dal CEO CIB, è incentrata su clienti multinazionali (Multinazionali), grandi clienti aziendali selezionati con una forte richiesta potenziale di prodotti di investment banking, Gruppi Finanziari e Istituzionali (FIG), e si occupa delle seguenti linee di prodotto: Global Transaction Banking (GTB), Financing & Advisory (F&A), Mercati e Rete Internazionale
- nel perimetro italiano, i Co-CEOs Italy, che riferiscono direttamente ai Co-CEOs Commercial Banking WE, sono responsabili della definizione delle strategie commerciali dell'attività bancaria e dell'assegnazione di tali strategie ai territori e ai segmenti di clientela (Family First, Business First, Corporate e Private Banking)
- le funzioni indicate come Competence Line (Planning, Finance & Administration, Risk Management, Legal, Compliance, Lending, Internal Audit, Human Capital e Identity & Communication) sovrintendono alla guida, al coordinamento e al controllo delle attività di UniCredit e ne gestiscono i relativi rischi.

Il sistema dei controlli interni

Un sistema dei controlli interni efficace è il presupposto per la creazione di valore nel medio-lungo termine, per la salvaguardia della qualità delle attività, per una corretta percezione dei rischi ed un'appropriata allocazione del capitale.

Definisce le norme, le procedure e le strutture organizzative, nonché il flusso di informazioni, garantendo una gestione efficace dei rischi e consentendo di mantenere le attività di UniCredit in linea con le sue strategie e politiche aziendali, fondate sui solidi principi di una gestione prudente.

Il sistema dei controlli interni di UniCredit si basa su organi e funzioni di controllo che coinvolgono, ciascuno per le rispettive competenze, il Consiglio di Amministrazione, il Comitato per i Controlli Interni & Rischi, il CEO, quale amministratore incaricato del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi, il Collegio Sindacale, nonché le funzioni aziendali, ciascuno con specifici compiti.

Remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del senior management⁷

Il CEO è l'unico Amministratore con poteri esecutivi che siede nel Consiglio di Amministrazione e parte della sua remunerazione è collegata alla sostenibilità dei risultati finanziari di UniCredit. Tutti gli altri sono Amministratori non esecutivi e non sono beneficiari di piani di incentivazione basati su stock option o, più in generale, di piani basati su strumenti finanziari. La remunerazione dei membri degli organi amministrativi e di controllo di UniCredit è costituita solo da una componente fissa, determinata sulla base dell'importanza del ruolo e dell'impegno richiesto per lo svolgimento delle attività assegnate. Questa politica si applica ai consiglieri non esecutivi e ai membri del Collegio Sindacale. L'approccio alla retribuzione di UniCredit per i propri top manager, come dettagliato nella Politica retributiva di Gruppo, è orientato alla performance, alla consapevolezza del mercato e all'allineamento con la strategia di business nell'interesse degli azionisti. Come illustrato nel piano strategico *Transform 2019*, la retribuzione variabile per il CEO si basa interamente sul Piano di Incentivazione a Lungo Termine 2017-2019, legato agli obiettivi del piano strategico. Maggiori dettagli sui compensi per il senior management e per i membri degli organi amministrativi e di controllo del Gruppo sono riportati nella Politica retributiva di Gruppo. Al fine di assicurare la competitività e l'efficacia delle remunerazioni nonché equità interna e trasparenza, i principi di condotta e performance sostenibile definiscono i pilastri fondamentali della Politica retributiva di Gruppo. La Politica retributiva nel suo complesso si propone di assicurare la coerenza dei sistemi e degli elementi retributivi e nel contempo di garantirne l'allineamento alle strategie di lungo termine del Gruppo e ai principi di una sana gestione del rischio. La Politica retributiva di Gruppo viene sottoposta dal Comitato Remunerazione all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e, successivamente, dell'Assemblea degli azionisti.

7. Le informazioni fanno riferimento alla Politica retributiva di Gruppo 2019; maggiori dettagli sono disponibili sul sito Internet della società (www.unicreditgroup.eu).

Gestione dei rischi ambientali e sociali

Una sana gestione del rischio necessita di una profonda comprensione delle diverse tipologie di rischio, inclusi i rischi ambientali e sociali e gli impatti sui risultati finanziari e sullo stato patrimoniale.

Attraverso la sua Global Policy - Group Credit Operations (vedi capitoli su Project Finance e Structured Trade and Export Finance) e altre policy e pratiche specifiche, UniCredit valuta e gestisce non solo gli impatti economici e finanziari tradizionali, ma anche quelli non finanziari. Questi includono gli impatti relativi al rischio ambientale, sociale e altri rischi reputazionali connessi alle attività e ai risultati dei propri clienti in questi ambiti.

A tal fine, UniCredit implementa e integra gli Equator Principles (EP), laddove applicabili, nelle operazioni di project financing, adottando inoltre politiche specifiche e dettagliate per i settori che presentano significativi rischi ambientali e sociali. Così facendo, il Gruppo monitora l'esposizione del portafoglio ai settori sopra menzionati. In linea con i nostri impegni, ci adoperiamo per diffondere in tutto il Gruppo una solida cultura del rischio che pone gli aspetti ambientali e sociali tra le priorità.

Modalità di mitigazione dei rischi ambientali, sociali e reputazionali



Attuazione delle nostre policy inerenti il rischio ambientale, sociale e reputazionale

Alcuni settori e attività richiedono un approccio specialistico per garantire che i rischi collegati alle transazioni siano affrontati correttamente. Per questo abbiamo sviluppato policy dettagliate riguardanti quei settori rilevanti per UniCredit e maggiormente esposti a rischi ambientali e sociali.

Tali policy prendono spunto da accordi, linee guida e standard (inclusi i Performance Standard dell'International Finance Corporation, le linee guida in materia di ambiente, salute e sicurezza - EHS - della Banca Mondiale e i principi dello UN Global Compact), nonché da altre prassi ampiamente adottate da settori specifici. Consideriamo infatti tali documenti rappresentativi delle best practice per valutare ed evitare potenziali impatti ambientali e sociali. Attraverso una gestione corretta e l'adozione di misure di mitigazione per conto dei propri clienti e controparti, UniCredit si pone l'obiettivo di evitare o limitare i rischi connessi a operazioni o progetti in questi settori.

I settori interessati dalle suddette policy includono, tra gli altri, l'energia nucleare, l'industria mineraria e il carbone. Nel 2019 abbiamo aggiornato le policy relative ai settori Difesa/Armamenti e del carbone. Contemporaneamente abbiamo sviluppato una nuova policy per quanto riguarda il settore petrolio e gas nella regione artica e attività non convenzionali collegate.

A supporto della divulgazione di queste policy, per il 2020 sono già in programma specifici workshop e sessioni di formazione per i dipendenti (relationship manager, risk manager, colleghi di altre funzioni coinvolte nei processi di due diligence) per valutare correttamente tutti i rischi relativi ai clienti coinvolti in questi settori.

I criteri presenti in tali policy sono regolarmente rivisti in modo che tutti gli standard ambientali e sociali emergenti e qualsiasi ulteriore impatto rilevante vengano presi in considerazione nei processi decisionali di finanziamento. Qualora fosse necessario, all'interno di questi processi, vengono coinvolti esperti esterni.

Policy inerenti il rischio ambientale, sociale e reputazionale

Policy	Ultima versione	Obiettivo
Difesa/Armamenti	Ott 2019	Disciplinare il coinvolgimento finanziario con società del settore difesa/armamenti
Petrolio e gas nella regione artica e attività non convenzionali collegate	Nov 2019	Definire standard e linee guida per gestire i rischi associati al finanziamento del settore Petrolio e gas nella regione artica e attività non convenzionali collegate
Carbone	Dic 2019	Definire standard e linee guida per gestire i rischi associati al finanziamento del settore del carbone
Industria mineraria	Lug 2014	Definire standard e linee guida per gestire i rischi associati al finanziamento di attività minerarie
Energia nucleare	Giu 2013	Disciplinare il coinvolgimento finanziario con il settore nucleare e gestire le criticità da esso derivanti
Infrastrutture idriche	Feb 2012	Definire standard e linee guida per gestire i rischi associati al finanziamento di grandi progetti riguardanti le infrastrutture idriche, come le dighe



Queste policy si applicano direttamente a UniCredit SpA e sono rivolte a tutte le società del Gruppo che conducono operazioni di finanziamento, o altre forme di assistenza finanziaria, nei settori sopra elencati. La loro adozione è soggetta al monitoraggio da parte delle funzioni Risk Management della Capogruppo.

Inoltre, le policy di UniCredit definiscono processi interni specifici per l'identificazione, la valutazione e il monitoraggio dei potenziali rischi ambientali e sociali. Nell'ambito della valutazione standard del rischio e della conformità, sono stati implementati strumenti e questionari di verifica a supporto di una due diligence esaustiva. Questi utilizzano le informazioni ottenute da provider di business intelligence in materia di rischi ambientali, sociali e di governance inerenti ai settori più sensibili e ad altri settori rilevanti.

Le operazioni vengono di norma verificate dalla società responsabile sia della transazione sia della relazione con il cliente. Il documento contenente gli esiti del processo di verifica è parte integrante della valutazione di conformità e deve essere

compilato prima dell'approvazione. Nel 2019 sono state analizzate 1.114 operazioni per verificare eventuali problematiche ambientali, sociali o altri rischi reputazionali. Di tali operazioni, più di 900 erano relative alle nostre policy di settore.

Le decisioni relative alle operazioni valutate come ad alto rischio, ai sensi delle policy applicabili da parte dei comitati competenti delle società del Gruppo a livello locale, sono trasmesse alla Capogruppo per l'approvazione. Le valutazioni devono essere aggiornate regolarmente nell'ambito del processo annuale di rinnovo delle linee di credito.

Le transazioni che intrinsecamente comportano un maggior rischio richiedono la revisione da parte di un esperto indipendente o di un terzo (es. valutazione di impatto ambientale e sociale o equivalente) per assicurare un approccio rigoroso all'identificazione, quantificazione e, ove possibile, mitigazione e monitoraggio dei rischi.

La reportistica interna relativa all'esposizione e agli indicatori di rischio è gestita dalle funzioni dedicate sia a livello locale che di Capogruppo. Trimestralmente la funzione Operational and Reputational Risk del Gruppo sottopone al Group Operational Reputational Risk Committee (GORRIC) una relazione sui pareri non vincolanti (NBO) espressi nel corso del periodo considerato. Questa relazione fornisce una panoramica del numero di operazioni respinte, approvate o approvate con riserva durante il processo di valutazione del rischio.

Nel corso dell'anno abbiamo consolidato la nostra governance del rischio reputazionale. Il Group Reputational Risk Council, costituito nel 2018, è diventato un Comitato a sé stante. Il Group Reputational Risk Committee (GRRC) è incaricato di valutare il rischio reputazionale in relazione a iniziative, operazioni bancarie, progetti, clienti e altre attività commerciali. Il GRRC supporta il Chief Risk Officer di Gruppo per quanto concerne le linee guida di governance per la gestione del rischio reputazionale nei settori sensibili e nelle relazioni con la clientela, delle relative azioni di mitigazione e di tutte le altre questioni rilevanti sottoposte dalla funzione Reputational Risk. Il GRRC coinvolge la funzione di Business proponente e le funzioni Group Risk Management, Group Lending Office, Group Compliance, Group Legal, Group Sustainability & Foundation e valuta, caso per caso, l'eventuale necessità di coinvolgere il Chief Executive Officer o altre funzioni. Nel corso dell'anno si sono svolti 19 incontri e le operazioni analizzate sono state 44.

Attuazione degli Equator Principles (EP)

UniCredit ha adottato gli EP¹ come quadro di riferimento per il settore finanziario per identificare, valutare e gestire il rischio ambientale e sociale dei progetti. Gli EP mirano principalmente a fornire uno standard minimo per la due diligence a supporto di decisioni responsabili in materia di rischio e si basano sugli standard (Performance Standard) di sostenibilità socio-ambientale dell'International Finance Corporation (IFC) e sulle linee guida in materia di ambiente, salute e sicurezza (EHS) della Banca Mondiale.

Nel 2003, UniCredit è stato tra i primi gruppi al mondo ad adottare i dieci principi che costituiscono gli EP. Da allora, il Gruppo ha contribuito attivamente allo sviluppo di tale quadro di riferimento. Anche nel 2019 è proseguito il nostro coinvolgimento nell'attività dell'associazione, partecipando a specifici gruppi di lavoro in linea con la nostra strategia, la nostra presenza geografica e di business. Queste attività hanno consentito a UniCredit di maturare un'esperienza significativa, che ha agevolato l'implementazione del framework a livello di Gruppo e ha contribuito a un maggior coinvolgimento degli stakeholder.

Gli EP si applicano globalmente alle attività di Project Finance Advisory Services, Project Finance, a determinati finanziamenti correlati al progetto (Project-Related Corporate Loans) e ai prestiti ponte (Bridge Loans) in tutti i settori industriali. Collaboriamo con i nostri clienti per identificare, valutare e gestire i rischi ambientali e sociali e i relativi impatti in modo strutturato e su base continuativa.

Internamente, il team EP Advisory supervisiona e supporta l'attuazione degli EP a livello di Gruppo. Il quadro di riferimento è stato integrato in diverse policy interne, fornendo uno standard minimo per la due diligence e un sistema di mitigazione degli impatti e di sostegno a un processo decisionale sostenibile. Oltre a definire ruoli, responsabilità e principi, tali policy (tra cui ad esempio la *Global Policy - Group Credit Operations chapters on Project Finance and Structured Trade and Export Finance*) definiscono anche il processo degli EP per la valutazione di progetti specifici. Inoltre, nell'ambito del processo di autorizzazione è stata integrata una NBO (Non Binding Opinion) basata sugli EP, quale strumento di screening interno (Equator Principles Screening Tool) per i progetti di Categoria A e B.²

1. Maggiori informazioni sono disponibili nel quadro di riferimento degli EP sul sito <http://www.equator-principles.com>.

2. Progetti con potenziale rischio e/o impatto sociale o ambientale sfavorevole significativo (per la Categoria A) o limitato (per la Categoria B). Maggiori informazioni sono disponibili nel quadro di riferimento degli EP.

Il team EP Advisory rappresenta UniCredit nell'EP Association.

In conformità con gli EP, ove necessario, ci si avvale di esperti in materia ambientale e sociale indipendenti affinché assistano il team che si occupa delle transazioni. I documenti di finanziamento e le relative clausole contrattuali sono rivisti dal team specializzato, dall'ufficio legale interno e, in caso, da specialisti in campo tecnico, ambientale e sociale. Organizziamo regolarmente workshop dedicati e sessioni di formazione per migliorare la nostra capacità di implementare gli EP all'interno dell'organizzazione. Nel 2019, circa 70 dipendenti della risk competence line e delle divisioni aziendali, tra cui Corporate and Investment Banking (CIB), hanno partecipato a workshop sugli EP e a sessioni di formazione bilaterali personalizzate in base alle esigenze dei colleghi. I partecipanti hanno ricevuto istruzioni esaustive che li hanno introdotti al quadro di riferimento degli EP e agli standard della Banca Mondiale, hanno condiviso con profitto le conoscenze e hanno fornito esempi pratici per la valutazione dei rischi finanziari, ambientali e sociali, tra gli altri.

Nel 2019 UniCredit ha inoltre approvato internamente l'adozione della quarta versione degli EP (EP4) a far data dal 1° luglio 2020. Lo sviluppo degli EP4 ha comportato un processo approfondito, che ha incluso anche l'analisi di feedback ottenuti da una vasta gamma di stakeholder ed esperti. Il team EP Advisory di UniCredit ha partecipato al gruppo di lavoro Social Impact and Human Rights (che, in quanto parte dell'EP Association, ha contribuito allo sviluppo degli EP4). Continueremo a sostenere attivamente questo gruppo di lavoro anche in futuro. Inoltre, nei primi mesi del 2020, diversi gruppi di lavoro svilupperanno delle linee guida volte a supportare gli stakeholder rilevanti nell'implementazione dei principi.

Equator Principles - Progetti valutati, finanziati e oggetto di servizi di advisory, 2019

Progetti valutati	Progetti finanziati ^A	Progetti oggetto di servizi di advisory
98	14	0

A. Include 13 operazioni di Project Finance e 1 Bridge Loan.

Equator Principles - Numero di progetti finanziati^A per categoria di rischio

Categoria di rischio ^B	2019	2018	2017
Categoria A	1	7	4
Categoria B	6	11	13
Categoria C	7	5	3
Totale	14	23	20

A. Progetti finanziati da UniCredit Bank AG, UniCredit SpA e UniCredit Bank Austria AG.

B. Categoria A: progetti con potenziale rischio e/o impatto sociale o ambientale sfavorevole significativo, dagli effetti molteplici, irreversibili o senza precedenti. Categoria B: progetti con potenziale rischio e/o impatto sociale o ambientale sfavorevole limitato, dagli effetti non rilevanti dal punto di vista numerico, generalmente circoscritti, ampiamente reversibili e facilmente gestibili attraverso misure di mitigazione.

Categoria C: progetti con rischio e/o impatto sociale o ambientale minimo o nullo.

Equator Principles - Numero di progetti finanziati per categoria di rischio e settore, 2019

Settore	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Risorse ^A	0	1	0
Energia	1	5	6
Infrastrutture	0	0	1
Totale	1	6	7

A. Compresi industria mineraria e metallurgica.

Equator Principles - Numero di progetti finanziati per categoria di rischio e regione, 2019

Regione	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Europa: UE	0	5	7
Europa: Extra UE	1	1	0
Totale	1	6	7

Equator Principles - Numero di progetti finanziati nei Paesi Designati^A e progetti soggetti a Revisione Indipendente,^B 2019

	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Paesi Designati	0	5	7
Revisione Indipendente	1	6	7

A. I Paesi Designati sono quei Paesi che si ritiene dispongano di una solida governance in materia ambientale e sociale e di sistemi legislativi e capacità istituzionali atte a tutelare le persone e l'ambiente. L'elenco dei Paesi Designati è riportato sul sito internet dell'EP Association.
B. La Revisione Indipendente è una revisione della Documentazione di Valutazione, inclusa la documentazione relativa ai Piani di Gestione Ambientale e Sociale (ESMP), al Sistema Ambientale e Sociale (ESMS) e al processo di coinvolgimento degli stakeholder a cura di un consulente ambientale e sociale indipendente.

Gli EP nel concreto - Volgafert

UniCredit, insieme a un'altra banca, ha erogato un finanziamento, garantito da SACE, per la realizzazione di un impianto di produzione di urea della capacità di 1.500 tonnellate al giorno (500.000 tonnellate all'anno) a Tolyatti, nella regione di Samara, nella Federazione Russa (il Progetto). Il Progetto sarà realizzato e gestito da una joint venture, che ne sarà anche proprietaria, costituita dal produttore di fertilizzanti e prodotti chimici russo PJSC Kuibyshev Azot e l'italiana Maire Tecnimont SpA, che funge anche da EPC Contractor del Progetto.

Il Progetto sarà realizzato e integrato in un complesso industriale già esistente, di proprietà e sotto la gestione di Kuibyshev Azot, che provvederà alla fornitura di ammoniaca e biossido di carbonio prodotti negli impianti esistenti, nonché dei servizi di utility, grazie alle strutture esistenti. Il Progetto sarà realizzato da Tecnimont SpA nell'ambito di un contratto EPC chiavi in mano e utilizzerà la tecnologia di produzione di urea su licenza di Stamicarbon BV, società controllata da Tecnimont.

Il progetto è stato sviluppato in conformità con i requisiti della Federazione Russa e con gli standard ambientali e sociali dei finanziatori, tra cui gli standard (Performance Standard) di sostenibilità socio-ambientale dell'International Finance Corporation (IFC), gli EP e gli approcci comuni definiti dall'OCSE. La due diligence ambientale e sociale (ESDD) relativa al Progetto è stata condotta da un consulente esterno affidabile per conto dei finanziatori. Tale attività si è basata sull'esame di una serie di documenti, tra cui la documentazione di progetto (Project Design Documentation) predisposta da NIIK, un istituto russo di ricerca e progettazione sull'urea e prodotti di sintesi organici, e i contratti EPC, nonché sulle osservazioni effettuate durante visite in loco e sulle discussioni con le parti interessate del progetto.

In accordo con il consulente dei finanziatori, il Progetto è stato classificato come Categoria B ai sensi degli EP. Vista la sua ubicazione all'interno del sito industriale, i potenziali rischi ambientali e sociali sono estremamente limitati. Tali rischi riguardano essenzialmente i confini dell'area di protezione sanitaria e possono essere evitati o ridotti in modo significativo attuando le misure di mitigazione previste.

Sono state individuate azioni finalizzate a colmare le lacune nelle aree che non sono risultate pienamente conformi agli standard applicabili dei finanziatori. È stato predisposto un Piano di azione ambientale e sociale (ESAP) e il cliente, nell'ambito della documentazione dell'opera da realizzare, si è formalmente impegnato a rispettarlo. Le azioni da finalizzare nell'ambito dell'ESAP comprendono: lo sviluppo di programmi di gestione appropriati per mitigare i rischi ambientali, di salute e sicurezza durante la fase di costruzione; il sistema interno di reclamo; l'istituzione dei necessari programmi/attività di monitoraggio per la fase operativa (monitoraggio dell'aria, protezione del suolo e delle acque sotterranee) e altre misure. È stato convenuto di affidare a un consulente ambientale e sociale indipendente il monitoraggio regolare dell'implementazione dell'ESAP e dello stato ambientale e sociale del progetto, sia per la fase di costruzione che per quella operativa.

Funzione Compliance

Modalità di gestione della compliance in UniCredit

Lo scenario internazionale in costante evoluzione e un quadro normativo sempre più rigoroso rendono la funzione Compliance sempre più cruciale e centrale per UniCredit. Sotto la responsabilità del Chief Compliance Officer, il compito della funzione Compliance è quello di monitorare la gestione del rischio di conformità. Ciò comporta garantire la corretta applicazione e/o il rispetto del quadro normativo, la sua coerente interpretazione a livello di Gruppo, nonché l'identificazione, valutazione, prevenzione e monitoraggio dei rischi generali di conformità, oltre ad assistere il Gruppo, il suo management, gli Organi Societari e i dipendenti nello svolgimento delle loro attività nel rispetto delle norme obbligatorie, delle procedure interne e delle best practice.

Al fine di raggiungere tali obiettivi, la funzione Compliance definisce, sviluppa e supervisiona sia l'implementazione che il rispetto di regole, procedure, metodologie e corsi di formazione in tema di compliance e, in particolare, degli standard minimi di compliance da rispettare e implementare all'interno del Gruppo. Inoltre, nell'ambito del proprio mandato, la funzione Compliance persegue l'obiettivo di supportare l'azienda, garantendo da un lato la necessaria consulenza per affrontare con tempestività sia le nuove normative che i nuovi rischi emergenti che incidono sugli interessi strategici della Banca e, dall'altro, migliorando la consapevolezza riguardo una conduzione delle attività in modo sostenibile/etico, in conformità con le normative.

La funzione Compliance è incorporata nel sistema di controllo interno di secondo livello e il suo obiettivo consiste nel prevenire e mitigare il rischio di non conformità normativa e di conflitto di interessi, al fine di tutelare la reputazione della Banca e la fiducia dei suoi clienti, oltre a contribuire alla sostenibilità del Gruppo (creazione/consolidamento del valore aziendale) attraverso: orientamento strategico (policy e pareri) e supporto e monitoraggio (mappatura e valutazione preventiva del rischio di conformità) in relazione a tutte le attività di Compliance. Inoltre, grazie a una regolare interazione con le altre funzioni di controllo, in particolare per il tempestivo rilevamento dei rischi emergenti, assicura l'allineamento della linea di difesa interna di secondo livello.

Infine, per quanto riguarda l'adeguamento al nuovo piano strategico *Team 23*, la funzione Compliance si sta concentrando sul miglioramento della gestione del rischio di compliance e sull'efficacia delle azioni di mitigazione dei rischi di non conformità.

Policy principali sulle tematiche di compliance più importanti

Argomento	Global Policy	Definizione
Governance	Group Compliance Framework	Questa norma definisce la mission della funzione Compliance all'interno del Gruppo, i suoi requisiti organizzativi e operativi, nonché il suo ambito e le principali attività correlate da svolgere conseguentemente.
	ICT Compliance Framework	Questa norma intende stabilire linee guida e principi per assicurare il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia di ICT e di definire il quadro di riferimento organizzativo per quanto riguarda le responsabilità e le principali attività che devono essere svolte dalle funzioni Compliance.
	Cultura di compliance	Questa norma definisce i principi e le linee guida per stabilire, promuovere e sostenere una cultura di compliance. Il documento integra il quadro di riferimento della cultura di compliance di UniCredit, i suoi componenti e definisce gli stakeholder coinvolti.
	Codice di Condotta	Questa norma elenca i principi a cui tutti i dipendenti e i partner terzi di UniCredit si devono attenere al fine di garantire standard elevati di condotta professionale in riferimento alla propria attività in UniCredit o per conto di UniCredit.
	Metodologia di valutazione del rischio di compliance	Questa norma specifica i principi e gli standard del Gruppo in materia di individuazione e valutazione dei principali rischi di compliance a cui il Gruppo è esposto e di pianificazione delle rispettive azioni di mitigazione, inclusa l'adozione di un adeguato sistema di controlli di secondo livello.

Argomento	Global Policy	Definizione
Tutela degli interessi dei clienti	Prestazione di servizi e attività di investimento ai sensi della MIFID II	Questa norma fornisce a UniCredit SpA e alle società del Gruppo standard e requisiti minimi comuni per la prestazione di servizi e attività di investimento che ricadono nel campo di applicazione della MIFID II, ad esclusione dei servizi accessori.
	Conflitto di interessi	Questa policy definisce le norme e gli standard che il Gruppo UniCredit è tenuto ad applicare al fine di individuare, gestire e registrare in modo corretto i conflitti di interesse, con particolare riguardo a: <ul style="list-style-type: none"> • conflitti nella prestazione di servizi e attività di investimento • conflitti nella prestazione di servizi per la distribuzione di prodotti assicurativi • conflitti relativi all'emissione di strumenti finanziari • conflitti derivanti dall'amministrazione e/o dal contributo a benchmark finanziari • conflitti derivanti dalla comunicazione di raccomandazioni di investimento • conflitti nella prestazione di servizi e attività bancarie • conflitti derivanti dagli interessi personali dei dipendenti • conflitti organizzativi • conflitti derivanti dall'assegnazione di servizi e/o attività a fornitori esterni
Lotta alla corruzione	Lotta alla corruzione	Questa policy mira a: <ul style="list-style-type: none"> • esporre in modo articolato l'impegno di UniCredit nella lotta alla corruzione • definire i principi per individuare e prevenire potenziali episodi di corruzione • comunicare con chiarezza i principi anticorruzione agli stakeholder del Gruppo, sia interni che esterni • stabilire un quadro generale per il Programma Anticorruzione da applicare in tutto il Gruppo.
	Whistleblowing	Questa norma si prefigge di promuovere un ambiente aziendale in cui i dipendenti e i terzi possano sentirsi liberi di effettuare segnalazioni di eventuali comportamenti illegittimi all'interno del Gruppo in quanto rappresentano un contributo importante all'auto-correzione e all'eccellenza. Questa norma definisce: <ul style="list-style-type: none"> • i comportamenti illegittimi che i dipendenti sono tenuti a segnalare • la procedura di gestione delle segnalazioni, mediante l'individuazione delle persone responsabili del loro ricevimento e della loro analisi • le misure previste dal Gruppo per tutelare gli autori delle segnalazioni e la loro identità, nonché le attività per l'archiviazione della documentazione connessa alle segnalazioni.
Protezione dei dati personali	Privacy	Questa policy attua le disposizioni introdotte dal Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione Europea n. 2016/679 (GDPR), al fine di definire i requisiti minimi in materia di protezione dei dati personali. La norma mira a consentire un'applicazione omogenea dei requisiti e dei principi del GDPR a livello di Gruppo.
	Processo di individuazione, gestione e notifica delle violazioni di dati	Questa norma si prefigge di definire i principi e le regole minime per l'implementazione, la gestione, lo sviluppo e il mantenimento di un processo coordinato che permetta la corretta individuazione e gestione degli incidenti di sicurezza in materia di GDPR.
Antiriciclaggio (AML), Lotta al finanziamento del terrorismo e Sanzioni finanziarie	Antiriciclaggio e Lotta al finanziamento del terrorismo	Questa norma stabilisce un quadro di riferimento di livello elevato che consente ai dipendenti di identificare potenziali rischi di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo e li assiste nella gestione di tali rischi. Fornisce inoltre informazioni generali sulle misure adottate dalle società del Gruppo al fine di individuare, ridurre e gestire il rischio di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo.
	Sanzioni finanziarie	Questa policy definisce i principi e le regole volte a definire il quadro di riferimento per la gestione da parte del Gruppo dei rischi relativi alle sanzioni finanziarie. Essa stabilisce inoltre gli standard minimi per i controlli da attuare in tutto il Gruppo.

Argomento	Global Policy	Definizione
Trasparenza del mercato	Gestione di conti personali	Questa norma fornisce alle Società del Gruppo standard comuni per la definizione di procedure interne volte a prevenire e mitigare i rischi di compliance in relazione alle operazioni personali su Strumenti Finanziari dei clienti privati nell'ambito della presente norma.
	Abusi di mercato	Questa policy enuncia i principi, le regole e gli standard adottati dal Gruppo al fine di garantire la conformità alle disposizioni stabilite dal Regolamento sugli abusi di mercato.
	Single Antitrust Rulebook Antitrust e Pratiche commerciali sleali	Questa norma definisce, in un Single Antitrust Rulebook, tutti i principi, le regole e gli standard del Gruppo in materia di Antitrust e Pratiche commerciali sleali.
	Benchmark finanziari	Questa norma definisce i principi e i regolamenti interni del Gruppo volti a regolare il contributo, l'offerta e l'utilizzo di benchmark finanziari ai sensi del Regolamento (UE) 2016/1011 sugli indici usati come benchmark in strumenti finanziari e contratti finanziari o per misurare la performance dei fondi di investimento.
	Gestione delle fughe di informazioni	Questa norma mira a disciplinare il fenomeno delle cosiddette fughe di informazioni, in considerazione dei danni che tali fughe possono provocare ai legittimi interessi del Gruppo stesso e dei suoi clienti e all'integrità dei mercati.
	Direttiva relativa alla distribuzione assicurativa	Questa norma mira a stabilire gli standard del Gruppo relativi alla distribuzione di prodotti assicurativi e/o riassicurativi e fornisce a UniCredit SpA e alle Società del Gruppo standard comuni e requisiti minimi per la distribuzione di prodotti assicurativi e/o riassicurativi.

Normative interne

Antiriciclaggio

Le Autorità prestano particolare attenzione affinché gli obblighi antiriciclaggio (AML) vengano rispettati dalle banche. La Global Policy sulla lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo si basa sulla Group Compliance Framework Global Policy e stabilisce direttive più dettagliate su temi come la valutazione dei rischi, la classificazione dei clienti e i criteri minimi di due diligence per il processo Know Your Customer, tenendo anche conto delle direttive antiriciclaggio dell'UE.

La Policy AML definisce il quadro di riferimento secondo cui il Gruppo gestisce il rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e stabilisce i criteri minimi dei programmi di Antiriciclaggio delle società del Gruppo. Le linee guida operative di implementazione della Policy AML sono formalizzate in Group Operational Regulation che riguardano la valutazione del rischio e l'esecuzione dei controlli di secondo livello, le regole di adeguata verifica della clientela, il monitoraggio dell'operatività della stessa, nonché specifiche regole antiriciclaggio applicabili a specifici prodotti.

Principali risultati 2019	Priorità 2020
1. Attuazione del Catalogo dei controlli di secondo livello (2LC)	1. Prosecuzione dello screening sulle notizie negative
2. Test sugli strumenti di monitoraggio delle operazioni	2. Test a livello di Gruppo sulle Persone politicamente esposte (PPE)
3. Attuazione dei progetti di regolamentazione	3. Prosecuzione delle verifiche su specifiche tipologie di antiriciclaggio
4. Valutazione dei rischi AML	4. Ulteriore attuazione delle segnalazioni (red flag) nello strumento di monitoraggio delle operazioni e ottimizzazione
5. Implementazione di Gianos 4D in base ai risultati di Prova di Affidabilità e personalizzazione	5. Verifica degli strumenti di Customer due diligence (CDD) nelle società del Gruppo
6. Implementazione degli scenari in Siron nei paesi della regione CEE e in Bank Austria	

Lotta alla corruzione

Il Gruppo adotta una politica di tolleranza zero verso gli atti di corruzione, vieta i cosiddetti pagamenti di facilitazione e non consente trasferimenti di valore a pubblici ufficiali senza preventiva autorizzazione.

L'approccio del Gruppo alla prevenzione e alla lotta alla corruzione è illustrato nella Group Compliance Policy sulla lotta alla corruzione e nelle relative Regole operative del Gruppo.

La Global Policy stabilisce standard minimi anticorruzione all'interno del Gruppo UniCredit ed è pubblicata sul sito web del Gruppo. Ogni qualvolta le norme locali nel paese di riferimento siano più restrittive della Global

Policy, saranno applicate tali norme. Ciascuna società del Gruppo è chiamata, assumendosene la responsabilità, a sviluppare e implementare un programma locale efficace di lotta alla corruzione.

La Policy del Gruppo e le Regole operative del Gruppo vengono riviste periodicamente. Inoltre, le società italiane del Gruppo hanno adottato anche un Modello di organizzazione e gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/01 (responsabilità amministrativa degli enti, delle società e delle associazioni). Questo Modello prevede specifici Protocolli per la gestione di questioni legate alla corruzione.

Ai fini della Policy, con atto di corruzione si intende dare, offrire, promettere, ricevere, accettare, richiedere o sollecitare, direttamente o indirettamente, utilità monetarie o non monetarie, materiali o immateriali, al fine di ottenere o mantenere un indebito vantaggio nello svolgimento dell'attività aziendale, indipendentemente:

- dal fatto che il destinatario dell'atto di corruzione sia o meno un cittadino estero, un Pubblico Ufficiale o un privato
- dal luogo in cui l'atto corruttivo è compiuto
- dal fatto che il risultato di tale atto comporti un effettivo indebito vantaggio o l'improprio svolgimento di una funzione o attività.

Tutti i dipendenti hanno la responsabilità di rispettare la Policy e le Regole operative del Gruppo, le corrispondenti norme e procedure interne locali e tutte le leggi anticorruzione applicabili nell'esercizio delle proprie funzioni. Tutti i dipendenti sono tenuti a segnalare all'Anti-Corruption Officer locale o al responsabile locale della Compliance qualsiasi atto di corruzione, effettivo o tentato, di cui vengano a conoscenza, sia che l'atto di corruzione venga proposto, dato o ricevuto.

Qualsiasi segnalazione deve essere effettuata secondo il processo interno stabilito, ma in ogni caso, in prima istanza, deve essere indirizzata all'Anti-Corruption Officer locale e, ove sia implicato o sospettato il riciclaggio di denaro, anche al responsabile AML locale. La mancata segnalazione può comportare in alcune giurisdizioni la responsabilità penale individuale in capo al dipendente interessato, nonché l'esposizione del Gruppo a potenziali azioni legali o regolamentari. Potenziali atti di corruzione possono essere segnalati anche ai sensi della Global Policy sulle segnalazioni di comportamenti illegittimi (whistleblowing).

Sono stati posti in essere diversi presidi per monitorare l'efficacia dell'approccio del Gruppo in tema di prevenzione e lotta alla corruzione, tra cui: procedure di escalation adottate per questioni rilevanti/strategiche; informativa trimestrale al management sui controlli di secondo livello; valutazione del rischio di compliance per ciascuna area normativa in ogni società del Gruppo inclusa nel perimetro di Compliance; ispezioni dell'Internal audit.

Gli ultimi due meccanismi possono generare azioni di mitigazione del rischio, che devono essere completate con la tempistica stabilita al fine di garantire la gestione dei rischi identificati.

Principali risultati 2019	Priorità 2020
1. Predisposizione delle Regole operative del Gruppo in materia di lotta alla corruzione	1. Implementazione delle Regole operative del Gruppo- attuazione in tutte le società del Gruppo
2. Implementazione del Group Control Catalogue aggiornato per anticorruzione e whistleblowing	2. Esecuzione dell'ABC Group Control Catalogue
3. Workshop in aula e campagne di comunicazione sul whistleblowing	3. Formazione dedicata (workshop/ aula) sui temi ABC per target di dipendenti specifici
	4. Formazione sul nuovo corso ABC per tutti i dipendenti del Gruppo

Modello di organizzazione e gestione ai sensi del D. Lgs. 231/2001

UniCredit SpA ha adottato un modello di organizzazione e gestione (di seguito il Modello, costituito da due Sezioni: generale e speciale) ai sensi del D. Lgs. 231/01 (responsabilità amministrativa delle entità legali, delle società e delle associazioni). Il Modello è integrato nelle norme, nelle procedure e nei sistemi di controllo già in essere e applicati in UniCredit SpA. Il quadro organizzativo della Banca è costituito dall'insieme di regole, strutture e procedure che garantiscono il corretto funzionamento del Modello; è un sistema strutturato e integrale che ha l'obiettivo di garantire la prevenzione di comportamenti illeciti, compresi quelli previsti dalla specifica normativa sulla responsabilità amministrativa delle società. Nello specifico, la banca ha identificato i seguenti supporti per pianificare e attuare le decisioni aziendali e svolgere i relativi controlli: le regole di Corporate governance, il Sistema dei controlli interni, il Sistema di poteri e deleghe e il Codice di condotta. Inoltre, con specifico riferimento ai rischi derivanti dal D. Lgs. 231/2001, la Banca ha formalizzato la Sezione speciale, ovvero specifici Protocolli decisionali che descrivono le attività sensibili, in relazione alle quali potrebbero essere commessi i reati presupposto, e i principi di condotta e le regole di controllo volti a prevenirli. UniCredit SpA ha stabilito ulteriori regole di comportamento nel Codice etico ai sensi del D. Lgs. 231/2001, come parte integrante del Modello.

Nel redigere il Modello, la Banca ha tenuto esplicitamente conto delle linee guida dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI).

Il Modello di UniCredit SpA è stato aggiornato nel mese di luglio 2019. In particolare, la Sezione generale e i Protocolli decisionali sono stati aggiornati come segue:

- Sezione generale: (i) capitolo 1 Ambito e finalità del modello di organizzazione e gestione, è stato rivisto; (ii) capitolo 3 Il presidio del rischio ai sensi del D. Lgs. 231/2001, è stato rivisto e adeguato alla Corporate governance del Gruppo; (iii) capitolo 4 Organismo di vigilanza, la struttura e la composizione dell'Organismo di vigilanza ai sensi del D. Lgs. 231/2001 sono state riviste in seguito all'attribuzione delle funzioni dell'Organismo di vigilanza al Collegio sindacale; (iv) capitolo 5 Il sistema disciplinare, il processo di applicazione delle sanzioni è stato rivisto; (v) capitolo 6 Informazione e formazione del personale, è stato rivisto
- Sezione speciale (Protocolli decisionali): (i) i riferimenti relativi all'Organismo di vigilanza sono stati aggiornati in tutti i Protocolli decisionali; (ii) altre principali modifiche apportate ad alcuni Protocolli decisionali: in seguito ai cambiamenti organizzativi all'interno della banca, all'aggiornamento del regolamento interno, ai flussi informativi periodici.

Antitrust

UniCredit si è da sempre distinta per l'impegno dimostrato nel rispetto delle regole in materia di Antitrust. Facendo seguito alle policy in materia di Antitrust perseguite e promulgate in passato, nel 2016 UniCredit ha implementato a livello di Gruppo il Programma di Compliance Antitrust (CAP), finalizzato a:

- potenziare la governance in materia di Antitrust sia a livello di singola società che di Gruppo
- rafforzare la cultura di compliance e migliorare la reputazione del Gruppo sui mercati
- gestire in modo più efficace i rischi sia di violazioni che di sanzioni in materia di Antitrust.

Nel 2016 il CAP è stato adottato da UniCredit SpA e dalle maggiori banche del Gruppo operanti nell'Unione Europea ed è stato modellato e calibrato sulla base delle caratteristiche specifiche di ciascuna banca, delle attività svolte e delle dimensioni, così come dei rispettivi mercati di riferimento. Il CAP è soggetto a monitoraggio e revisione periodica, al fine di garantirne l'efficacia nel lungo periodo.

A seguito del successo di questa iniziativa, nel 2017 il CAP è stato esteso alle principali Società (non solo alle banche) del Gruppo e alle filiali estere di UniCredit SpA e UniCredit Bank AG, anche al di fuori dell'Unione Europea.

Nel corso del 2018, il CAP è stato ulteriormente esteso ad alcune società controllate indirettamente in Romania nonché alla filiale di Abu Dhabi di UniCredit SpA; è stato inoltre effettuato un intervento formativo supplementare ad-hoc in aula in materia di Antitrust presso la filiale di Milano di UniCredit Bank AG.

Nel 2019 il CAP è stato rinnovato e aggiornato in 15 banche ed è stato attuato attraverso:

- una mappatura specifica di tutte le Funzioni aziendali sensibili (ossia quelle esposte a potenziali rischi Antitrust, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le funzioni Business)
- interviste mirate a personale chiave delle Funzioni interessate, in modo da identificare i rischi specifici legati a tematiche Antitrust
- valutazione specifica dei rischi Antitrust e successiva implementazione di processi e controlli interni (ove necessario)
- formazione personalizzata, erogata a dipendenti selezionati nell'ambito delle Funzioni interessate dai rischi Antitrust.

Nel 2019, presso l'EMC di UniCredit SpA e i principali comitati delle banche del Gruppo si sono svolte sessioni dedicate alle tematiche Antitrust.

Principali risultati 2019	Priorità 2020
1. Rinnovamento e aggiornamento del CAP nelle 15 principali Banche del Gruppo	1. Estensione del CAP nel 2020 a selezionate società del Gruppo, conformemente alla nuova metodologia di <i>compliance oversight</i>

Principali procedimenti legali relativi a comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche^A

Paese	Descrizione dei principali procedimenti legali, 2019
Germania e Italia	<p>Nel corso del 2019, UniCredit SpA e UniCredit Bank AG hanno ricevuto dalla Commissione Europea la Comunicazione degli addebiti relativa un'indagine svolta dalla Commissione Europea su una presunta violazione delle norme antitrust in relazione ai titoli di Stato europei. L'oggetto dell'indagine si riferisce ad alcuni periodi compresi tra il 2007 e il 2012, e riguarda presunte attività di UniCredit Bank AG durante una parte di tale lasso di tempo.</p> <p>La Comunicazione degli addebiti non pregiudica l'esito del procedimento. Qualora la Commissione dovesse concludere che esistono prove sufficienti dell'esistenza di una violazione, potrebbe essere adottata una decisione che vieti la condotta contestata e imponga una sanzione, che per legge non deve superare il 10% del fatturato annuo globale della società.</p> <p>UniCredit SpA e UniCredit Bank AG hanno avuto accesso, a partire dal 15 febbraio 2019, all'intero fascicolo sull'indagine svolta dalla Commissione Europea. A seguito della valutazione dei fascicoli, la Banca ritiene possibile, anche se non probabile, che si renda necessario un esborso di cassa per il pagamento di un'eventuale sanzione pecuniaria derivante dall'esito dell'indagine.</p> <p>In data 29 aprile 2019, UniCredit SpA e UniCredit Bank AG hanno risposto agli addebiti formulati e in data 22-24 ottobre 2019 hanno partecipato a un'audizione dinanzi alla Commissione Europea. Il procedimento è ancora in corso. Non esiste un termine legale in capo alla Commissione per completare le indagini relative all'antitrust.</p>
Italia	<p>Aggiornamento sui procedimenti legali pendenti descritti nel Bilancio integrato 2018</p> <p>Nel mese di aprile 2016, l'AGCM ha notificato a UniCredit (e ad altre 10 banche) l'estensione del procedimento I/794 ABI/SEDA avviato a gennaio nei confronti dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI). Il procedimento è volto ad accertare l'esistenza di un'eventuale attività di concertazione con riferimento al sistema Sepa Compliant Electronic Database Alignment (SEDA).</p> <p>Il 28 aprile 2017, l'AGCM ha emesso provvedimento in cui ha confermato che le pratiche svolte dall'ABI, da UniCredit e dalle altre banche in relazione all'adozione del modello di compenso del servizio SEDA costituivano una pratica anticoncorrenziale e quindi una violazione delle norme europee sulla concorrenza. Con tale provvedimento, l'AGCM ha ordinato alle parti di cessare l'infrazione, presentare all'AGCM una relazione che evidenzi le misure pertinenti adottate dal 1° gennaio 2018 e astenersi dall'attuare prassi analoghe in futuro. Dato che le infrazioni sono state considerate minori in riferimento al quadro legislativo, l'AGCM non ha imposto alcuna sanzione pecuniaria o amministrativa nei confronti di UniCredit (o delle altre 10 banche), anche in considerazione del fatto che, nel corso del procedimento, l'ABI e le banche hanno proposto un modello ridefinito di remunerazione del servizio SEDA che, se correttamente implementato, dovrebbe dimezzare gli attuali costi SEDA, a vantaggio delle imprese che utilizzano il servizio e, in definitiva, degli utenti finali delle utility. UniCredit ha deciso di impugnare la decisione dell'AGCM innanzi al TAR (Tribunale Amministrativo Regionale). Il giudizio d'appello è ancora pendente.</p>
Ungheria	<p>L'Autorità Antitrust Ungherese (GVH) ha avviato un procedimento contro sette banche ungheresi, tra cui UniCredit Bank Hungary Zrt, in relazione alla presunta realizzazione di un cartello sul rimborso di mutui ipotecari in valuta estera. Nel 2013 la GVH ha comminato a UniCredit Bank Hungary Zrt una sanzione di HUF 306.300.000 (circa €1 milione), contro cui la Banca ha presentato ricorso, respinto in prima e seconda istanza.</p> <p>Nel dicembre 2016, nell'ambito del giudizio di legittimità, la Corte Suprema ha ordinato alla GVH di condurre un nuovo procedimento per la ridefinizione delle sanzioni imposte alle banche. Nel 2013 la GVH ha rimborsato la sanzione versata dalla Banca.</p> <p>Nell'ambito del nuovo procedimento, la GVH ha ricalcolato le sanzioni, e l'importo della sanzione comminata a UniCredit è stato ridotto a HUF 185.000.000 (circa €572.200), ossia circa il 60% della sanzione originaria. La Banca ha impugnato la decisione al fine di ottenere un'ulteriore riduzione della sanzione. La decisione è stata rinviata a febbraio 2020.</p> <p>Nel 2012, la GVH ha avviato un'indagine per sospetto cartello nei confronti dell'Associazione Bancaria Ungherese, dell'International Training Centre for Bankers e di 38 banche ungheresi (inclusa UniCredit Bank Hungary Zrt) che aderiscono al sistema interbancario per gli istituti di credito ungheresi, il BankAdat. Alla conclusione delle indagini, a UniCredit Bank Hungary Zrt non è stata inflitta alcuna sanzione. L'Associazione Bancaria Ungherese è stata invece sanzionata per HUF 4 miliardi (circa €13 milioni) e l'International Training Centre for Bankers è stato sanzionato per HUF 15 milioni (circa €48.000). Qualora non venissero ottemperati gli obblighi di pagamento delle suddette sanzioni, le banche aderenti sottoposte a indagine (inclusa UniCredit Bank Hungary Zrt) ne saranno responsabili in solido.</p> <p>L'associazione Bancaria Ungherese e la maggior parte delle banche interessate hanno impugnato la decisione.</p> <p>Il 10 settembre 2018 il tribunale ha deciso di annullare la decisione e chiudere il procedimento senza infliggere sanzioni. La GVH si è appellata alla Corte Suprema contestando la decisione e il procedimento è ancora in corso.</p>
Romania	<p>Il 27 novembre 2017, il Competition Council ha condotto ispezioni a sorpresa nella sede di diverse banche rumene (tra cui UniCredit Bank S.A.), istituti finanziari non bancari, società di leasing (tra cui UniCredit Leasing Corporation IFN S.A. e UniCredit Fleet Management), associazioni professionali e associazioni di categoria nel mercato dei servizi finanziari. Le ispezioni a sorpresa sono state condotte nell'ambito di due indagini avviate dal Competition Council in relazione al mercato dei servizi di leasing operativo e, rispettivamente, al mercato dei servizi finanziari e del credito al consumo.</p> <p>Le indagini da parte dell'Autorità si sono quasi concluse: il 2 dicembre 2019 UniCredit Leasing Corporation IFN S.A. ha presentato al Competition Council la propria replica al Rapporto d'indagine, che mira a contestare la presunta infrazione per oggetto e per effetto.</p>

A. I casi segnalati si riferiscono ai procedimenti amministrativi. Per ulteriori informazioni relative alle azioni legali in corso, si rimanda al documento Bilanci e Relazioni 2019, sezione B. Rischi derivanti da pendenze legali.

Conflitto di interesse

Il Gruppo UniCredit è impegnato a individuare e gestire correttamente tutti i potenziali conflitti di interesse, con particolare riguardo a:

- conflitti connessi alla fornitura di servizi e attività di investimento
- conflitti connessi alla fornitura di servizi di distribuzione di prodotti assicurativi
- conflitti connessi all'emissione di strumenti finanziari
- conflitti derivanti dall'amministrazione e/o dal contributo a benchmark finanziari
- conflitti derivanti dalla fornitura di raccomandazioni di investimento
- conflitti connessi a servizi e attività bancarie
- conflitti derivanti da interessi personali dei dipendenti
- conflitti organizzativi
- conflitti derivanti dall'assegnazione di servizi e/o attività a fornitori esterni.

UniCredit ha implementato una Global Policy che mira a definire i principi e le norme per individuare, gestire e registrare correttamente i conflitti di interesse.

Il Gruppo ha adottato un modello distintivo per identificare e gestire varie forme di conflitto di interesse. Il modello utilizza i seguenti passaggi:

1. identificazione di Eventi/attività riferibili al Gruppo che potrebbero generare conflitti di interesse
2. identificazione dei tipi di conflitti di interesse in base alla classificazione utilizzata dal Gruppo
3. identificazione sia delle Misure organizzative adeguate a mitigare/neutralizzare i vari tipi di conflitti di interesse rilevanti sia dei comportamenti da adottare (es. segnalazione e/o gestione)
4. registrazione dei conflitti
5. controlli.

Principali risultati 2019	Priorità 2020
<ol style="list-style-type: none"> 1. Emissione della nuova Global Process Regulation che fornisce precise linee guida operative per la gestione dei Conflitti di Interesse 2. Esecuzione di una valutazione del rischio con la nuova metodologia nelle principali società del Gruppo 3. Revisione ed armonizzazione dell'applicabilità del Catalogo dei controlli di Gruppo relativo ai Conflitti di Interesse 4. Definizione delle regole a livello di Gruppo per formalizzare l'informativa annuale sui conflitti di interesse 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisione delle Global Operational Rule Outside Business Interest e del relativo strumento (attualmente la rule si applica alle società del Gruppo UniCredit che adottano il CCNL italiano). Inoltre, lo strumento Outside Business Interest (applicazione web per la gestione degli interessi personali dei dipendenti riconducibili ad attività professionali ed imprenditoriali esterne) sarà implementato nelle società del Gruppo incluse nel perimetro di Compliance

Gestione della privacy

UniCredit garantisce il rispetto delle norme sulla protezione dei dati adottando i principi stabiliti dalla normativa italiana di attuazione del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e il Codice in materia di protezione dei dati personali – Decreto Legislativo n. 196/2003, modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018 n. 101, attraverso norme interne dedicate, in particolare la Global Policy sulla privacy (che ha sostituito la precedente versione delle Linee guida di Global Compliance sulla privacy) pubblicata nel marzo 2015. La Policy è stata aggiornata a marzo 2018 ai fini della conformità al nuovo GDPR (Regolamento UE 2016/679) e nuovamente ad aprile 2019.

Nell'ambito delle attività inerenti alla protezione dei dati, il Compliance Risk Assessment e i controlli di secondo livello di UniCredit sono finalizzati all'identificazione, monitoraggio e gestione dei rischi di compliance in tale area normativa. Nel 2019 è stata effettuata una valutazione del rischio relativo alla protezione dei dati a livello di gruppo. Il catalogo di controlli di secondo livello sarà ulteriormente esteso per coprire nuovi processi (es. diritto all'oblio).

Inoltre, il Data Protection Office (DPO) collabora con la funzione di Security Governance per implementare specifici flussi/risultati dei controlli di sicurezza associati al trattamento dei dati nell'ambito della valutazione dei rischi complessiva ai fini del GDPR.

A livello di Gruppo, UniCredit ha sviluppato una Community dei DPO (Responsabili della protezione dei dati) e un Data Processing Agreement (DPA) a livello di Gruppo. La Community dei DPO è stata creata per garantire che i DPO delle diverse società del Gruppo UniCredit possano condividere le loro valutazioni su diversi aspetti, esperienze, lezioni apprese e sviluppi

normativi a livello locale/europeo. Il DPA è un contratto sul trattamento dei dati, concordato a livello di Gruppo, da utilizzare ogniqualvolta siano presenti un Titolare del trattamento e un Responsabile del trattamento all'interno di UniCredit.

Principali risultati 2019	Priorità 2020
1. Estensione della nomina del DPO/Referente per la protezione dei dati alle società minori e alle filiali estere di UniCredit SpA	1. Completamento dell'implementazione del Diritto all'oblio nelle applicazioni IT rilevanti ai fini del GDPR
2. Adozione della nuova versione del Catalogo dei controlli di secondo livello sul GDPR a livello di Gruppo	2. Creazione di una cabina di regia dei DPO (c.d. DPO cockpit) per garantire un migliore controllo da parte di ciascun DPO a livello locale e a livello di DPO di Gruppo, attraverso la raccolta di flussi di informazioni specifici sullo status della protezione dei dati (es. richieste degli interessati, violazioni dei dati, ecc.)
3. Definizione dell'applicabilità del GDPR alle società extra Ue e alle filiali estere di UniCredit SpA	3. Perfezionamento del catalogo dei controlli di secondo livello sul GDPR, con particolare riferimento alla definizione di controlli di secondo livello relativi al "Diritto all'oblio" da attuare attraverso un Sistema di Data Discovery
4. Perfezionamento della metodologia di valutazione dell'impatto della protezione dei dati	4. Nuova campagna di certificazione del Registro delle attività di trattamento con il coinvolgimento dei responsabili dei processi della Banca
5. Definizione e attuazione di un processo a livello di Gruppo per la gestione dei Responsabili del trattamento (Data Processors), incluso il Data processing agreement (DPA) con particolare riferimento al DPA a livello di Gruppo relativo ai Responsabili del trattamento nelle varie società del Gruppo	5. Perfezionamento delle policy globali in materia di GDPR già in atto e predisposizione di una nuova global policy dedicata relativa alla metodologia per la valutazione dei rischi legati al GDPR e ai relativi controlli di secondo livello
6. Definizione e attuazione di un processo a livello di Gruppo per la gestione e la segnalazione delle violazioni dei dati personali	
7. Completamento della valutazione dei rischi legati alla protezione dei dati a livello di Gruppo e progressiva estensione alle società minori (Irlanda e Lussemburgo) e alle filiali estere	

Whistleblowing

Dal 2011 abbiamo adottato a livello di Gruppo un sistema che fornisce ai dipendenti la possibilità di segnalare comportamento illecito (whistleblowing). Per comportamento illecito si intende qualsiasi azione e/o omissione, commessa nello svolgimento dell'attività lavorativa o che abbia un impatto sulla stessa, che possa costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria ovvero arrechi o che possa arrecare danno o pregiudizio a UniCredit e/o ai suoi Dipendenti e che pertanto: i) sia illecita o scorretta; ii) violi le disposizioni normative o regolamentari; iii) non sia conforme alle normative e alle disposizioni aziendali. Ogni dipendente può avvalersi di questo meccanismo per segnalare un ragionevole sospetto di comportamento illecito o che potrebbe essere potenzialmente dannoso o pregiudizievole per il Gruppo o i suoi dipendenti.

L'atteggiamento del Gruppo rispetto al whistleblowing è definito in una specifica Global Policy. Al fine di promuovere una cultura aziendale basata sul comportamento etico e su un buon sistema di corporate governance, tale Policy disciplina la segnalazione di comportamenti illeciti da parte dei dipendenti del Gruppo.

La Policy ha lo scopo di:

- garantire un ambiente aziendale in cui i dipendenti possano sentirsi liberi di effettuare segnalazioni di eventuali comportamenti illeciti
- definire canali di comunicazione adeguati alla ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni.

La gestione di questo processo è stata concepita per garantire la massima protezione e riservatezza dell'identità sia dell'autore della segnalazione che del soggetto segnalato e per prevenire qualsiasi eventuale comportamento ritorsivo o discriminatorio conseguente alla segnalazione.

A livello locale, ad esempio in Italia, UniCredit SpA ha identificato l'Head of Group Compliance CEE, ABC, Governance, Education & Business Management quale responsabile dei sistemi interni di segnalazione, che è tenuto ad assicurare che la procedura sia seguita correttamente. Qualora i segnalanti fossero gerarchicamente e funzionalmente subordinate al soggetto sopraccitato, o fossero loro stesse accusate di violazione, o avessero un potenziale interesse nella segnalazione tale da compromettere la loro imparzialità e indipendenza di giudizio, esse possono contattare direttamente l'Internal Audit come funzione di riserva.

I canali (alcuni dei quali disponibili 24 ore al giorno) messi a disposizione dei dipendenti da UniCredit per la segnalazione di illeciti, anche in forma anonima, sono i seguenti:

- linea telefonica: UniCredit SpeakUp line consente al dipendente di registrare, anche in forma anonima, un messaggio vocale contenente la propria segnalazione
- sito internet, su cui il servizio UniCredit SpeakUp per web consente al dipendente di inviare, anche in forma anonima, una segnalazione scritta
- email, all'indirizzo email di UniCredit Italy Whistleblowing
- posta, all'indirizzo postale dedicato di UniCredit Italy Whistleblowing
- di persona.

Nel giugno 2019 è stata emanata una nuova Policy che consente anche ai Terzi di accedere ai canali di segnalazione di illeciti.

Numero di casi per categoria, 2019^A

Casi totali di segnalazioni ricevute ^B	Dei quali reali violazioni di policy o requisiti	Casi chiusi al 31/12/2019	Casi aperti al 31/12/2019	Categorie di casi chiusi ^C											
				Lotta alla corruzione	Sanzioni finanziarie	Anti-riciclaggio	Frode	MIFID	Conflitto di interessi	Trasparenza bancaria & Tutela dei consumatori	Privacy & Segreto bancario	Anti-trust	Mancato rispetto di Regolamenti HR	Mancato rispetto di Regolamenti interni (e altri comportamenti inopportuni)	Altro
346	87	258	88	3	2	4	8	3	4	7	9	0	107	25	12

A. I dati si riferiscono ad un parziale sottoinsieme di società del Gruppo: UniCredit SpA (Milano – incluse le filiali ad Abu Dhabi, Londra, Madrid, New York, Monaco, Parigi, Shanghai), UniCredit Bank AG (incluse le filiali ad Atene, Hong Kong, Londra, Lussemburgo, Milano, New York, Parigi, Singapore, Tokyo, Vienna, Zurigo); UniCredit Bank Austria AG, UniCredit Bank Ireland, UniCredit International Luxembourg Sa, Schoellerbank AG, Schoellerbank Invest AG, UniCredit Bank ad Banja Luka, UniCredit Bank d.d. Mostar, UniCredit Bulbank AD, Zagrebačka Banka DD, UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia as, UniCredit Bank Hungary Zrt, UniCredit Bank SA, AO UniCredit Bank, UniCredit Bank Serbia Jsc, UniCredit Banka Slovenija DD, Yapi Kredi, UniCredit Leasing SpA, Cordusio Società Fiduciaria per Azioni, Cordusio SIM SpA, UniCredit Factoring SpA, UniCredit Leasing (Austria) GmbH, UniCredit Leasing EAD, UniCredit Leasing Croatia doo za Leasing, UniCredit Leasing CZ as, UniCredit Leasing Hungary Zrt., UniCredit Operativ Lizing Kft, UniCredit Biztosításközvetítő Kft, OOO UniCredit Leasing Russia, UniCredit Leasing Corporation IFN Romania, UniCredit Leasing Srbija doo, UniCredit Leasing, leasing, doo, SIA UniCredit Leasing, UniCredit Subito Casa SpA, Zb Invest D.O.O. Za Upravljanje Investicijskim Fondovima, UniCredit Consumer Financing IFN SA, Factorbank Aktiengesellschaft, Ooo UniCredit Garant, UniCredit Factoring Czech Republic And Slovakia, A.S., UniCredit Consumer Financing EAD, UniCredit Factoring EAD, Bank Austria Real Invest Immobilien-Management GmbH, DC Bank AG, UniCredit Services (Austria) GmbH, Card Complete Service Bank AG, Bank Austria Finanzservice GmbH, Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft GmbH, Food & More GmbH, UniCredit Leasing GmbH, UniCredit Jelzalogbank Zrt., UniCredit Services ScpA (incluse le filiali in Germania, Gran Bretagna, Polonia, Repubblica Ceca, Romania, Singapore, Slovacchia, Stati Uniti, Ungheria).

B. I dati includono anche 30 reclami (di cui 5 aperti al 31/12/2019) che sono stati segnalati attraverso canali non pienamente dedicati al whistleblowing e che vengono trasmessi alla funzione competente per le indagini (ad es. gestione dei reclami).

C. Si noti che le categorie di casi chiusi si riferiscono a casi di whistleblowing con elementi sufficienti per svolgere indagini. Nel 2019, 49 segnalazioni ricevute che rientravano nell'ambito della Global Policy on whistleblowing non presentavano elementi sufficienti.

Il coinvolgimento degli stakeholder

Temi materiali

Cluster	Principali stakeholder coinvolti ¹	Tema materiale	Definizione	Perimetro per i temi materiali ²	Tipologia di impatto	Principale capitolo di riferimento nel Bilancio Integrato
Innovazione per i clienti	Clienti Comunità Colleghi	Digitalizzazione e innovazione	Essere proattivi, agire prontamente e promuovere l'innovazione: contribuire al progresso sociale ed economico, all'innovazione e al benessere dei paesi, sviluppare prodotti e servizi per sostenere i settori ad alto impiego di ricerca e innovazione, sfruttando l'analisi dei dati, man mano che diventano sempre più significativi, con implicazioni positive e negative	Gruppo Clienti Regolatori Comunità	Contribuito	<ul style="list-style-type: none"> Integrazione dei pilastri strategici e capitali Capitale Intellettuale Capitale Sociale e relazionale
Innovazione per i clienti	Clienti	Valore ai clienti	Essere vicini ai clienti, comprendere le loro esigenze e sviluppare prontamente prodotti e servizi per famiglie e aziende che supportano la loro prosperità e crescita (ad esempio innovazione, internazionalizzazione, ricerca e sviluppo) con un buon rapporto qualità-prezzo	Gruppo Clienti	Causato	<ul style="list-style-type: none"> Integrazione dei pilastri strategici e capitali Capitale Sociale e relazionale
Banca snella e solida	Tutti ³	Solidità della banca	Essere un punto di riferimento stabile e solido per tutti gli stakeholder: costruire una base a lungo termine per la stabilità finanziaria, supportando nel contempo tutti gli stakeholder (clienti, dipendenti, ecc.) in un ambiente incerto; fornire un supporto tangibile alle discussioni normative per creare un sistema finanziario più forte tenendo conto di tutte le diverse interconnessioni	Gruppo Clienti Investitori Regolatori Comunità	Causato	<ul style="list-style-type: none"> Governance Integrazione dei pilastri strategici e capitali Capitale Finanziario Gestione del rischio e Compliance Capitale Sociale e relazionale
Banca snella e solida	Clienti Investitori	Organizzazione snella e trasparente	Essere un'organizzazione semplice e snella e basare tutte le nostre interazioni con gli stakeholder sulla trasparenza: garantire procedure e processi bancari snelli ed efficienti, proporre e offrire prodotti / servizi semplici e facili da capire, utilizzando comunicazioni efficaci e chiare anche con i mercati finanziari divulgando informazioni rilevanti agli investitori, per comprendere il nostro posizionamento competitivo e le tendenze del business	Gruppo Clienti Investitori	Causato	<ul style="list-style-type: none"> Integrazione dei pilastri strategici e capitali Capitale Sociale e relazionale
Sviluppo delle persone	Colleghi	Sviluppo dei dipendenti	Impegno per migliorare le capacità professionali dei colleghi e accelerare il loro sviluppo professionale attraverso meccanismi trasparenti ed equi per garantire che tutti i dipendenti siano in grado di avere prestazioni al meglio delle loro capacità; valutare il benessere dei dipendenti e l'equilibrio tra le loro vite professionali e personali; creare un ambiente di lavoro in cui tutti si sentano a proprio agio e siano motivati a costruire relazioni positive con i rappresentanti dei dipendenti e tutti gli stakeholder	Gruppo	Causato	<ul style="list-style-type: none"> Capitale Umano

1. Principale gruppo di stakeholder che ha sollevato e/o è interessato dal tema materiale.

2. Per gli aspetti che sono materiali all'esterno dell'organizzazione la rendicontazione di dati e informazioni è limitata alle attività del Gruppo. L'area geografica in cui l'argomento è materiale si riferisce principalmente ai 14 Paesi in cui il Gruppo svolge le proprie attività (maggiori informazioni sono disponibili nella Guida alla Lettura del Bilancio Integrato). Il perimetro per i temi materiali si riferisce a chi è responsabile dell'impatto del tema stesso.

3. Include Colleghi, Clienti, Comunità, Investitori/Azionisti e Regolatori.

Cluster	Principali stakeholder coinvolti ¹	Tema materiale	Definizione	Perimetro per i temi materiali ²	Tipologia di impatto	Principale capitolo di riferimento nel Bilancio Integrato
Sviluppo delle persone	Colleghi	Diversità e inclusione	Diffondere e rafforzare una cultura dell'inclusione, equità e rispetto promuovendo le pari opportunità nei luoghi di lavoro consentendo ai colleghi di massimizzare il loro potenziale	Gruppo Regolatori	Causato	<ul style="list-style-type: none"> Capitale Umano
Etica	Tutti	Comportamento aziendale corretto	Riconoscere l'importanza delle questioni ambientali, sociali e di governance, inserendole in strategie aziendali specifiche, mantenendo standard elevati di lealtà per le pratiche commerciali e aspettandosi che i manager e i dipendenti trattino tutti gli stakeholder con equità e rispetto	Gruppo Clienti Investitori	Causato	<ul style="list-style-type: none"> Gestione del rischio e Compliance Capitale Naturale Capitale Sociale e relazionale
Etica	Tutti	Etica aziendale	Basare le nostre pratiche commerciali su principi fondamentali di etica: rispettare e sostenere i diritti umani nella nostra sfera di influenza; rafforzare una cultura di compliance e attenzione alla salute e sicurezza dei lavoratori a tutti i livelli della nostra organizzazione	Gruppo Clienti Investitori Regolatori	Causato dal Gruppo e collegato direttamente alle sue relazioni di business	<ul style="list-style-type: none"> Gestione del rischio e Compliance
Trend di sistema	Tutti	Sicurezza informatica	Creare e mantenere un ambiente in cui tutti i dati e la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni siano protetti dalle minacce informatiche più rilevanti	Gruppo Clienti Regolatori	Contribuito	<ul style="list-style-type: none"> Capitale Intellettuale Gestione del rischio e Compliance
Trend di sistema	Tutti	Cambiamento climatico	Sviluppare una strategia sui cambiamenti climatici per gestire i rischi di transizione e i rischi fisici derivanti da un clima in continuo cambiamento, cogliendo le opportunità correlate, al fine di mitigare gli impatti sulla temperatura globale e migliorare la resilienza del clima	Gruppo Clienti Regolatori Investitori	Causato dal Gruppo e collegato direttamente alle sue relazioni di business	<ul style="list-style-type: none"> Capitale Naturale Gestione del rischio e Compliance
Trend di sistema	Clienti Colleghi	Cambiamento demografico	Prendere in considerazione l'impatto dei cambiamenti demografici su tutte le nostre attività commerciali bancarie, sia in termini di domanda che di offerta di prodotti e servizi, oltre al benessere per clienti e colleghi	Gruppo Clienti Comunità	Contribuito	<ul style="list-style-type: none"> Capitale Sociale e relazionale
Impatto positivo sulla società	Comunità	Impatto positivo sulla società	Comprendere le priorità delle comunità, supportando i settori e le imprese che possono creare impatti positivi sul piano sociale ed economico (infrastrutture, occupazione, benessere sociale ed educazione finanziaria)	Gruppo Clienti Comunità	Causato	<ul style="list-style-type: none"> Capitale Sociale e relazionale

Rappresentazione del Gruppo in cifre

I dati riportati in questa parte del Supplemento si riferiscono ai dipendenti (espressi in Head Count) al 31 dicembre 2019-2018. I dipendenti riportati non includono personale esterno (es. stagisti, contratti interinali e a progetto). Il numero riflette tutti i dipendenti delle società consolidate integralmente. I dati riportati considerano il 100% della popolazione aziendale se non diversamente indicato.

I dati 2019 registrano un generale calo della popolazione aziendale complessiva in coerenza con l'esecuzione del piano strategico.

Dal 2019 la categoria professionale Executive è stata rinominata Senior Executive, ciò non ha comportato alcuna variazione dei dati.

Percentuale e numero di dipendenti per paese e genere, 2018-2019

Paese	Donne 2019	Uomini 2019	Head Count 2019	Head Count 2018
Italia	46,82%	53,18%	38.764	41.007
Germania	53,75%	46,25%	15.695	16.068
Austria	54,49%	45,51%	8.523	8.798
Bosnia ed Erzegovina	72,97%	27,03%	1.687	1.686
Bulgaria	77,47%	22,53%	4.572	4.589
Croazia	74,07%	25,93%	4.069	4.076
Repubblica Ceca ^A	64,84%	35,16%	3.854	3.890
Romania	71,82%	28,18%	5.706	5.851
Russia	67,22%	32,78%	4.665	4.721
Serbia	64,79%	35,21%	1.335	1.303
Slovenia	64,75%	35,25%	573	577
Ungheria	67,53%	32,47%	2.171	2.207
Altri ^{A, B}	61,89%	38,11%	1.459	1.575
Totale	56,25%	43,75%	93.073	96.348

A. A seguito di un miglioramento nel processo di raccolta dati, i dati del 2018 differiscono da quelli pubblicati nel Bilancio Integrato 2018.

B. Altri include: Brasile, Irlanda, Lettonia, Lussemburgo, Polonia, Regno Unito, Singapore, Slovacchia e Stati Uniti d'America.

Percentuale di dipendenti per categoria professionale, 2018-2019

Categoria professionale	2019	2018
Senior Leadership	0,12%	0,11%
Senior Executive	0,40%	0,39%
Middle Management	10,23%	9,68%
Staff	89,25%	89,81%
Totale	100,00%	100,00%

1. Le percentuali potrebbero non totalizzare il 100% a causa di arrotondamenti.

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e genere, 2018-2019

Categoria professionale e genere	2019	2018
Senior Leadership		
Donne	12,04%	10,00%
Uomini	87,96%	90,00%
Senior Executive		
Donne	19,20%	21,37%
Uomini	80,80%	78,63%
Middle Management		
Donne	32,10%	31,52%
Uomini	67,90%	68,48%
Staff		
Donne	59,24%	58,59%
Uomini	40,76%	41,41%

Percentuale di dipendenti per genere e tipologia di contratto, 2018-2019

Genere	2019		2018	
	A tempo determinato	A tempo indeterminato	A tempo determinato	A tempo indeterminato
Donne	3,04%	53,22%	3,68%	52,08%
Uomini	1,92%	41,83%	2,38%	41,85%
Totale	4,96%	95,04%	6,07%	93,93%

Percentuale di dipendenti per tipologia di contratto e paese, 2018-2019

Paese	2019		2018	
	A tempo determinato	A tempo indeterminato	A tempo determinato	A tempo indeterminato
Italia	0,03%	99,97%	2,44%	97,56%
Germania	7,21%	92,79%	6,77%	93,23%
Austria	16,02%	83,98%	16,27%	83,73%
Bosnia ed Erzegovina	5,63%	94,37%	5,34%	94,66%
Bulgaria	7,81%	92,19%	8,28%	91,72%
Croazia	2,92%	97,08%	2,40%	97,60%
Repubblica Ceca ^A	7,71%	92,29%	8,87%	91,13%
Romania	5,84%	94,16%	8,14%	91,86%
Russia	7,82%	92,18%	8,41%	91,59%
Serbia	8,76%	91,24%	7,60%	92,40%
Slovenia	17,98%	82,02%	14,38%	85,62%
Ungheria	0,32%	99,68%	0,05%	99,95%
Altri ^{A, B}	21,38%	78,62%	22,60%	77,40%
Totale	4,96%	95,04%	6,07%	93,93%

A. A seguito di un miglioramento nel processo di raccolta dati, i dati del 2018 differiscono da quelli pubblicati nel Bilancio Integrato 2018.

B. Altri include: Brasile, Irlanda, Lettonia, Lussemburgo, Polonia, Regno Unito, Singapore, Slovacchia e Stati Uniti d'America.

Percentuale di dipendenti per categoria professionale ed età, 2018-2019

Categoria professionale	2019			2018		
	Fino a 30 anni	31-50 anni	Oltre 50 anni	Fino a 30 anni	31-50 anni	Oltre 50 anni
Senior Leadership	0,00%	0,13%	0,13%	0,00%	0,09%	0,20%
Senior Executive	0,00%	0,42%	0,50%	0,00%	0,41%	0,51%
Middle Management	0,93%	11,13%	11,81%	0,89%	10,62%	11,17%
Staff	99,07%	88,31%	87,56%	99,11%	88,89%	88,11%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Turnover in entrata^A per paese, 2018^B-2019

Paese	2019		2018	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Italia	1.181	2,88%	1.251	2,78%
Germania	852	5,30%	533	3,05%
Austria	503	5,72%	590	6,30%
Bosnia ed Erzegovina	118	7,00%	116	6,85%
Bulgaria	550	11,99%	552	12,09%
Croazia	328	8,05%	359	8,62%
Repubblica Ceca	515	13,24%	593 ^C	14,60%
Romania	1.081	18,48%	1.423	24,97%
Russia	828	17,54%	876	18,55%
Serbia	146	11,20%	127	9,91%
Slovenia	77	13,34%	80	14,04%
Ungheria	343	15,54%	307	13,60%
Altri ^D	150	9,52%	358 ^C	23,76%
Totale	6.672	6,92%	7.165	7,00%

A. Il tasso di turnover è calcolato come segue: (dipendenti assunti durante l'anno)/(dipendenti all'inizio dell'anno)*100.
 B. I dati percentuali relativi al 2018 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio Integrato al fine di garantire l'omogeneità delle metodologie di calcolo sui due anni. La metodologia impiegata è rispondente all'interpretazione dei GRI Standards in relazione all'Informativa GRI 401-1. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento al Bilancio Integrato 2018.
 C. A seguito di un miglioramento nel processo di raccolta dati, i dati del 2018 differiscono da quelli pubblicati nel Bilancio Integrato 2018.
 D. Altri include: Brasile, Irlanda, Lettonia, Lussemburgo, Polonia, Regno Unito, Singapore, Slovacchia e Stati Uniti d'America.

Turnover in uscita^A per paese, 2018^B-2019

Paese	2019		2018	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Italia	2.416	5,89%	5.100	11,34%
Germania	1.229	7,65%	2.022	11,57%
Austria	778	8,84%	1.153	12,31%
Bosnia ed Erzegovina	118	7,00%	120	7,08%
Bulgaria	565	12,31%	523	11,45%
Croazia	385	9,45%	444	10,66%
Repubblica Ceca	545	14,01%	676 ^C	16,64%
Romania	1.245	21,28%	1.307	22,94%
Russia	881	18,66%	878	18,59%
Serbia	114	8,75%	105	8,20%
Slovenia	79	13,69%	72	12,63%
Ungheria	375	16,99%	358	15,86%
Altri ^D	255	16,19%	276 ^C	18,31%
Totale	8.985	9,33%	13.034	12,74%

A. Il tasso di turnover è calcolato come segue: (numero di dipendenti usciti durante l'anno)/(dipendenti all'inizio dell'anno)*100.
 B. I dati percentuali relativi al 2018 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio Integrato al fine di garantire l'omogeneità delle metodologie di calcolo sui due anni. La metodologia impiegata è rispondente all'interpretazione dei GRI Standards in relazione all'Informativa GRI 401-1. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento al Bilancio Integrato 2018.
 C. A seguito di un miglioramento nel processo di raccolta dati, i dati del 2018 differiscono da quelli pubblicati nel Bilancio Integrato 2018.
 D. Altri include: Brasile, Irlanda, Lettonia, Lussemburgo, Polonia, Regno Unito, Singapore, Slovacchia e Stati Uniti d'America.

Turnover in entrata per genere^A ed età^B, 2018^C-2019

Genere	2019		2018	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Donne	3.722	6,93%	4.219	7,51%
Uomini	2.950	6,92%	2.946	6,39%

Età	2019		2018	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Fino a 30 anni	3.704	33,72%	4.366	39,13%
31-50 anni	2.646	4,81%	2.361	4,05%
Oltre 50 anni	322	1,06%	438	1,33%

A. Il tasso di turnover è calcolato come segue: (numero dipendenti assunti durante l'anno, per genere)/(dipendenti per genere all'inizio dell'anno)*100.
 B. Il tasso di turnover è calcolato come segue: (numero dipendenti assunti durante l'anno, per età)/(dipendenti per età all'inizio dell'anno)*100.
 C. I dati percentuali relativi al 2018 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio Integrato al fine di garantire l'omogeneità delle metodologie di calcolo sui due anni. La metodologia impiegata è rispondente all'interpretazione dei GRI Standards in relazione all'Informativa GRI 401-1. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento al Bilancio Integrato 2018.

Turnover in uscita per genere^A ed età^B, 2018^C-2019

Genere	2019		2018	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Donne	4.611	8,58%	6.692	11,28%
Uomini	4.374	10,26%	6.342	14,51%

Età	2019		2018	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Fino a 30 anni	2.418	22,02%	2.789	25,00%
31-50 anni	4.031	7,33%	3.786	6,50%
Oltre 50 anni	2.536	8,35%	6.459	19,64%

A. Il tasso di turnover è calcolato come segue: (dipendenti che hanno lasciato il Gruppo durante l'anno, per genere)/(dipendenti per genere all'inizio dell'anno)*100.
 B. Il tasso di turnover è calcolato come segue: (dipendenti che hanno lasciato il Gruppo durante l'anno, per età)/(dipendenti per età all'inizio dell'anno)*100.
 C. I dati percentuali relativi al 2018 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio Integrato al fine di garantire l'omogeneità delle metodologie di calcolo sui due anni. La metodologia impiegata è rispondente all'interpretazione dei GRI Standards in relazione all'Informativa GRI 401-1. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento al Bilancio Integrato 2018.

Percentuale di dipendenti per genere e tipologia professionale, 2018-2019

Genere	2019		2018	
	A tempo parziale	A tempo pieno	A tempo parziale	A tempo pieno
Donne	13,78%	42,48%	13,65%	42,12%
Uomini	2,24%	41,51%	2,23%	42,01%
Totale	16,01%	83,99%	15,88%	84,12%

Rapporto^A tra salario lordo^B femminile e salario lordo maschile per paese e categoria professionale, 2018 - 2019^C

Il rapporto rappresenta il peso del salario lordo medio femminile sul salario lordo medio maschile.

Paese	2019			2018		
	Senior Executive	Middle Management	Staff	Senior Executive	Middle Management	Staff
Italia	92,19%	87,14%	89,06%	90,49%	86,48%	88,63%
Germania	84,07%	85,14%	88,50%	77,65%	83,46%	87,63%
Austria	107,06%	90,65%	79,85%	105,76%	90,65%	80,17%
Bosnia ed Erzegovina	Non applicabile	81,58%	86,71%	Non applicabile	80,29%	89,67%
Bulgaria	Non applicabile	93,62%	75,77%	Non applicabile	91,73%	74,88%
Croazia	Non applicabile	89,14%	93,82%	89,10%	90,48%	93,55%
Repubblica Ceca	Non applicabile	84,09%	76,08%	Non applicabile	68,67%	71,02%
Romania	141,58%	98,06%	79,24%	102,26%	100,76%	82,41%
Russia	Non applicabile	89,82%	73,97%	120,60%	89,57%	73,59%
Serbia	Non applicabile	84,97%	75,61%	Non applicabile	88,83%	78,75%
Slovenia	Non applicabile	103,31%	90,26%	Non applicabile	76,47%	94,73%
Ungheria	84,15%	95,96%	80,30%	Non applicabile	97,58%	81,12%

A. L'indicatore è stato calcolato come segue: (totale salario lordo della popolazione femminile/totale FTE donne)/(totale salario lordo della popolazione maschile/totale FTE uomini).
 B. Salario lordo: importo annuale lordo fisso, pagato al dipendente sulla base della propria mansione o per incarichi specifici.
 C. I dati rappresentano il 84,82% della popolazione.

Rapporto^A tra retribuzione complessiva^B femminile e retribuzione complessiva maschile, per paese e categoria professionale, 2018-2019^C

Il rapporto rappresenta il peso della retribuzione complessiva media femminile sulla retribuzione media complessiva maschile.

Paese	2019			2018		
	Senior Executive	Middle Management	Staff	Senior Executive	Middle Management	Staff
Italia	91,26%	85,67%	89,08%	86,31%	84,86%	88,74%
Germania	75,90%	79,46%	85,13%	64,39%	76,58%	84,12%
Austria	99,05%	88,39%	78,72%	121,43%	88,21%	78,95%
Bosnia ed Erzegovina	Non applicabile	79,25%	85,02%	Non applicabile	79,62%	88,69%
Bulgaria	Non applicabile	93,24%	75,45%	Not available	91,73%	74,93%
Croazia	Non applicabile	87,32%	94,36%	92,07%	85,17%	93,59%
Repubblica Ceca	Non applicabile	80,73%	74,04%	Non applicabile	64,89%	68,19%
Romania	125,05%	95,24%	79,54%	98,33%	99,21%	81,87%
Russia	Non applicabile	87,42%	74,30%	115,66%	88,13%	74,31%
Serbia	Non applicabile	78,33%	74,68%	Non applicabile	83,81%	78,05%
Slovenia	Non applicabile	105,54%	91,03%	Non applicabile	72,13%	94,76%
Ungheria	54,74%	95,28%	79,70%	Non applicabile	98,57%	80,40%

A. L'indicatore è stato calcolato come segue: (retribuzione complessiva della popolazione femminile/totale FTE donne)/(retribuzione complessiva della popolazione maschile/totale FTE uomini).

B. Retribuzione complessiva: salario lordo al quale vengono aggiunti importi variabili annualmente, ad esempio bonus in denaro ed azioni disponibili legati alla performance individuale e/o alla produttività aziendale e tutti gli elementi addizionali al salario aventi carattere di non estemporaneità.

C. I dati rappresentano il 84,82% della popolazione.

Numero di ore di formazione pro capite per categoria professionale e genere, 2018-2019

	2019			2018		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Senior Leadership	16,84	18,87	18,63	27,17	19,14	19,95
Senior Executive	35,42	23,75	26,00	41,57	23,58	27,43
Middle Management	28,42	27,42	27,74	24,07	23,61	23,75
Staff	29,48	32,26	30,61	33,60	35,50	34,38
Totale	29,43	31,39	30,28	33,08	33,58	33,30

I dati hanno una copertura pari al 99,2% del perimetro di rendicontazione per il 2019 e 98,8% per il 2018. Le ore di formazione includono corsi e-learning ed in aula.

Relazioni industriali²

UniCredit crede fermamente nell'importanza del dialogo sociale, in particolare per quanto riguarda le prassi lavorative del Gruppo. Il dialogo sociale rafforza la nostra capacità di collaborazione, migliora la capacità di ascolto e amplia la nostra comprensione delle esigenze nazionali e internazionali in materia di lavoro. Nel corso degli ultimi anni, un approccio coerente a livello di Gruppo ci ha permesso di sviluppare un elevato livello di dialogo, aiutandoci a gestire i difficili obiettivi definiti dalle strategie aziendali.

Nel 2019 il nostro dialogo sociale ha fatto un ulteriore passo avanti con la firma dell'Accordo Quadro Globale (Global Framework Agreement - GFA) con UNI Global Finance, l'organizzazione sindacale mondiale dei settori bancario e assicurativo. Il GFA mira a rafforzare il dialogo con i sindacati in materia di diritti umani e diritti fondamentali del lavoro, in particolare la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva. A tal riguardo, ci siamo impegnati in modo specifico a:

- tutelare i diritti umani;
- combattere i comportamenti sessualmente inappropriati, le molestie e il bullismo, compreso il costante impegno ad adottare tutte le misure necessarie per mitigare il rischio di molestie sessuali e atti di ritorsione sul posto di lavoro;
- combattere la discriminazione e promuovere la diversità e l'inclusione indipendentemente dal sesso, dall'età, dall'etnia, dalle capacità o dall'orientamento sessuale;
- promuovere condizioni di lavoro positive e la conciliazione tra vita professionale e privata.

In ogni Paese in cui operiamo, teniamo fede al nostro impegno di migliorare costantemente il livello del dialogo sociale di UniCredit, facendo soprattutto leva sulla nostra forte identità europea. A livello nazionale, all'interno del Gruppo gli interessi dei lavoratori sono rappresentati da sindacati, comitati aziendali o da altre forme di rappresentanza in linea con la legislazione giuslavoristica e i sistemi di relazioni industriali locali. A livello internazionale, i lavoratori sono rappresentati dal Comitato Aziendale Europeo (CAE), che dal 2007, anno della sua costituzione, mira a garantire il diritto all'informazione e alla consultazione sui temi transnazionali del Gruppo che potrebbero avere importanti ripercussioni sugli interessi dei lavoratori. Nel 2019 è stato rinnovato l'accordo costitutivo del CAE, fornendo un valido e aggiornato quadro di riferimento per un dialogo sociale di livello elevato, in grado di rivolgersi alle parti sociali al fine di creare spazi per un dibattito efficace, arricchito e più ampio. Il CAE attualmente conta 30 membri in rappresentanza di 15 Paesi (Austria, Bosnia ed Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Germania, Italia, Lussemburgo, Polonia, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Russia, Serbia, Slovacchia e Slovenia).

Negli ultimi 10 anni, UniCredit e il CAE hanno raggiunto importanti risultati e definito un approccio globale distintivo in riferimento alle relazioni industriali. Le quattro dichiarazioni congiunte firmate nell'ultimo decennio dimostrano il successo raggiunto nel miglioramento del dialogo sociale in tutta Europa, stabilendo una panoramica strategica globale che facilita il dialogo a livello locale.

La Dichiarazione congiunta su formazione, apprendimento e sviluppo professionale (dicembre 2008) si basa sul principio che vede l'apprendimento come un percorso permanente, continuo ed efficace. Definisce linee guida e principi che, nel rispetto dei diversi background culturali, sociali e storici di ogni Paese in cui UniCredit è presente, devono supportare tutti gli attori coinvolti e fungere da punto di riferimento per tutte le strategie, attività e iniziative nel campo della formazione, dell'apprendimento e dello sviluppo professionale.

La Dichiarazione congiunta sulle pari opportunità e sulla non discriminazione (maggio 2009) intende essere un punto di riferimento per tutti i dipendenti relativamente alla definizione delle linee guida su temi delicati come la diversità, le pari opportunità e la non discriminazione, con lo scopo di creare una diversa cultura aziendale, rafforzare il senso di appartenenza e migliorare la qualità della vita professionale.

2. I dati rappresentano il 99,30% del perimetro di rendicontazione per il 2019, in quanto escludono le seguenti Società:
Bulgaria: UniCredit Consumer Financing EAD, UniCredit Leasing EAD.

La Dichiarazione congiunta sulle vendite responsabili (maggio 2015) promuove principi e linee guida da adottare nell'approccio commerciale di UniCredit, definendo i pilastri in base ai quali possono essere condivisi e rispettati: qualità dei prodotti, centralità del cliente, sviluppo professionale dei dipendenti e governance organizzativa.

La Dichiarazione congiunta sulla conciliazione tra vita professionale e privata (novembre 2017) mira a promuovere una serie di azioni concrete e specifiche volte a favorire l'equilibrio tra i due ambiti nell'intero Gruppo. Il documento definisce un approccio generale al fine di identificare standard di riferimento in tutte le società del Gruppo UniCredit e in tutti i Paesi in cui esso è presente, prendendo in considerazione cinque aree di interesse: digitalizzazione, flessibilità di spazio e tempo, gestione del tempo, benessere e cambiamento culturale.

L'applicazione di tutte le Dichiarazioni congiunte è soggetta a monitoraggio periodico, sia da parte di UniCredit sia dei rappresentanti dei lavoratori del CAE.

Le parti si impegnano a garantire la distribuzione e l'attuazione su ampia scala del contenuto di questi documenti in tutti i Paesi in cui UniCredit opera, con l'obiettivo comune di ricorrere al dialogo sociale per rafforzare la cultura del Gruppo, tenendo conto delle specificità e delle best practice locali in essere, in aggiunta agli standard già soddisfatti.

Percentuale di dipendenti coperti dai contratti collettivi di lavoro, 2018-2019^A

Paese	2019	2018
Italia	100%	100%
Germania		
UniCredit Bank AG	39,00%	41,80%
Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft GmbH		
UniCredit Leasing GmbH	Non applicabile	Non applicabile
UniCredit Direct Services GmbH		
Food & More GmbH	35,00%	35,00%
UniCredit Services SCpA	46,81%	47,42%
Austria		
UniCredit Bank Austria AG		
Schoellerbank Aktiengesellschaft		
Card Complete Service Bank AG	100%	100%
UniCredit Services GmbH Austria		
UniCredit Leasing (Austria) GmbH	Non applicabile	
Bosnia ed Erzegovina	Non applicabile	100%
Bulgaria	58,99%	60,35%
Croazia		
Zagrebačka Banka DD	100%	100%
UniCredit Leasing Croatia doo za Leasing	Non applicabile	Non applicabile
Repubblica Ceca		
UniCredit Services SCpA	100%	100%
UniCredit Leasing CZ as	Non applicabile	Non applicabile
Romania		
UniCredit Bank SA		
UniCredit Services SCpA	100%	
UniCredit Services GmbH		100%
UniCredit Consumer Financing IFN SA		
UniCredit Leasing Corporation IFN SA	Non applicabile	
UniCredit Leasing Fleet Management		
UniCredit Services SCpA	100%	100%
UniCredit Services GmbH		
Russia	100%	100%
Serbia	Non applicabile	Non applicabile
Slovenia	100%	100%
Ungheria	Non applicabile	Non applicabile

A. Il contratto collettivo di lavoro si riferisce al livello nazionale, del settore e/o aziendale.

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, 2019

Paese	Periodo di preavviso	Numero legale di giorni di preavviso	Periodo di preavviso specificato in un contratto collettivo di lavoro
Italia	Si	25	Si
Germania	No	Non applicabile	Non applicabile
Austria	No	Non applicabile	Non applicabile
Bosnia ed Erzegovina			
UniCredit Bank DD	Si	15	No
UniCredit Bank and Banja Luka	Si	30	No
Bulgaria	Si	45	Si
Croazia			
Zagrebačka Banka DD	Si	14	Si
UniCredit Leasing Croatia doo za Leasing	Si	8	No
Repubblica Ceca			
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, as			
UniCredit Leasing CZ as	Si	60	No
UniCredit Services SCpA	Si	60	Si
Romania			
UniCredit Bank SA			
UniCredit Consumer Financing IFN SA			
UniCredit Leasing Corporation IFN SA	Si	20	No
UniCredit Leasing Fleet Management Srl			
UniCredit Services SCpA	Si	30 ^A	No
UniCredit Services GmbH			
Russia	Si	60	No
Serbia	No	Non applicabile	Non applicabile
Slovenia	Si	8	Si
Ungheria	Si	30	No

A. Il periodo di preavviso potrebbe cambiare in base a specifiche situazioni.

Welfare ed equilibrio tra vita privata e professionale³

Dal 2018 UniCredit ha adottato un quadro globale per la propria strategia di welfare, basato sulla mission relativa al Capitale Umano, al fine di creare il miglior posto in cui si possa lavorare. L'obiettivo è quello di attrarre, trattenerne e coinvolgere i dipendenti, offrendo loro standard di welfare adeguati in tutte le aree geografiche.

A livello locale vengono sviluppate iniziative di welfare volte a fornire la risposta giusta alle esigenze e alle specificità di ciascun Paese, con un coordinamento centrale che garantisca il rispetto dei principi e delle linee guida principali del Gruppo in materia di welfare.

Nella maggior parte dei Paesi del Gruppo abbiamo già avviato diverse iniziative personalizzate per soddisfare i bisogni fondamentali legati alla salute e alla famiglia. Nel 2019 abbiamo intrapreso ulteriori azioni concrete attuando nuove iniziative che hanno dato particolare enfasi al rispetto del tempo libero e al benessere.

Il dialogo sociale crea un equilibrio tra le esigenze dei lavoratori e quelle aziendali, verificando costantemente la continuità delle iniziative e l'avanzamento dei progetti nel tempo.

UniCredit intende migliorare continuamente le pratiche attualmente in vigore, nel pieno rispetto delle specificità dei singoli Paesi. L'approccio innovativo definito nella Dichiarazione congiunta sulla conciliazione tra vita professionale e privata del 2017 mira a ispirare e promuovere iniziative locali, identificando specifiche macro aree di interesse e promuovendo una serie di azioni concrete e di precisi elementi di stimolo.

Principali ambiti di applicazione della Dichiarazione congiunta sulla conciliazione tra vita professionale e privata, 2019

Macro aree	Digitalizzazione	Flessibilità di spazio e tempo	Gestione del tempo	Benessere	Cambiamento culturale
Aree geografiche	Italia, Germania, Austria, CEE	Italia, Germania, Austria, CEE	Italia, CEE	Italia, Germania, Austria, CEE	Italia, Germania, Austria, CEE
Esempi	<ul style="list-style-type: none"> • Uso corretto dei dispositivi aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro agile • Iniziative legate alla mobilità • Orario di lavoro flessibile • Congedi sabatici • Permessi specifici per esigenze personali • Permessi per attività sociali e di volontariato 	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto dell'orario di lavoro • Gestione delle email • Giornate senza riunioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Piani di welfare • Programmi di prevenzione per la salute • Mense aziendali e iniziative di salute alimentare • Iniziative sportive • Asili aziendali • Supporto psicologico 	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione ai manager per promuovere una cultura di inclusione • Campagna di comunicazione sulla conciliazione vita-lavoro • Formazione ai manager per gestire team che lavorano a distanza • Sostegno all'assunzione e al rientro al lavoro delle madri dopo un lungo periodo di congedo

In Italia una best practice è rappresentata dall'iniziativa Conto Welfare. Dal 2012, grazie a norme fiscali favorevoli, ai nostri dipendenti è stata offerta la possibilità di utilizzare una parte della loro retribuzione variabile per soddisfare alcune esigenze personali e familiari in modo efficiente dal punto di vista fiscale. Inizialmente sono state prese in considerazione solo le esigenze relative a istruzione, salute e fondi pensione, mentre nel corso degli anni, in linea con la strategia di welfare del Gruppo, è stata ampliata l'offerta di servizi per venire incontro alle esigenze dei nostri dipendenti in termini di flessibilità, benessere e conciliazione tra vita professionale e privata. Oggi l'80% dei nostri colleghi utilizza il Conto Welfare per servizi come le spese per gli asili e la scuola, l'assistenza a familiari anziani e disabili, la salute, i trasporti pubblici, i viaggi, lo sport e la cultura.

3. I dati rappresentano il 100% del perimetro di rendicontazione per il 2019.

Tipologie di piani pensionistici offerti ai dipendenti, 2019

Paese	Piani pensionistici principali	Contributo da parte del datore di lavoro	Contributo da parte del dipendente
Italia ^A	Piani di contribuzione definita	2% o 3% ^B	Minimo 0,5%
Germania			
UniCredit Bank AG			
Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft GmbH	Piani di contribuzione definita	2,5% della retribuzione annua lorda di €61.548	2,5% della retribuzione annua lorda di €61.548
Food & More GmbH			
UniCredit Services SCpA			
UniCredit Leasing GmbH	Piani di contribuzione definita	4,36% della retribuzione annua lorda	2,14% della retribuzione annua lorda
UniCredit Direct Services GmbH	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
Austria			
UniCredit Bank Austria AG		2,9% o maggiore	
Schoellerbank Aktiengesellschaft	Piani di contribuzione definita	Dipende dall'anzianità di servizio	Accordi tra il fondo pensione e il dipendente sono stipulati su base individuale
Card Complete Service Bank AG			
UniCredit Leasing (Austria) GmbH			
UniCredit Services GmbH	Piani di contribuzione definita	2,5% del salario lordo annuale	Accordi tra il fondo pensione e il dipendente sono stipulati su base individuale
Bosnia ed Erzegovina	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
Bulgaria	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
Croazia	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
Repubblica Ceca			
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, as	Piani di contribuzione definita	20.000 CZK (circa €780) non applicabile a tutti	Accordi tra il fondo pensione e il dipendente sono stipulati su base individuale
UniCredit Leasing CZ as	Piani di contribuzione definita	15.000 CZK (circa €600)	Accordi tra il fondo pensione e il dipendente sono stipulati su base individuale
UniCredit Services SCpA	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
Romania			
UniCredit Bank SA			
UniCredit Consumer Financing IFN SA	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
UniCredit Leasing Corporation IFN SA			
UniCredit Leasing Fleet Management Srl			
UniCredit Services SCpA	Piani di contribuzione definita	Circa 100 RON (circa €21) del salario mensile	Accordi tra il fondo pensione e il dipendente sono stipulati su base individuale
UniCredit Services GmbH			
Russia	Piani di contribuzione definita	7% del salario base mensile	7% del salario base mensile
Serbia	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
Slovenia	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
Ungheria	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile

A. Le percentuali dei contributi indicate sono riferite alla sezione seconda del Fondo Pensione per il Personale delle Aziende del Gruppo UniCredit, il fondo pensione è al momento aperto a nuovi ingressi.

B. Si aggiunge un ulteriore contributo del 2% per il personale neo assunto di cui all'art.46, comma 3, CCNL ABI del 31/3/2015 per il periodo dei 4 anni consecutivi all'assunzione; per questa categoria quindi il contributo datoriale ammonta a un totale pari al 4%.

Previdenza sociale, 2019

Paese	Sistema previdenziale obbligatorio	Sistema previdenziale aziendale volontario
Italia	Si	Si
Germania		
UniCredit Bank AG		
Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft GmbH	Si	Si
Food & More GmbH		
UniCredit Services SCpA		
UniCredit Leasing GmbH	Si	No
UniCredit Direct Services GmbH		
Austria	Si	Si
Bosnia ed Erzegovina	Si	No
Bulgaria	Si	Si
Croazia	Si	No
Repubblica ceca	Si	Si
Romania		
UniCredit Bank SA		
UniCredit Consumer Financing IFN SA	Si	No
UniCredit Leasing Corporation IFN SA		
UniCredit Leasing Fleet Management Srl		
UniCredit Services ScpA	Si	Si
UniCredit Services GmbH		
Russia	Si	Si
Serbia	Si	Si
Slovenia	Si	No
Ungheria	Si	Si

Programmi di assistenza volti a gestire le fasi di transizione,^A 2019^B

Paese	Il programma include:				Assistenza nella fase di transizione a una vita non lavorativa (formazione, counseling)
	Iniziativa di mpagnamento alla pensione	Riqualificazione professionale per chi intende restare in servizio	Erogazione di una liquidazione	Servizi di collocamento	
Italia	Si	Si	Si	Si	No
Germania					
UniCredit Bank AG	Si	Si	Si	Si	No
Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft GmbH	Si	No	Si	Si	No
UniCredit Services SCpA					
UniCredit Leasing GmbH	Si	No	Si	No	No
Food & More GmbH	No	No	No	No	No
UniCredit Direct Services GmbH	No	No	Si	No	No
Austria					
UniCredit Bank Austria AG					
Schoellerbank Aktiengesellschaft	Si	Si	Si	Si	No
Card Complete Service Bank AG					
UniCredit Leasing (Austria) GmbH					
UniCredit Services GmbH	Si	No	Si	Si	No
Bosnia ed Erzegovina	No	No	Si	No	No
Bulgaria	No	No	Si	No	No
Croazia					
Zagrebačka Banka DD	No	Si	Si	No	No
UniCredit Leasing Croatia doo za Leasing	No	No	Si	No	No
Repubblica Ceca					
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, as	Si	Si	Si	Si	Si
UniCredit Leasing CZ as	No	No	No	No	No
UniCredit Services SCpA	No	Si	Si	Si	No
Romania					
UniCredit Bank SA					
UniCredit Consumer Financing IFN SA	No	No	Si	No	No
UniCredit Leasing Corporation IFN SA					
UniCredit Leasing Fleet Management Srl	No	No	No	No	No
UniCredit Services SCpA	Si	No	Si	No	No
UniCredit Services GmbH					
Russia	No	No	Si	No	No
Serbia	No	No	Si	No	No
Slovenia	No	No	Si	No	No
Ungheria					
UniCredit Bank Hungary ZRT	No	No	Si	Si	No
UniCredit Leasing Hungary Zrt					
UniCredit Services SCpA	No	No	Si	No	No

A. In alcuni casi, i programmi sono resi disponibili solo in fase di ristrutturazione/riorganizzazione della società.
B. La tabella di questo paragrafo si riferisce al perimetro definito alla pagina 5.37 - Relazioni industriali.

Gestione in materia di salute e sicurezza⁴

La salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro rappresentano un tema centrale, che UniCredit ha pienamente integrato nella propria strategia di conciliazione tra vita professionale e privata, andando ben oltre gli obblighi di legge. Questa strategia deve essere considerata un valore fondamentale, che ha come obiettivo ultimo l'adozione di una serie di azioni e strumenti che garantiscano un vero e proprio benessere lavorativo.

Per raggiungere questo obiettivo, nel 2017 UniCredit ha sottoscritto una Dichiarazione congiunta sulla conciliazione tra vita professionale e privata, volta a condividere con i rappresentanti dei dipendenti una serie di obiettivi di Gruppo basati su un approccio aziendale socialmente responsabile, e che allo stesso tempo tengono conto delle specificità e delle best practice locali in essere, nonché degli standard già applicati nelle singole aree geografiche. Tali impegni hanno trovato ulteriore conferma nell'Accordo Quadro Globale in materia di diritti umani e diritti fondamentali del lavoro, sottoscritto il 22 gennaio 2019 con UNI Global Finance, il sindacato mondiale dei settori bancario e assicurativo.

In conformità alle direttive UE, alle leggi locali, alle norme e agli accordi sottoscritti con tutte le società del Gruppo, il Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro (OHS) ha l'obiettivo di monitorare e svolgere attività volte a individuare e ridurre gli effetti dei pericoli che potrebbero causare incidenti e malattie professionali. Al fine di ridurre ulteriormente i rischi residui, vengono continuamente condotte azioni migliorative.

UniCredit ha adottato e implementato con successo un Sistema di gestione OHS, volto a individuare, all'interno della propria struttura organizzativa, responsabilità, procedure, processi e risorse per l'applicazione delle policy aziendali. I rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti sono valutati sulla base di un approccio multidisciplinare, che tiene conto dell'effetto combinato dell'ambiente di lavoro, dei processi e delle attrezzature, oltre che delle condizioni soggettive dei lavoratori.

Il processo di gestione dei rischi per la salute e la sicurezza comprende le seguenti fasi:

- individuazione dei pericoli e loro classificazione
- valutazione dei rischi
- individuazione e predisposizione di misure e procedure di prevenzione e tutela
- definizione di un piano d'azione nell'ambito di un programma volto a garantire il miglioramento dei livelli di sicurezza nel tempo, con l'identificazione delle strutture societarie competenti
- attuazione delle misure previste nell'ambito del programma
- definizione di programmi di informazione e formazione dei lavoratori
- monitoraggio dell'implementazione dei programmi e verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle misure adottate
- gestione dei rischi residui.

Commissioni formali congiunte management-lavoratori sulla salute e la sicurezza, 2019

Paese	Commissioni congiunte management/ lavoratori sulla salute e la sicurezza	Ambito di operatività della commissione	Percentuale di dipendenti rappresentati
Italia	No	Non applicabile	Non applicabile
Germania	Sì	Società	100%
Austria			
UniCredit Bank Austria AG	Sì	Società	100%
UniCredit Services GmbH			
Schoellerbank Aktiengesellschaft	No	Non applicabile	Non applicabile
Card Complete Service Bank AG			
UniCredit Leasing (Austria) GmbH			
Bosnia ed Erzegovina	No	Non applicabile	Non applicabile
Bulgaria	Sì	Società	100%
Croazia	Sì	Società	100%
Repubblica Ceca			
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, as	Sì	Non applicabile	100%
UniCredit Leasing CZ as	No	Non applicabile	Non applicabile
UniCredit Services SCpA			
Romania			
UniCredit Bank SA	Sì	Società	100%
UniCredit Consumer Financing IFN SA			
UniCredit Leasing Corporation IFN SA			
UniCredit Services ScpA			
UniCredit Services GmbH			
UniCredit Leasing Fleet Management Srl	No	Non applicabile	Non applicabile
Russia	No	Non applicabile	Non applicabile
Serbia	No	Non applicabile	Non applicabile
Slovenia	No	Non applicabile	Non applicabile
Ungheria	No	Non applicabile	Non applicabile

4. I dati rappresentano il 100% del perimetro di rendicontazione per il 2019.

Accordi formali con i rappresentanti dei lavoratori in materia di salute e sicurezza, 2019

Paese	Accordi formali con i rappresentanti dei dipendenti
Italia	Nessun accordo
Germania	
UniCredit Bank AG	Nessun accordo
Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft GmbH	
UniCredit Direct Services GmbH	
UniCredit Leasing GmbH	
Food & More GmbH	Accordi a livello locale
UniCredit Services SCpA	
Austria	
UniCredit Bank Austria AG	Accordi a livello locale
Schoellerbank Aktiengesellschaft	
Card Complete Service Bank AG	
UniCredit Leasing (Austria) GmbH	Nessun accordo
UniCredit Services GmbH	
Bosnia ed Erzegovina	Nessun accordo
Bulgaria	Accordi a livello locale
Croazia	Accordi a livello locale
Repubblica Ceca	
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, as	Accordi a livello locale
UniCredit Services SCpA	
UniCredit Leasing CZ as	Nessun accordo
Romania	
UniCredit Bank SA	Accordi a livello locale
UniCredit Consumer Financing IFN SA	
UniCredit Leasing Corporation IFN SA	
UniCredit Leasing Fleet Management Srl	
UniCredit Services ScpA	Nessun accordo
UniCredit Services GmbH	
Russia	Accordi a livello locale
Serbia	Nessun accordo
Slovenia	Nessun accordo
Ungheria	Nessun accordo

Tasso d'infortunio, 2018-2019^A

Paese	2019		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Italia	2,76	1,29	2,38	2,38
Germania	3,21	2,07	3,37	1,51
Austria	1,16	1,11	0,80	0,98
Bosnia ed Erzegovina	3,09	1,19	1,45	0,00
Bulgaria	0,32	0,00	0,39	0,00
Croazia	1,18	0,00	0,87	0,00
Repubblica Ceca	1,12	0,00	1,20	0,00
Romania	0,00	0,00	0,13	0,00
Russia	0,00	0,00	0,00	0,00
Serbia	0,59	0,00	0,62	0,00
Slovenia	0,00	0,00	0,00	0,00
Ungheria	3,03	1,57	0,00	0,00

A. I dati rappresentano il 100% del perimetro di rendicontazione per il 2019 e il 98,8% per il 2018. Gli infortuni nei luoghi di lavoro sono riportati in conformità alla legislazione locale. Il confronto tra paesi potrebbe essere fuorviante a motivo di diversità nelle leggi locali e nei relativi sistemi di rilevazione. L'indicatore è calcolato come segue: (n° totale giornate perse per infortunio/n° totale ore lavorabili)*1.000.000.

Indice di gravità, 2018-2019^A

Paese	2019		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Italia	0,17	0,15	1,17	0,93
Germania	0,07	0,01	0,04	0,01
Austria	0,00	0,01	0,02	0,00
Bosnia ed Erzegovina	0,03	0,00	0,09	0,00
Bulgaria	0,01	0,00	0,01	0,00
Croazia	0,18	0,07	0,15	0,05
Repubblica Ceca	0,02	0,00	0,01	0,00
Romania	0,00	0,00	0,00	0,02
Russia	0,00	0,00	0,00	0,00
Serbia	0,00	0,00	0,00	0,00
Slovenia	0,00	0,00	0,00	0,00
Ungheria	0,06	0,00	0,02	0,00

A. I dati rappresentano il 98,4% del perimetro di rendicontazione per il 2019 e il 95,6% per il 2018. Gli infortuni nei luoghi di lavoro sono riportati in conformità alla legislazione locale. Il confronto tra paesi potrebbe essere fuorviante a motivo di diversità nelle leggi locali e nei relativi sistemi di rilevazione. L'indicatore è calcolato come segue: (n° totale giornate perse per infortunio/n° totale ore lavorabili)*1.000.

Tasso di assenteismo, 2018-2019^A

Paese	2019		2018	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Italia	4,89	3,81	6,75	5,54
Germania	7,22	5,33	7,94	5,43
Austria	6,10	5,35	6,97	5,87
Bosnia ed Erzegovina	3,89	2,01	1,33	1,99
Bulgaria	4,44	1,87	4,05	1,87
Croazia	5,99	2,85	5,70	3,09
Repubblica Ceca	2,58	1,60	1,62	0,96
Romania	3,49	1,57	2,70	1,37
Russia	4,09	2,97	4,11	3,11
Serbia	4,19	0,94	4,94	1,35
Slovenia	7,63	3,80	7,75	3,93
Ungheria	2,34	1,58	2,66	1,79

A. I dati rappresentano il 98,4% del perimetro di rendicontazione per il 2019 e il 95,6% per il 2018. Gli infortuni nei luoghi di lavoro sono riportati in conformità alla legislazione locale. Il confronto tra paesi potrebbe essere fuorviante a motivo di diversità nelle leggi locali e nei relativi sistemi di rilevazione. 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 e scioperi.

Numero di cause relative a discriminazione, 2019^A

Paese	Cause intentate prima del 2019	Cause aperte nel 2019	Cause chiuse nel 2019	Cause pendenti al 31 dicembre 2019
Bulgaria	0	1	0	1
Romania	1	8	9	0

A. I dati fanno riferimento al perimetro definito alla pagina S.37 - Relazioni industriali.

Ripartizione della clientela

Numero di clienti per divisione e paese al 31 dicembre, 2019^A

Divisione Commercial Banking	Numero
Italia	
Retail	7.366.211
Corporate	54.939
Private Banking	127.801
Wealth Management	9.825
Germania	
Retail	1.231.194
Corporate	262.885
Private Banking	43.943
Wealth Management	6.678
Austria	
Retail	1.535.127
Corporate	20.096
Private Banking	39.889
Wealth Management	11.168
Divisione CEE Retail	
Bosnia ed Erzegovina	690.701
Bulgaria	1.082.793
Croazia	1.020.846
Repubblica Ceca e Slovacchia	598.747
Romania	885.725
Russia	629.070
Serbia	311.207
Slovenia	66.980
Ungheria	315.544
CEE Corporate Division	
Bosnia ed Erzegovina	3.817
Bulgaria	12.283
Croazia	6.084
Repubblica Ceca e Slovacchia	26.333
Romania	8.384
Russia	6.080
Serbia	4.767
Slovenia	2.655
Ungheria	9.301
CEE Private Banking Division	
Bulgaria	1.913
Croazia	2.508
Repubblica Ceca e Slovacchia	12.609
Romania	1.356
Russia	1.674
Slovenia	343
Ungheria	1.634

A. I dati escludono Cordusio SIM SpA.

L'esperienza della clientela

Sulla base dell'esperienza e delle conoscenze acquisite nel corso degli anni attraverso la raccolta di opinioni da parte di clienti e potenziali tali, nel 2017 UniCredit ha elaborato un nuovo approccio, il Benchmarking Study, volto a fornire una panoramica della percezione dei nostri clienti e potenziali clienti relativamente alla Customer Experience, Brand Reputation & Business Indicator nei mercati locali. Tale approccio consente:

- un confronto equilibrato tra UniCredit e i suoi concorrenti grazie a una selezione casuale dei clienti da parte del provider della ricerca (la banca non fornisce alcuna lista clienti); nessuna menzione di UniCredit come committente della ricerca (metodologia double blind); interviste miste a clienti principali e secondari della banca
- una visione unica e comparabile della percezione della banca in diversi Paesi e segmenti.

Il nuovo principale indicatore di performance (KPI) è il Net Promoter Score (NPS), una metrica utilizzata in tutti i settori per misurare l'esperienza dei clienti. Si basa sull'unica domanda - *Quanto è probabile che lei raccomandi la nostra Banca a ..., su una scala da 0 a 10?* Sulla scala numerica, 0 corrisponde a *per niente probabile* e 10 a *estremamente probabile*. Il punteggio è calcolato come la differenza tra la percentuale dei Promotori (clienti che hanno assegnato un punteggio da 9 a 10) e dei Detrattori (clienti che hanno assegnato un punteggio da 0 a 6). All'interno del Benchmarking Study, tale KPI è più specificamente indicato come Strategic Net Promoter Score, per mostrare chiaramente qual è l'obiettivo della valutazione del posizionamento complessivo relativamente ad argomenti/aree di alto livello. Diversamente dallo scorso anno, in cui erano riportati i risultati del *Customer First Index*, la tabella sottostante illustra i risultati dell'NPS per UniCredit e i suoi competitor.

Nel 2019, il posizionamento di UniCredit è stato significativamente superiore rispetto alla concorrenza in 8 paesi su 12 per quanto riguarda il segmento Individual e in 7 paesi su 12 per quanto riguarda il segmento Corporate.

Risultati Strategic Net Promoter Score – Individual (include clienti Mass e Affluent), 2019

Paese	2019	2018	Risultati 2019 della concorrenza
Italia	34	27	36
Germania ^A	-4	2	11
Austria	-18	-25	9
Bosnia ed Erzegovina			
UniCredit Bank ad Banja Luka	44	36	40
UniCredit Bank dd	41	34	31
Bulgaria	29	23	24
Croazia	17	9	16
Repubblica Ceca e Slovacchia	55	57	41
Romania	56	50	52
Russia	58	55	37
Serbia	27	21	32
Slovenia	58	48	32
Ungheria	17	22	11

A. Solo clienti Affluent.

Risultati Strategic Net Promoter Score – Corporate, 2019

Paese	2019	2018	Risultati 2019 della concorrenza
Italia	10	1	1
Germania	1	-12	-6
Austria	-3	-18	7
Bosnia ed Erzegovina			
UniCredit Bank ad Banja Luka	28	21	40
UniCredit Bank dd	40	35	41
Bulgaria	30	23	12
Croazia	19	12	14
Repubblica Ceca e Slovacchia	8	1	11
Romania	45	37	29
Russia	46	41	27
Serbia	21	14	39
Slovenia	10	8	-9
Ungheria	25	19	28

Gestione dei reclami

L'approccio di UniCredit alla gestione dei reclami è ispirato dalla convinzione che il dialogo continuo e le risposte rapide siano fondamentali per affrontare e migliorare la nostra qualità del servizio e la soddisfazione del cliente. I clienti hanno la possibilità di presentare reclami attraverso una serie di canali, tra cui e-mail, lettera scritta o di persona, presso una delle nostre filiali. I reclami sono poi gestiti localmente o centralmente, a seconda del tema o della modalità.

Relativamente ai reclami inoltrati in forma verbale, l'obiettivo è quello di migliorare il processo di gestione di certi eventi (errori, ritardi, malfunzionamenti), assicurandone una veloce risoluzione in modo da incrementare la soddisfazione del cliente e la sua fiducia nell'operato della Banca. Un adeguato processo di gestione dei reclami è fondamentale per il Gruppo allo scopo di raggiungere l'efficienza operativa e ridurre i rischi. I reclami possono evidenziare aree di miglioramento della qualità dei servizi, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi. Inoltre, un efficace ed efficiente processo di gestione dei reclami è un'opportunità per ristabilire una soddisfacente relazione con i clienti.

Come indicato nelle nostre Linee Guida di Global Compliance - gestione dei reclami, per reclamo si intende qualunque istanza avanzata da un attuale, potenziale oppure ex cliente, chiaramente identificabile, avente ad oggetto rilievi circa il modo in cui il Gruppo abbia gestito operazioni o servizi bancari, finanziari o di natura assicurativa. Ogni società del Gruppo sviluppa e regola i propri processi di gestione dei reclami e definisce le modalità e le tempistiche applicate alla risoluzione degli stessi in base alla tipologia di reclamo presentato e alle modalità di comunicazione scelte dal cliente.

Divisione Retail: numero di reclami registrati^A

Paese	2019		2018	
	Registrati (scritti e verbali)	Scritti	Registrati (scritti e verbali)	Scritti
Italia ^B	292.959	40.273	330.446	40.168
Germania	26.972	4.412	23.068	4.036
Austria	46.467	4.267	39.791	2.226
Bosnia ed Erzegovina	2.102	984	2.915	1.177
Bulgaria	3.482	3.314	2.789	2.715
Croazia	33.607	9.529	31.199	7.151
Repubblica Ceca e Slovacchia	19.174	15.743	18.558	14.786
Romania	5.361	3.990	4.773	3.660
Russia	26.427	19.205	26.003	19.061
Serbia ^C	1.411	1.411	1.062	1.062
Slovenia	1.840	1.151	1.638	989
Ungheria	10.224	5.964	8.602	5.081

A. Per Italia e Austria il numero dei reclami riguarda Individuals e Small Business, mentre in Germania riguarda solo Individuals. Per i Paesi CEE il numero dei reclami riguarda la divisione Retail. Il totale non è indicato poiché le procedure di registrazione e monitoraggio non sono completamente allineate nei vari paesi.

B. I dati del 2019 includono, oltre quelli di UniCredit SpA, anche 21 reclami scritti di Cordusio SIM SpA. I dati di UniCredit SpA non includono i reclami relativi al caso Intermarket Diamond Business SpA, per il quale è stata prevista un'azione dedicata di customer care. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito <https://www.unicredit.it/it/chi-siamo.html>.

C. Dal 2016 in base alla legge locale tutti i reclami sono considerati come scritti.

Inclusione finanziaria

Percentuale delle filiali in aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate al 31 dicembre, 2019^A

Paese ^B	Percentuale
Italia	23,1%
Bosnia ed Erzegovina	100,0%
Bulgaria	100,0%
Croazia	100,0%
Repubblica Ceca	33,3%
Romania	100,0%
Russia	100,0%
Serbia	100,0%
Slovacchia	83,9%
Slovenia	41,7%
Ungheria	100,0%

A. Relativamente ai paesi europei, al fine di identificare le aree svantaggiate, abbiamo utilizzato la classificazione NUTS (Nomenclatura delle Unità Territoriali per la Statistica: un sistema gerarchico di suddivisione del territorio economico della UE). In particolare, abbiamo considerato le Regioni a livello 2 della classificazione NUTS con un PIL (Prodotto Interno Lordo) pro capite inferiore al 75% della media comunitaria (https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/GDP_at_regional_level). In base a tale classificazione, in Germania e Austria non vi sono aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate.

B. In Bosnia ed Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Romania, Russia, Serbia e Ungheria abbiamo considerato come aree svantaggiate tutto il territorio, dal momento che da uno studio del Fondo Monetario Internazionale, pubblicato nel 2019, questi paesi sono considerati economie in via di sviluppo (<https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2019/10/01/world-economic-outlook-october-2019>).

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

UniCredit segue il Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale (www.iap.it) promosso dall'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria (IAP), che obbliga i suoi associati al rispetto dei principi di trasparenza, onestà e veridicità in ambito 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 & Communication, che 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 sono inoltrati alla Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (CONSOB), la quale ne valuta la conformità normativa nonché l'aderenza ai principi di veridicità e trasparenza.

Principali standard legali e codici volontari relativi a marketing e comunicazione adottati dalle Società del Gruppo

Paese	Descrizione
Austria	Codice Etico dell'industria pubblicitaria della Società Austriaca per l'Autoregolamentazione nella Pubblicità (Werberat)
Bulgaria	Codice Etico dell'Associazione delle Banche in Bulgaria
Croazia	Codice della Pubblicità emanato dall'Associazione Croata delle Aziende di Pubblicità
Ungheria	Codice di Condotta dell'Associazione Bancaria

Investimenti Sostenibili e Responsabili (SRI)

Gli Investimenti Sostenibili e Responsabili (SRI) e le tematiche Ambientali, Sociali e di Governance (ESG) costituiscono una parte fondamentale della strategia di investimento del nostro Gruppo. Per noi SRI significa creare valore per l'investitore attraverso una strategia orientata al lungo periodo e che, nella valutazione di imprese, istituzioni e paesi, integri le variabili finanziarie con le variabili ESG. Il processo di selezione dei fondi strutturato è rigoroso e negli ultimi anni ha incluso anche gli investimenti ESG. Il processo punta a coprire tutte le classi di fondi, tenendo conto anche del giudizio interno sui mercati e delle decisioni di asset allocation.

Sulla base delle esigenze dei clienti, sono state individuate cinque diverse categorie di investimenti ESG: Exclusion and Norm Based Agreements, ESG integration/Best in class, Thematic Investments, Engagement e Impact Investing. Se l'obiettivo del cliente è escludere a priori alcuni settori, gli verranno proposti determinati fondi, mentre per clienti interessati alla tematica del dialogo con le imprese ne verranno selezionati altri. Questo approccio riflette il nostro modello di servizio: ascoltare i clienti e proporre le migliori strategie di investimento che riflettano i loro obiettivi, fondi sostenibili inclusi.

I fondi selezionati sono monitorati costantemente sul fronte del rischio e della performance; inoltre, nel caso di fondi ESG, controlli continui garantiscono la conformità con l'approccio indicato dal gestore nella fase di due diligence. Qualora le caratteristiche per le quali i fondi sono stati selezionati vengano a mancare, i fondi in oggetto sono immediatamente esclusi dalla nostra lista di titoli acquistabili.

Gli investimenti ESG rappresentano anche un'opportunità di diversificazione per tutti i clienti: i fondi individuati tendono ad avere una diversa strutturazione rispetto ai fondi tradizionali e possono migliorare sotto alcuni aspetti il profilo rischio-rendimento.

Asset under Management (AuM) investiti in fondi ESG al 31 dicembre, 2019^A (€ mln)

Italia	Germania	Austria	CEE
607,4	506,3	630,8	68,7

^A I valori riportati si riferiscono ai fondi in deposito. CEE include Repubblica Ceca, Romania, Russia, Slovacchia e Ungheria.

Indicatori di performance ambientale¹

Scopo 1: emissioni^A dirette di GHG (t CO₂ eq), 2018-2019^B

Paese	2019	2018
Italia	17.753	20.799
Germania	16.256	18.104
Austria	1.486	1.683
CEE	10.226	11.111
Totale	45.721	51.697

A. I dati relativi al 2018 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio Integrato a seguito del periodico aggiornamento dei fattori di emissione volto a garantire una migliore comparabilità e non a causa di restatement. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento al Bilancio Integrato 2018.

B. Emissioni di GHG derivanti da fonti possedute o controllate dal Gruppo che includono consumi energetici diretti, viaggi di lavoro su strada e perdite di gas refrigeranti. I dati del 2018 relativi ai consumi energetici diretti hanno una copertura pari al 99,96% del perimetro di rendicontazione.

Scopo 2: emissioni^A indirette di GHG, location-based e market-based (t CO₂ eq), 2018-2019^B

Paese	Location-based		Market-based	
	2019	2018	2019	2018
Italia	73.860	82.473	1.040	4.567
Germania	54.283	58.199	9.024	9.889
Austria	5.452	12.915	2.551	7.680
CEE	44.622	42.878	53.767	50.181
Totale	178.217	196.465	66.381	72.317

A. I dati relativi al 2018 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio Integrato a seguito del periodico aggiornamento dei fattori di emissione volto a garantire una migliore comparabilità e non a causa di restatement. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento al Bilancio Integrato 2018.

B. Emissioni di GHG derivanti dall'acquisto di energia elettrica, vapore e riscaldamento/raffreddamento utilizzati da impianti o sistemi posseduti o controllati dal Gruppo. I dati del 2018 hanno una copertura pari al 99,96% del perimetro di rendicontazione.

Scopo 3: altre emissioni^A indirette di GHG (t CO₂ eq), 2018-2019^B

Paese	2019	2018
Italia	4.063	4.720
Germania	2.158	2.222
Austria	619	615
CEE	2.098	2.269
Totale	8.938	9.825

A. I dati relativi al 2018 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel precedente Bilancio Integrato a seguito del periodico aggiornamento dei fattori di emissione volto a garantire una migliore comparabilità e non a causa di restatement. Per i dati storici precedentemente pubblicati, si faccia riferimento al Bilancio Integrato 2018.

B. Emissioni di GHG derivanti da viaggi di lavoro via aereo e treno, da uso di carta da ufficio e da smaltimento di vetro, carta e plastica. I dati del 2018 relativi ai viaggi di lavoro via treno hanno una copertura pari al 99,49% del perimetro di rendicontazione, mentre tale copertura è pari al 99,96% per i dati relativi allo smaltimento di vetro, carta e plastica.

1. I dati includono la totalità delle società considerate nei rispettivi perimetri del Bilancio Integrato 2019 (corrispondenti a oltre 82.000 full-time equivalent) e del Bilancio Integrato 2018 (corrispondenti a oltre 85.000 full-time equivalent), salvo dove diversamente indicato. Il confronto tra paesi potrebbe essere fuorviante, a causa dei diversi sistemi di rilevazione. Per maggiori informazioni sulla variazione dei consumi energetici e delle emissioni in Austria rispetto al 2018, si rimanda al capitolo Capitale Naturale.

Consumo di energia per dipendente (GJ/pro capite), 2018-2019^A

Paese	2019	2018
Italia	28	30
Germania	48	50
Austria	25	54
CEE	21	21

A. I dati del 2018 hanno una copertura pari al 99,96% del perimetro di rendicontazione.

Consumo di carta da ufficio per dipendente (kg/pro capite), 2018-2019

Paese	2019	2018
Italia	53	60
Germania	28	28
Austria	26	30
CEE	48	49

Approssimativamente il 56% della carta da ufficio utilizzata dal Gruppo dispone di una etichetta ambientale. In particolare, il 41% della carta da ufficio utilizzata dal Gruppo è certificata Forest Stewardship Council (FSC) o Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC).

Consumo di acqua per dipendente (m³/pro capite), 2018-2019^A

Paese	2019	2018
Italia	34	32
Germania	18	18
Austria	11	32
CEE	11	11

A. I dati del 2018 hanno una copertura pari al 99,96% del perimetro di rendicontazione.

Produzione di rifiuti per dipendente (kg/pro capite), 2018-2019^A

Paese	2019	2018
Italia	77	115
Germania	400	389
Austria ^B	171	740
CEE	188	153
Totale^B	172	212
di cui pericolosi	1	1

A. I dati del 2018 hanno una copertura pari al 99,96% del perimetro di rendicontazione.

B. Il dato relativo al 2018 è influenzato in modo significativo dal trasferimento delle sedi di tutte le società del Gruppo UniCredit presenti a Vienna nel nuovo Austria Campus avvenuto nel 2018. Il confronto con il 2019 potrebbe quindi essere fuorviante.

Rifiuti per metodo di smaltimento (%), 2018-2019^A

Paese	Separazione e riciclo di materiali		Incenerimento		Smaltimento in discarica		Altri trattamenti	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Italia	96,89	97,93	1,62	1,08	1,48	0,97	0,00	0,01
Germania	77,51	78,33	22,46	21,62	0,00	0,00	0,00	0,04
Austria	75,39	96,23	21,96	3,77	0,00	0,00	2,65	0,00
CEE	17,31	20,91	3,62	4,16	76,04	71,94	1,12	3,00
Totale	60,35	74,45	11,64	8,50	26,77	16,37	0,57	0,69
di cui pericolosi	91,00	86,22	0,20	5,13	0,00	0,20	8,80	8,44

A. I dati del 2018 hanno una copertura pari al 99,96% del perimetro di rendicontazione.

Le variazioni sia rispetto al 2018 sia rispetto alla diversa distribuzione dei metodi di smaltimento sono state significativamente influenzate da una forte riduzione dei rifiuti di carta nel 2019, tipologia di rifiuto tipicamente separato e riciclato.

Le emissioni di gas serra derivanti dalla stampa di Bilanci e Relazioni 2019, e del Bilancio Integrato 2019 e dalla distribuzione delle relative copie cartacee, sono state neutralizzate, con il supporto di Officinæ Verdi, acquistando crediti di tipo Gold Standard attraverso un programma di produzione di biogas per uso domestico in Kenya. I progetti Gold Standard sono promossi dal WWF perché caratterizzati dallo standard di certificazione per offsetting più rigoroso sul profilo ambientale e sociale.



Cover e Introduzione: UniCredit S.p.A.
Frontespizi: UniCredit S.p.A.
Sviluppo grafico e realizzazione: Mercurio GP
Stampa: CPZ S.p.A. (Bergamo)
Aprile 2020

Il Bilancio Integrato e il Supplemento sono disponibili anche all'indirizzo www.unicreditgroup.eu e possono essere scaricati anche attivando il QR code dedicato.



Inoltre può essere richiesta una copia a UniCredit - Group Sustainability Piazza Gae Aulenti, 20154 Milano
e-mail: groupsustainability@unicredit.eu

UniCredit S.p.A.

Sede Sociale e Direzione Generale: Piazza Gae Aulenti 3 - Tower A - 20154 Milano

Capitale Sociale €20.994.799.961,81 interamente versato

Banca iscritta all'Albo delle Banche e Capogruppo del Gruppo Bancario UniCredit

Albo dei Gruppi Bancari: cod. 2008.1; Cod. ABI 02008.1

Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi, Codice Fiscale e P. IVA n° 00348170101

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Imposta di bollo, ove dovuta, assolta in modo virtuale - Autorizzazione Agenzia delle Entrate,

Ufficio di Roma 1, n. 143106/07 rilasciata il 21.12.2007



Temi materiali



INNOVAZIONE PER I CLIENTI

Digitalizzazione e innovazione
Valore ai clienti



BANCA SNELLA E SOLIDA

Solidità della banca
Organizzazione snella e trasparente



SVILUPPO DELLE PERSONE

Sviluppo dei dipendenti
Diversità e inclusione



ETICA

Comportamento aziendale corretto
Etica aziendale



TREND DI SISTEMA

Sicurezza informatica
Cambiamento climatico
Cambiamento demografico



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

Impatto positivo sulla società

La banca
per le cose che contano.



unicreditgroup.eu