

Lettera al Consumatore

dal

BILANCIO INTEGRATO 2018



realizzata da



Settembre 2019

Caro Consumatore,

il futuro può essere garantito solo se tutti ci impegniamo a rispettare uno sviluppo sostenibile e a soddisfare i nostri bisogni senza compromettere quelli degli altri.

É quindi fondamentale che i Cittadini, nella loro veste di Consumatori, siano sempre più attenti e sensibili agli impegni assunti dalle Imprese nel fornire un contributo al benessere generale attraverso una creazione di valore sostenibile nel tempo.

Occorre infatti una partecipazione concreta e diretta dei Consumatori per una corretta ed efficace affermazione della Sostenibilità come matrice dello sviluppo.

La Sostenibilità può diventare, per tutti, l'asse portante del futuro solo se tu, caro Consumatore, per primo, ne comprenderai l'importanza, e se l'esempio di un'Impresa come UniCredit contribuirà a renderti più consapevole del fatto che la sostenibilità deve essere sempre più un elemento integrato nelle scelte di business delle imprese e nelle scelte di consumo dei Cittadini.

Ti proponiamo quindi una **narrazione sintetica ricavata dal Bilancio Integrato 2018 di UniCredit che descrive come l'azienda crei valore e generi impatti positivi per la società supportando il progresso delle comunità locali, la competitività delle imprese sue clienti e il benessere degli individui.** Un documento corposo, composto da 148 pagine, che contiene un'importante mole di notizie su strategie, valori e come opera la Banca.

Attraverso questa Lettera ci proponiamo di **evidenziare i temi che riteniamo di maggiore interesse consumeristico**, in modo che tu possa conoscere **l'impegno profuso da UniCredit per una gestione attenta alla Sostenibilità** e dimostrare che **"fare banca" può non limitarsi esclusivamente alla gestione delle esigenze finanziarie dei clienti.**

UNICREDIT
È UNO DEI
PRINCIPALI
GRUPPI
FINANZIARI
EUROPEI

Vanta 26 milioni di clienti serviti da oltre 96.300 dipendenti e un fatturato di 19,7 milioni di euro. È inoltre la prima banca italiana per attivi totali.

UniCredit ha come obiettivo quello di essere non solo finanziatore ma anche protagonista e facilitatore di un cambiamento positivo nella società.

UniCredit punta a concentrarsi sulle **“cose che contano”** aiutando i clienti a gestire le sfide sociali e ambientali e finanziando i loro investimenti per un futuro sostenibile.

Le decisioni e i comportamenti di tutti i dipendenti contribuiscono al raggiungimento di questo obiettivo, in un ambiente di lavoro basato sul rispetto dei più alti standard etici nei rapporti con i clienti, i colleghi, l'ambiente, gli azionisti e tutti gli altri stakeholder. La Sostenibilità per UniCredit è imperniata sulla capacità di creare e mantenere relazioni solide con i Clienti e la Comunità in generale, mirando a migliorare lo stile di vita delle persone e il modo in cui le aziende operano, sostenendo il benessere e la competitività dei Paesi in cui è presente.

UniCredit contribuisce alla crescita economica, alla creazione di posti di lavoro e all'innovazione, finanziando le piccole, medie e grandi aziende e sostenendo economicamente lo sviluppo di settori chiave.



Il Gruppo investe inoltre regolarmente in attività di **dialogo con tutti gli stakeholder**, raccogliendo e valutando in modo sistematico le osservazioni ricevute, conducendo attività di ricerca e dando riscontro a pareri e preoccupazioni.

La crescita di UniCredit è incentrata sulla competitività delle aziende e sul benessere degli individui all'interno di ciascun Paese in cui opera; per questo i suoi investimenti si concentrano sullo sviluppo sociale ed economico e incoraggiano iniziative per l'inclusione finanziaria e sociale, supportando la crescita dei territori e la prosperità dei Paesi.

Strumenti di dialogo con gli stakeholder

	Canali:	Principali evidenze
CLIENTI	Valutazione della soddisfazione della clientela	Più di 300.000 clienti e potenziali clienti intervistati per le nostre indagini di customer satisfaction
	Valutazione della reputazione del marchio	
	Mystery shopping	
	Instant feedback	
	Focus group, workshop, seminari	
TERRITORI	Ricerche di mercato	Circa 27.000 richieste dei clienti gestite via social media
	Social Media	

Questo consente anche di **contribuire attivamente al raggiungimento degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite.**

L'interazione costante con la Comunità nel suo insieme, consente a UniCredit di comprenderne le necessità e di gestirle con iniziative adeguate volte a promuovere il benessere, la prosperità e la crescita. Ne è un esempio **Noi&UniCredit, la partnership di lungo corso instaurata con 14 Associazioni di Consumatori**¹, che nel corso del 2018 si è concretizzata nella realizzazione di iniziative riguardanti **risparmio e investimento consapevole.**

Poiché il rispetto delle norme e delle leggi (la cosiddetta *compliance*) rappresenta, una condizione essenziale per una gestione sostenibile, sono stati potenziati programmi volti a diffondere l'importanza dell'etica aziendale e della cultura del rischio, sottolineando le aspettative di condotta alle quali i dipendenti devono attenersi come ad es. ***Tone from the Top* ovvero il buon esempio viene dal management.**

IL SOCIAL IMPACT BANKING

UniCredit punta a costruire una società più equa ed inclusiva. Per questo investe da tempo in ambito sociale attraverso diverse iniziative e nel 2017, con il lancio

del *Social Impact Banking project (SIB)*, questo impegno è stato rafforzato in modo significativo. Con questo progetto UniCredit si propone di individuare, finanziare e sostenere individui e imprese che abbiano un impatto sociale positivo e in particolare:

- **dare credito a progetti e realtà escluse dalla tradizionale offerta bancaria e a imprese sociali che generano un impatto positivo sulla società;**
- **condividere le competenze finanziarie delle sue persone con microimprenditori, imprese sociali e categorie vulnerabili o svantaggiate;**
- **creare connessioni tra diversi attori sul territorio, condividendo le esperienze positive e dando visibilità alle realtà più meritevoli.**



SOCIAL IMPACT BANKING

AMBITO

2018

Nel primo anno di attività *Social Impact Banking* ha sviluppato le sue iniziative in Italia in tre filoni di intervento

2019

Il Gruppo intende estendere tali attività a livello internazionale nel corso del 2019



MICROCREDITO

IMPACT FINANCING

EDUCAZIONE FINANZIARIA E INCLUSIONE



Tre sono i filoni di intervento di SIB:

- **Microcredito** con l'obiettivo di **fornire sostegno finanziario per la creazione e lo sviluppo di imprese a rischio di esclusione dall'offerta bancaria tradizionale, supportando le esigenze dei clienti con un ecosistema di specialisti** su tutto il territorio (banche, partner e volontari), i quali offrono competenze, una relazione solida e supporto dedicato, tutti elementi fondamentali per il loro sviluppo.
- **Impact Financing**: i cui principali obiettivi sono promuovere **l'innovazione sociale come motore di cambiamento positivo** attraverso il supporto a progetti che generano un **impatto sociale chiaro e concreto per il territorio** e contribuire allo sviluppo di un ecosistema, collaborando con altri attori con lo stesso approccio e obiettivi e promuovendo attività di sensibilizzazione.

1. Le Associazioni dei Consumatori sono diventate 14 ad aprile 2019 a seguito dell'adesione di U.Di.Con. – Unione per la Difesa dei Consumatori.

DUE ESEMPI SIGNIFICATIVI

Albergo Etico, un modello innovativo realizzato a Roma, economicamente sostenibile, che impiega professionisti e ragazzi con sindrome di Down, x-fragile e post-comatosi. Il progetto supporta i beneficiari nell'accesso al mercato del lavoro, creando un modello di training-on-the-job.

Il Tortellante, un laboratorio terapeutico di produzione e vendita di pasta fresca con l'obiettivo sociale di coinvolgere ragazzi con diagnosi di autismo,

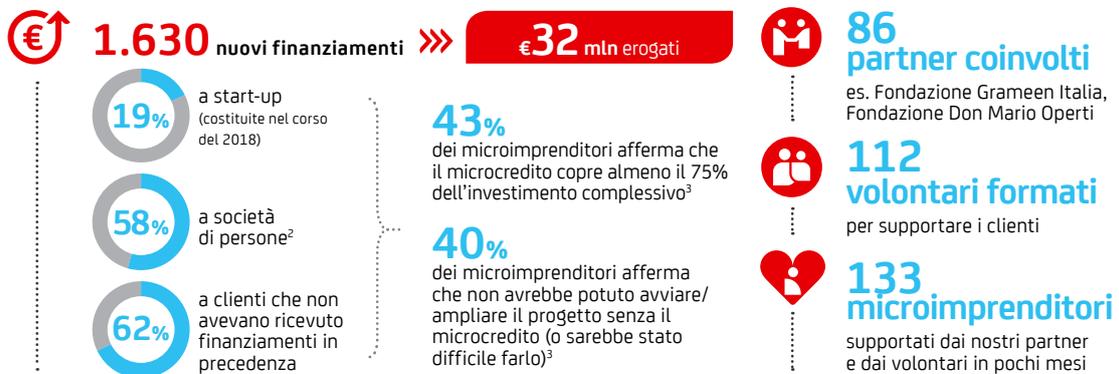
incoraggiandoli anche all'indipendenza abitativa. I soggetti beneficiari imparano a preparare la pasta e prendono parte ad attività ricreative e di assistenza con il supporto di psicologi, psicoterapeuti e medici.

Secondo l'approccio pay-for-success, per entrambi i progetti, parte degli interessi di finanziamento pagati saranno restituiti al conseguimento degli obiettivi di impatto sociale concordati.

- **Educazione finanziaria e inclusione:** il terzo filone di attività è volto a promuovere l'educazione finanziaria per supportare **microimprenditori e imprese sociali** nell'avvio dell'attività e alcune fasce vulnerabili della popolazione, in particolare, **giovani e persone a rischio di esclusione sociale**.

RISULTATI 2018

MICROCREDITO



IMPACT FINANCING



EDUCAZIONE FINANZIARIA E INCLUSIONE



IMPEGNO PER PROMUOVERE L'INCLUSIONE FINANZIARIA E SOCIALE

UniCredit è inoltre convinta che, facilitando l'accesso ai servizi finanziari, si possa contribuire a ridurre la povertà e favorire una maggiore partecipazione economica e il

progresso della comunità. Nel 2018 sono stati quindi realizzati in Italia una serie di progetti: il programma *In-Formati* ha coinvolto circa 15.000 partecipanti in 388 sessioni di formazione su temi di banca e finanza, mentre le lezioni *Save4You* su risparmi e investimenti hanno visto circa 10.000 partecipanti in 100 città.

La *Digital and Export Business School* ha offerto a oltre 330 aziende l'opportunità di approfondire temi strategici quali la gestione delle esportazioni e la digitalizzazione.

L'iniziativa *UniCreditTalk* ha promosso tre eventi di dibattito e networking online, coinvolgendo circa 3.900 imprenditori.

IN EUROPA

In **Germania**, sono stati organizzati 10 workshop per fornire conoscenze finanziarie di base e assistenza nella ricerca del primo impiego.

È continuato, inoltre, il sostegno alle start-up e ai giovani imprenditori tedeschi attraverso il programma *BayStartUp*, che ha offerto formazione a oltre 5.000 partecipanti in 72 workshop.

In **Austria** l'impegno si è concentrato sull'imprenditoria sociale con iniziative quali il *Business Plan Contest* per studenti delle scuole superiori e il nuovo *NEXT-Award and Programme on Social Entrepreneurship*, in collaborazione con l'University of Economics and Business di Vienna.

Il programma *Finance for Non-Financials*, in **Bulgaria**, è stato implementato per migliorare le conoscenze finanziarie della popolazione, mettendo a disposizione la competenza di esperti sul blog aziendale e sui canali digitali della banca. Nel 2018, questo programma educativo ha raggiunto circa 49.400 visualizzazioni.

UniCredit si impegna quotidianamente per **migliorare il benessere sociale dei territori in cui la banca è presente, promuovendo raccolte fondi e iniziative solidali, sostenendo le imprese sociali e supportando la cultura in ogni sua forma:**

Gift Matching Programme: a partire dal 2003, questa iniziativa di UniCredit Foundation sostiene organizzazioni non profit. Nel 2018 sono stati 67 i progetti di solidarietà a supporto dell'infanzia, della disabilità e della protezione dell'ambiente.

Non Profit: oltre 500 associazioni sono state supportate grazie ai fondi raccolti tramite i Conto Donazioni (€ 4,4 milioni) e attraverso la piattaforma *ilMioDono.it* (€ 155.000).

UniCredit Card E: l'utilizzo di queste carte consente ai titolari di alimentare senza spese una raccolta fondi per progetti di solidarietà. Nel 2018 sono stati raccolti oltre € 2,4 mln e ad esempio sono stati incentivati 23 progetti di imprenditoria sociale, per oltre € 338.000.

Programma Pasti Scolastici: UniCredit e MasterCard sostengono questo progetto del *World Food Programme* delle Nazioni Unite, avviato con una donazione iniziale in favore dei bambini in Uganda per supportarne la salute, l'istruzione e lo sviluppo.

Ogni anno, UniCredit Foundation offre borse di **studio agli studenti e ai ricercatori più brillanti**. Dal 2009, con oltre € 14 milioni, sono stati sostenuti circa 700 giovani.

Inoltre dal 2013, tramite l'*UniCredit International Internship Programme*, oltre 230 studenti universitari hanno partecipato a uno stage di tre mesi presso gli uffici di UniCredit, al di fuori dei loro paesi di provenienza.

Dal 1994 il Gruppo è al fianco della *Fondazione Arena di Verona* per **promuovere la cultura musicale in Italia e all'estero**, mentre dal 2000 è partner della *Filarmonica della Scala* anche per la realizzazione di progetti speciali dedicati all'educazione musicale dei bambini e in favore del sociale.

In qualità di partner dell'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (AsviS), UniCredit ha contribuito all'organizzazione del *Festival dello Sviluppo Sostenibile 2018*, con l'obiettivo di **creare maggiore consapevolezza in merito agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) e all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite**.

Contributo agli SDG grazie agli investimenti sul territorio



L'INNOVAZIONE COME LEVA PER LO SVILUPPO

UniCredit si impegna per l'individuazione e lo sviluppo di soluzioni innovative che accrescano ulteriormente la capacità del Gruppo di rispondere alle esigenze dei Consumatori e di ottimizzare ulteriormente le operazioni.

Nel 2017, UniCredit ha aderito a un consorzio di 13 banche europee che hanno deciso di collaborare alla realizzazione di una piattaforma di scambio basata sulla tecnologia blockchain, offrendo un innovativo servizio di digitalizzazione, standardizzazione e semplificazione delle operazioni open account e consentendo l'accesso a strumenti finanziari.

Nel 2018 è stata lanciata *we.trade*, una piattaforma pilota che offre agli utenti un ambiente accessibile e sicuro in cui possono trovare controparti commerciali, presentare e negoziare proposte, richiedere servizi finanziari alle proprie banche e impostare automaticamente le condizioni di attivazione di pagamento.

La partnership strategica con Meniga, una fintech islandese di eccellenza che opera nel digital banking, rafforzerà, grazie ad un investimento di € 3,1 milioni, la proposta digitale per i clienti retail e le PMI, offrendo un'esperienza di banking ancora più personalizzata.

Nel gennaio 2019 UniCredit ha annunciato la creazione del Transformation & Innovation Advisory Board, che si occuperà di tematiche cruciali per il settore bancario, quali tecnologia e dati, tendenze dei Consumatori, ecosistemi fintech, sicurezza e mitigazione del rischio, con l'obiettivo di sviluppare concrete opportunità di sviluppo.

InnovFin SME Guarantee Facility è lo strumento che consente a UniCredit di rogare finanziamenti a imprese innovative in Bosnia ed Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia e Ungheria, sia attraverso le proprie filiali sia tramite le proprie società di leasing.

LA TUTELA DEL CAPITALE NATURALE

L'attenzione alla sostenibilità di UniCredit guida anche le sue azioni a tutela del capitale naturale.

In Italia sono state impiegate varie iniziative per monitorare e gestire i consumi energetici, ad es. sono stati installati **sistemi di gestione remota degli impianti di climatizzazione in circa 1.000 filiali e sistemi di monitoraggio energetico in 800.**

Il Gruppo impiega inoltre nuove tecnologie per ridurre l'impronta ambientale, i costi e le emissioni delle attività.

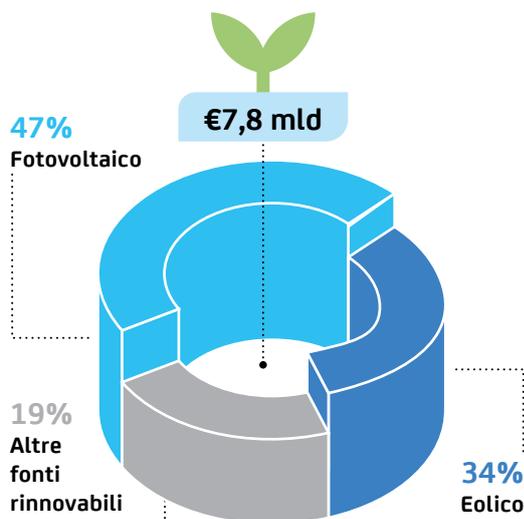
Sebbene i centri di elaborazione dati registrino annualmente un incremento del carico di lavoro, gli investimenti per aumentarne l'efficienza energetica hanno consentito di registrare un consumo di energia inferiore rispetto allo scorso anno. UniCredit ritiene che l'uso di energie rinnovabili sia un elemento decisivo per la lotta al cambiamento climatico e per questo **acquista da fonti rinnovabili la maggior parte dell'energia elettrica necessaria per le reti delle Filiali in Italia, Germania e Austria.**

L'adozione diffusa di soluzioni di lavoro flessibile in Italia ha consentito di risparmiare oltre 1.500.000 km nella mobilità casa-lavoro negli oltre tre anni dal lancio dell'iniziativa.

UniCredit si impegna anche a ridurre il consumo della carta, grazie a un impiego maggiore della tecnologia. In Italia, 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. Nel 2018 sono stati archiviati in sicurezza quasi nove milioni di documenti.

È inoltre aperta a opportunità di business che nascono proprio dalla necessità di affrontare le sfide ambientali con un importante portafoglio di energia rinnovabile.

Portafoglio energia rinnovabile, 2018



Inoltre, a tutto il 2018 i finanziamenti per l'efficienza energetica ammontano a quasi € 2,4 miliardi per le PMI e € 1,1 miliardi per i privati.

UniCredit conduce le attività di business, finanziarie, di project finance e con le filiere di fornitori con una speciale attenzione alla minimizzazione dei rischi ambientali e sociali. A tale scopo sono state sviluppate politiche speciali che disciplinano il coinvolgimento in settori sensibili quali quelli degli armamenti, dell'energia nucleare, dell'industria mineraria e delle infrastrutture idriche. Queste politiche vengono riviste periodicamente, per il 2019 è stata programmata la revisione della politica relativa alla produzione di energia elettrica da carbone.

UniCredit, **lead manager della prima emissione di green bond**, continua a investire in questi strumenti. Inoltre, nel 2018 ha supportato la Banca Europea per gli Investimenti (BEI) con il suo primo Sustainability Awareness Bond (SAB).

Caro Consumatore,

il Centro Studi Codacons-Comitas ha promosso la redazione di questa Lettera per aiutarti a conoscere attività, forse meno note, poste in essere da una grande realtà come UniCredit per mettere al centro della propria idea di sviluppo la Sostenibilità.

Ma è importante che anche tu faccia la tua parte, con la responsabilità della consapevolezza, adottando stili di vita attenti e partecipati affinché la cultura della Sostenibilità acquisti una prospettiva realistica di successo a tutto campo e diventi una guida per oggi e per il futuro.

Nota

La Lettera al Consumatore è redatta sulla base dei contenuti e delle azioni così come riportate nei documenti ufficiali. Non riguarda servizi e prodotti UniCredit, non attesta caratteristiche qualitative e/o tecniche generali o particolari e trascura volutamente gli stakeholder interni aventi un interesse economico collegato con l'attività produttiva. Si precisa inoltre che CODACONS (tutela Consumatori) e COMITAS (tutela microimprese), nel pieno rispetto delle leggi e delle prassi vigenti, non hanno alcuna connessione d'interessi con le Imprese e non intendono svolgere alcuna azione promozionale e pubblicitaria atta a favorire la diffusione nel mercato di beni/servizi prodotti da terzi.

Obiettivo di CODACONS e COMITAS, è esclusivamente quello di divulgare le migliori pratiche di tutela consumeristica unitamente alla cultura della Sostenibilità.