

Capitale sociale e Relazionale

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

CLUSTER MATERIALI

-  INNOVAZIONE PER I CLIENTI
-  IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ
-  BANCA SNELLA E SOLIDA
-  ETICA
-  TREND DI SISTEMA

COLLEGAMENTO

-  Capitolo Supplemento

RISULTATI 2022

>442.000

feedback ricevuti dagli stakeholder

€36,5mln

di contributi al territorio

€4,8mld

finanziamenti sociali

OBIETTIVI

€10mld

nuovi finanziamenti sociali (2022-2024)



“

UniCredit è un nuovo punto di riferimento per il settore bancario: ciò che la caratterizza è la creazione di valore per tutti gli stakeholder. La funzione Group Stakeholder Engagement ha il compito di garantire che ogni singolo stakeholder, sia interno che esterno, sia compreso e coinvolto, affinché il nostro sia un successo condiviso.

Joanna Carss

Head of Group Stakeholder Engagement

“



La sostenibilità è un argomento in evoluzione, e investiamo per fornire ai nostri colleghi competenze e conoscenze ESG più attuali.

Remo Taricani
Deputy Head of Italy

“



Finanziare la trasformazione è fondamentale. Forti della nostra esperienza, promuoviamo un cambiamento equo e sostenibile per i clienti e la società.

Marion Hoellinger
Head of Germany

“



In Europa Centrale integriamo la sostenibilità in tutto ciò che facciamo. Intendiamo essere d'esempio e adottare gli strumenti giusti per sostenere i nostri clienti e le nostre comunità nella transizione giusta ed equa.

Gianfranco Bisagni
Head of Central Europe

“



Le tre S necessarie per attuare con successo la Roadmap ESG di UniCredit in Europa Orientale sono: *Structure, Simplicity e Speed*. E la nostra tempistica è ASAP: il prima possibile, ma anche nel modo più sostenibile possibile.

Teodora Petkova
Head of Eastern Europe

Mentre l'Europa affronta la crisi energetica e il conflitto in Ucraina, **abbiamo l'opportunità di rafforzare le nostre economie e società.** In questo processo, il settore finanziario svolge un ruolo fondamentale. Le banche dovrebbero essere profondamente radicate nei territori in cui operano, agendo come motori di crescita per consentire a individui, gruppi e Paesi di esprimere il proprio potenziale.

Intendiamo dare il nostro contributo per sprigionare il potenziale delle persone, delle imprese e delle comunità in tutta Europa. Le nostre persone lavoreranno insieme perseguendo l'obiettivo comune di **fornire alle comunità le leve per il progresso**, che rappresenta il fulcro di tutto ciò che facciamo.

IL NOSTRO APPROCCIO AL CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE



I NOSTRI INVESTIMENTI

Investiamo per migliorare la vita delle persone e il modo in cui operano le aziende

I NOSTRI OBIETTIVI

Miriamo a generare un impatto positivo sulla società

IL NOSTRO IMPEGNO A FAVORE DEGLI SDG

Sosteniamo con convinzione l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite e il miglioramento del benessere e della competitività nei Paesi in cui operiamo

Investire in relazioni a lungo termine con gli stakeholder

Stabilire una connessione con gli stakeholder a un livello più profondo rappresenta un elemento fondamentale per una relazione basata sulla fiducia.

COINVOLGERE I NOSTRI CLIENTI

Oltre a cogliere nuove opportunità di business e agevolare il coinvolgimento degli stakeholder, valutiamo il servizio che offriamo identificando e dando la priorità agli interventi nelle aree che devono essere migliorate. Dall'insorgere della pandemia di Covid-19 questa attività è diventata ancora più importante. Il nostro piano strategico si basa sul **Net Promoter Score (NPS)** come indicatore chiave di performance, fondamentale per comprendere il giudizio dei clienti e la loro esperienza relativamente ai servizi bancari

che offriamo, e per indirizzare gli interventi che si rendono necessari. Partendo dai principali customer journey e touchpoint, l'NPS viene regolarmente misurato, monitorato, analizzato e discusso, prendendo in esame anche i feedback scritti forniti dai clienti in merito ad aree specifiche.

Nel 2022²¹ UniCredit ha ottenuto un NPS pari a 22, superiore di 3 punti rispetto ai concorrenti a livello di Gruppo. Il risultato positivo è stato determinato principalmente dall'attività retail in Italia e dalle nostre banche in Germania ed Europa Orientale.



22

NPS ottenuto da UniCredit nel 2022
(+3 rispetto ai concorrenti a livello di Gruppo)

IN CHE MODO ASCOLTIAMO I NOSTRI CLIENTI: IL NET PROMOTER SCORE

Interviste di benchmarking (NPS Strategico) • Richiesto



OBIETTIVO: Misurare l'NPS strategico nei mercati locali, al fine di confrontare il punteggio assegnato alle banche UniCredit locali con quello della concorrenza e di comprendere i principali driver

MODALITÀ: La clientela (retail e corporate) coinvolta nel sondaggio viene selezionata casualmente dalla società di ricerche di mercato, garantendo così un confronto equo

Leggermente diagnostico

Instant Feedback e interviste sulla relazione (NPS sul livello di Client Journey e NPS sulla relazione) • Richiesto



OBIETTIVO: Misurare l'NPS a livello di singolo client journey o touchpoint

MODALITÀ: Relationship survey condotta dalla banca locale. Instant client feedback richiesto dalla banca locale. Il numero di touchpoint monitorati attraverso diversi canali viene continuamente incrementato per valutare olisticamente la Client Experience e per intervenire prontamente se necessario

Leve della
rete di
filiali

Processi e
operatività

Voci dal web Spontaneo

OBIETTIVO: Monitorare i dati accessibili al pubblico sui social media e sulle piattaforme pubbliche di recensioni

MODALITÀ: Utilizzo dello strumento di ascolto che applica l'analisi dei big data e metodologie di intelligenza artificiale

Dati operativi interni e reclami dei clienti Spontaneo

OBIETTIVO: Integrare ciò che i clienti dicono - sulla base dell'NPS - con ciò che i clienti fanno

MODALITÀ: Analisi dei dati operativi e comportamentali

TREND SOCIALI ED ECONOMICI

²¹ I dati dell'NPS non sono comparabili con quelli del 2021 poiché in Europa Centrale e Orientale la modalità di intervista è passata da telefonica a via web, i ricavi core sono stati inseriti nel calcolo complessivo ed è stata definita una nuova soglia per le imprese corporate.

Il **design thinking** e la **mappatura dei processi** sono strumenti importanti per migliorare la client experience. In questo modo, analizziamo i processi dal punto di vista del cliente, ad esempio identificando le complessità che devono essere eliminate e migliorando l'esperienza in tutti i canali. Tutti i dati e i feedback così raccolti vengono vagliati allo scopo di ridefinire i processi e migliorare le operazioni per soddisfare in maniera ottimale le esigenze dei clienti.

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

| |  GERMANIA |  EUROPA CENTRALE - EUROPA ORIENTALE (CE-EE): UNGHERIA |  EUROPA CENTRALE - EUROPA ORIENTALE (CE-EE): ROMANIA |
|-----------------|---|--|--|
| ATTIVITÀ | Integrazione di piattaforme pubbliche di recensioni esterne nel nostro approccio alla customer experience (ad es. le valutazioni di Google o Trustpilot). Integrazione dei sondaggi interni con le recensioni esterne al fine di ottenere un quadro esaustivo dei feedback dei clienti | Introduzione da metà anno di un nuovo Customer Experience Framework volto a favorire la diffusione di una cultura incentrata sul cliente e lo sviluppo di una customer experience efficace all'interno della banca | Attuazione di diverse misure finalizzate a risolvere uno dei principali punti deboli delle filiali , ossia i tempi di attesa , migliorando il processo di onboarding reso possibile attraverso l'applicazione Genius (strumento utilizzato per la gestione dei conti correnti) |
| PROCESSO | Le recensioni pubblicate su piattaforme pubbliche esterne vengono monitorate e raggruppate in modo da identificare aree di miglioramento/servizi utili per i clienti . Viene inoltre data una risposta alle recensioni pubblicate dai clienti su Trustpilot al fine di fornire loro soluzioni rapide | Avvio di programmi/attività volti a sostenere un pensiero e un comportamento incentrati sul cliente nonché la comprensione delle esigenze e delle aspettative dei clienti e dei dipendenti | Introduzione di un momento di ascolto attraverso una serie di sondaggi volti a rilevare le impressioni dei colleghi della prima linea che si occupano dei clienti . Sulla scorta dei risultati, Genius è stata oggetto di maggiore attenzione ed è stato istituito un specifico programma operativo che si occupa degli aspetti legati alle prestazioni/efficienza dell'applicazione , concentrandosi principalmente sulla velocità di funzionamento e sulla stabilità dell'applicazione e dei sottosistemi ad essa collegati |
| 2022 | Su Google e Trustpilot sono state ricevute oltre 3.000 recensioni , che sono state analizzate al fine di apportare miglioramenti all'attività. È stato predisposto un monitoraggio continuo delle recensioni allo scopo di integrare le piattaforme pubbliche esterne nell'approccio alla customer experience | Oltre 25 problematiche su 70 segnalate dai clienti risolte nell'ambito del Programma d'azione Le metriche operative e relazionali sono state collegate; nel complesso sono stati definiti 36 KPI, che vengono monitorati e comunicati mensilmente all'interno di una Dashboard I membri del Management Board allargato hanno visitato ognuna delle nostre 50 filiali e hanno raccolto, insieme ai colleghi delle filiali, oltre 200 idee su 7 tematiche specifiche riguardanti l'esperienza in filiale | Migrazione delle filiali sulla nuova infrastruttura Genius dotata di una maggiore capacità di elaborazione che offre, in linea con le aspettative, una maggiore stabilità e velocità per l'onboarding dei nuovi clienti È stato introdotto un sondaggio periodico (che continuerà a essere somministrato nel 2023) per misurare il successo delle iniziative attuate |

Il nostro Gruppo continua a impegnarsi per **offrire una maggiore tutela dei consumatori** e una migliore **consapevolezza**.

NOI&UNICREDIT: UNA PARTNERSHIP PLURIENNALE CON LE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI IN ITALIA

| | | | |
|---|--|---|---|
|  | Partnership con 14 diverse associazioni dal 2005 |  | Campagne di informazione e sensibilizzazione nel 2022 incentrate su <ul style="list-style-type: none">• sostenibilità• consumo responsabile• sovraindebitamento• sicurezza informatica• protezione dei dati personali |
|---|--|---|---|

INTERAGIRE CON GRUPPI DI STAKEHOLDER

Nel 2022 siamo stati riconfermati come una delle trenta **banche di rilevanza sistemica globale** (Global Systemically Important Bank, G-SIB) e, di conseguenza, siamo soggetti a un regime normativo, di vigilanza e a un sistema di risoluzione delle crisi più severo. A livello comunitario siamo registrati nel Registro per la trasparenza della Commissione Europea, del Consiglio dell'Unione Europea e del Parlamento Europeo.

Ci impegniamo con costanza a gestire i rapporti con le istituzioni comunitarie e a svolgere le nostre attività di sostegno sulla base dei più elevati standard di integrità, trasparenza, professionalità e collaborazione. I contributi politici sono vietati in qualsiasi forma materiale o immateriale.

Al fine di agevolare la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, nel 2022 abbiamo continuato

a portare avanti un dialogo proattivo e la collaborazione con i regolatori a livello nazionale, europeo e internazionale per migliorare il quadro della finanza sostenibile dell'UE.

Abbiamo partecipato attivamente al dialogo con le istituzioni dell'UE (CE, PE, EBA e BCE) e le associazioni di categoria del settore bancario per promuovere lo sviluppo di un sistema finanziario sostenibile che soddisfi il bisogno di tutti gli stakeholder di disporre di dati ESG completi e comparabili che consentano una migliore allocazione del capitale verso attività economiche sostenibili.

Abbiamo collaborato con gli stakeholder sottolineando l'importanza di un allineamento globale per quanto riguarda l'utilizzo di strumenti prudenziali nella gestione dei rischi ESG, nonché per evitare il rischio di frammentazione e mantenere l'approccio basato sul rischio del quadro normativo sul capitale.

LE PRINCIPALI DISCUSSIONI IN AMBITO NORMATIVO A CUI ABBIAMO PRESO PARTE NEL 2022



Direttiva relativa alla comunicazione societaria sulla sostenibilità



Modifiche in materia di ESG incluse nella proposta legislativa relativa al pacchetto per il settore bancario



Direttiva sul dovere di diligenza delle imprese ai fini della sostenibilità



Sviluppo di un quadro normativo per la definizione di una norma UE per le obbligazioni verdi con l'obiettivo di stimolare la transizione verso un'economia equa ed ecosostenibile

IL DIALOGO CON GLI INVESTITORI NEL 2022

322
incontri

30
roadshows

Con
investitori,
analisti e
agenzie di
rating

Sempre più spesso gli investitori integrano i fattori ESG nelle proprie decisioni di investimento.

I rating e i punteggi ESG stanno quindi diventando sempre più importanti e influenzano decisioni e strategie di investitori e fondi in materia di sostenibilità. Per questo motivo abbiamo aumentato il nostro interesse verso stakeholder esterni quali investitori e analisti ESG e agenzie di rating ESG.

Abbiamo partecipato a incontri dedicati con investitori ESG e agenzie di rating ESG al fine di intensificare la comunicazione e migliorare il posizionamento del Gruppo. Abbiamo adottato una gestione proattiva delle agenzie di rating ESG per mezzo di un'informativa esaustiva e periodica che monitora i progressi delle strategie ESG.

I risultati concreti relativi al rating ESG del Gruppo si riflettono nei principali rating esterni che abbiamo ricevuto nel 2022.

➤ [Maggiori informazioni nel capitolo Strategia](#)

LE RELAZIONI CON LE ONG **AGGIORNAMENTO**

In seguito all'intensificazione del nostro coinvolgimento con le ONG e la società civile in generale, con le più importanti tra queste abbiamo progettato iniziative specifiche finalizzate ad analizzare eventuali lacune rilevate rispetto al nostro posizionamento strategico ESG e a dare evidenza dei miglioramenti del Gruppo nel campo della sostenibilità, con particolare attenzione ai temi materiali quali la transizione giusta ed equa, l'obiettivo Net Zero, la biodiversità e l'aggiornamento delle policy (ad es. sulle armi).



Iniziative di coinvolgimento:

incontri con cadenza trimestrale o semestrale, individuali o collettivi, in base agli argomenti da discutere

Investire nello sviluppo sociale ed economico

Il nostro obiettivo è crescere offrendo opportunità di sviluppo alle comunità, ai clienti e al territorio. Lo facciamo attraverso il nostro lavoro e **realizzando l'inclusione finanziaria e sociale** attraverso iniziative filantropiche e incentrate sulla cittadinanza d'impresa.

IL NOSTRO CONTRIBUTO ALLE COMUNITÀ NEL 2022

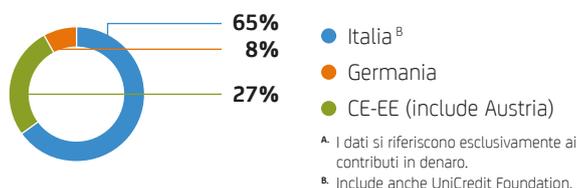


€36,5mln

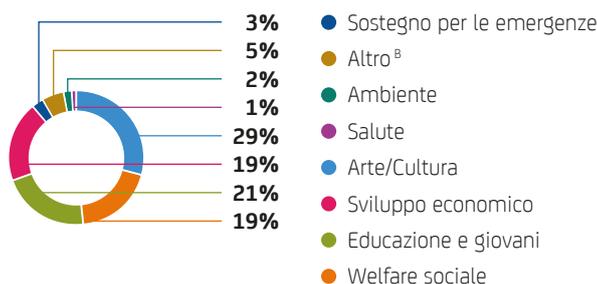
come misurato sulla base del modello Business for Societal Impact (B4SI), già London Benchmarking Group (LBG)

CONTRIBUTI ALLE COMUNITÀ

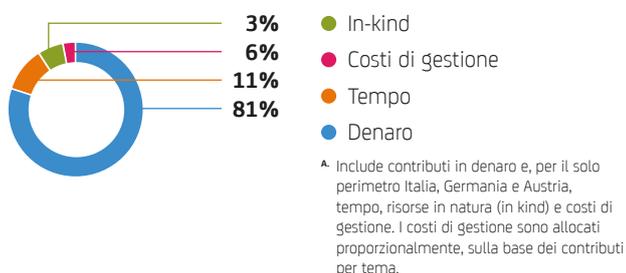
PER AREA GEOGRAFICA, 2022^A 100% = €29,5mln



PER TEMA, 2022^A 100% = €36,5mln



PER TIPOLOGIA, 2022^A 100% = €36,5mln



FAVORIRE L'INCLUSIONE FINANZIARIA

Proponiamo un'ampia gamma di soluzioni personalizzate per consentire agli individui e alle imprese di accedere facilmente a prodotti e servizi finanziari. Allo stesso tempo, siamo fortemente impegnati ad aiutare cittadini e imprese a migliorare le proprie competenze finanziarie, mettendoli in condizione di fare scelte consapevoli.

IMPEGNO PER LA SALUTE E L'INCLUSIONE FINANZIARIA

A dicembre 2021 abbiamo sottoscritto l'**Impegno per la salute e l'inclusione finanziaria** nell'ambito dei Principi per l'attività Bancaria Responsabile (PRB).

ESSERE UNA BANCA RESPONSABILE: UN PERCORSO CHE NON FINISCE MAI

Aprile-Settembre 2022

Abbiamo partecipato al gruppo di lavoro organizzato da UNEP FI con l'obiettivo di definire indicatori comuni per la misurazione della salute e dell'inclusione finanziaria

Nel corso del 2022 e primo semestre 2023

Tra i 20 indicatori principali individuati, sceglieremo quelli pertinenti alla nostra strategia, coinvolgendo tutti i Paesi in cui operiamo al fine di raccogliere i feedback in merito ai rispettivi contesti e priorità

Giugno 2023

A Giugno 2023 comunicheremo i valori di partenza (baseline) e gli obiettivi futuri (target) relativi agli indicatori selezionati, concentrandoci su specifici gruppi di beneficiari vulnerabili e a rischio di esclusione: individui, famiglie, micro, piccole e medie imprese escluse dal sistema bancario tradizionale

LA NOSTRA OFFERTA DI SOLUZIONI PERSONALIZZATE

INDIVIDUI E FAMIGLIE A BASSO REDDITO

- Conti a condizioni agevolate con funzionalità di base e carta di debito per individui con ridotte capacità di gestione finanziaria personale e clienti che hanno esigenze bancarie di base (prodotti transazionali come BasisKonto, Libretto One, My Genius Green, My Genius Base)
- Solo per i cittadini provenienti dall'Ucraina o per i clienti di nazionalità ucraina, conto corrente ordinario per i consumatori, con agevolazioni di tipo economico per i rifugiati/ricipienti asilo

NUOVO

GIOVANI

- Procedura di apertura del conto semplificata per genitori single, conto di risparmio gratuito e conto per studenti con carte di pagamento e prestiti per studenti

La nostra offerta
inclusiva per
specifiche categorie
di beneficiari

PERSONE CON DISABILITÀ

- Servizi di credito specifici per persone con disabilità fisiche e visive (sportelli Bancomat utilizzabili senza dover utilizzare il classico touch-screen e accessibili in sedia a rotelle, carte di debito stampate con caratteri braille, servizio di consegna del contante a domicilio) e filiali senza barriere architettoniche
- Miglioramento dei canali digitali e dell'accessibilità anche per i clienti anziani

MICROCREDITO

- Offerta con un modello di servizio su misura a sostegno di individui a rischio di esclusione finanziaria, microimprenditori e start-up

MICROCREDITO^A



7.800

finanziamenti erogati per
c.€151mln



c.31%

dei microimprenditori finanziati
sono donne (in Italia)



>49%

dei beneficiari è costituito
da start-up (in Italia)

Il nostro modello di servizio del microcredito sostiene i microimprenditori e rafforza le loro competenze attraverso un processo end-to-end, dallo sviluppo del business plan all'accompagnamento durante il primo periodo di attività, facendo leva anche su partnership locali e internazionali.

^A Dati cumulati, dal 2017 a fine 2022.

EDUCAZIONE FINANZIARIA

Nel 2022 abbiamo continuato a portare avanti numerose iniziative di educazione e sensibilizzazione finanziaria nei Paesi in cui siamo presenti, rivolgendoci in primo luogo ai giovani, alle donne e ai soggetti fragili, anche attraverso nuovi canali di comunicazione come i social media e le piattaforme web.

GRUPPO



>239.400

beneficiari di iniziative di educazione finanziaria
(di cui oltre 143.900 giovani e 85.800 donne)



>49.700

beneficiari di iniziative di sensibilizzazione
finanziaria e sui temi ESG (di cui oltre 34.700
giovani e studenti)

^A Temi chiave in materia di educazione finanziaria.

IMPATTO DEL PROGRAMMA SAVE4YOUNG CHE HA COINVOLTO OLTRE 62.000 STUDENTI UNIVERSITARI IN ITALIA



+86%

incremento del livello di conoscenza in %
(valutazione pre vs post intervento) sul tema della
diversificazione degli strumenti finanziari^A



+92%

incremento del livello di conoscenza in %
(valutazione pre vs post intervento) sul tema dei
tassi di interesse^A



+77%

Incremento del livello di conoscenza in %
(valutazione pre vs post intervento) sul tema del
rischio/rendimento^A

SOSTEGNO ALLE DONNE: INIZIATIVE DELLA BANKING ACADEMY IN ITALIA

1. **Con Me al centro**: progetto di educazione imprenditoriale rivolto alle donne che hanno deciso di avviare un'attività economica ponendo se stesse al centro del proprio lavoro e tenendo in grande considerazione l'impatto sociale e ambientale generato dalla propria impresa
2. **Save4You Social Workers**: programma di formazione rivolto alle **assistenti sociali donna** finalizzato a creare maggiore consapevolezza sul rapporto che esiste tra competenze finanziarie e inclusione sociale dei cittadini e tra competenze finanziarie ed empowerment femminile

3. **Save4Women** - aggiornamento sulla seconda edizione: progetto di educazione finanziaria che si avvale del contributo di opinion leader quali avvocati, psicologi ed economisti per aiutare le donne a comprendere quanto le competenze finanziarie possano influire sulla carriera, sulle relazioni di coppia, sull'educazione dei figli e sull'empowerment femminile, spiegando in modo semplice i principali concetti che stanno alla base della gestione del risparmio e degli investimenti.



> 85.700

donne beneficiarie

TEACH FOR ALL

Una nuova partnership che rafforza le comunità in **sette mercati principali**, realizzando un'**iniziativa innovativa e**

globale per ripensare i modelli educativi post-COVID, coinvolgendo i dipendenti UniCredit in tutta Europa.

Promuovere l'inclusione sociale

Prosegue il nostro impegno per migliorare il **benessere sociale delle comunità in cui operiamo**; i nostri sforzi si sono concentrati sulla promozione di attività di raccolta fondi e della cultura in tutte le sue forme.

SOSTEGNO DA PARTE DI UNICREDIT FOUNDATION

Nel 2022 UniCredit Foundation ha rilanciato il proprio **Purpose: sprigionare il potenziale delle nuove generazioni in Europa, offrendo loro pari opportunità di educazione.**

UniCredit Foundation persegue l'obiettivo di creare pari opportunità educative e, grazie al proprio ampio network nel settore dell'istruzione, alle partnership e alla conoscenza approfondita dei territori in cui opera, contribuisce a costruire un futuro migliore per i nostri giovani e le loro comunità, in tutta Europa.

GLI OBIETTIVI DI UNICREDIT FOUNDATION



Contrastare la dispersione scolastica



Facilitare la transizione scuola-lavoro



Incoraggiare l'accesso all'università



Sostenere lo studio e la ricerca

UniCredit Foundation non si limita a essere una Fondazione di erogazione, ma svolge un ruolo attivo nelle comunità in cui opera ed è a fianco degli individui nel loro percorso di crescita e di sviluppo.

c.€1,9mln



finalizzati a contrastare la povertà educativa in Europa, dando priorità a: Scuola, Lavoro e Università



c.€1,5mln

destinati a borse di studio e di ricerca

UNICREDIT FOUNDATION PER LE EMERGENZE

A sostegno della ripresa post Covid-19

€5,1mln



donati a 69 organizzazioni senza scopo di lucro in Italia (l'equivalente di 3,8 milioni di pasti)

Iniziative di beneficenza per l'Ucraina

c.€846.000



contributo complessivo (donato da più di 4.300 dipendenti e raddoppiato da UniCredit Foundation) a tre organizzazioni senza scopo di lucro

c.5.000 donazioni da parte dei dipendenti, raddoppiate da UniCredit Foundation

c.€1mln donati

La 20^a edizione del Gift Matching Program

a sostegno delle attività delle organizzazioni non profit a favore dei giovani,^A con particolare attenzione all'istruzione

^A Fino all'età di ventiquattro anni.

PROMOZIONE DI INIZIATIVE CULTURALI

Il Gruppo ha avviato nuove partnership, come quella con il **Teatro San Carlo in Italia**, oltre a rinnovare il proprio sostegno a realtà nazionali di eccellenza, tra cui la **Filarmonica della Scala** e la **Fondazione Arena in Italia**, la **Bavarian State Opera** e la **Kunsthalle a Monaco di Baviera in Germania** e il **Kunstforum a Vienna in Austria**. Oltre a queste, proseguono le collaborazioni di lunga data, come quella decennale con l'**Osservatorio Permanente Giovani-Editori**.

Anche UniCredit Foundation ha confermato il proprio sostegno alle **Prove Aperte della Filarmonica della Scala**.



APPROFONDIMENTO

UNICREDIT E FONDAZIONE CARIVERONA HANNO PRESENTATO LA MOSTRA "FUORI, NELLA TERRA DELL'UOMO"

In occasione della **17^a edizione di ArtVerona**, celebre fiera d'arte moderna e contemporanea, UniCredit e Fondazione Cariverona, in collaborazione con **Urbs Picta**, hanno presentato una mostra sui temi

dell'ambiente: l'ambiente in cui viviamo l'ambiente che abitiamo, l'ambiente che percepiamo, l'ambiente naturale che si ribella all'eccessiva ingerenza umana. Si è trattato di un'esperienza coinvolgente per i visitatori internazionali che ha **valorizzato l'arte italiana, all'insegna dell'innovazione, della sostenibilità e dell'accessibilità**.

Supporto alla competitività e contributo alla crescita delle comunità

Un'interazione costante con gli stakeholder è cruciale per la crescita delle comunità.

In qualità di partner dell'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS), abbiamo contribuito all'organizzazione del loro **Festival dello Sviluppo Sostenibile** in Italia per contribuire a una maggiore sensibilizzazione sui temi ESG.

Questa iniziativa rappresenta una campagna, capillare e inclusiva, che comprende centinaia di eventi organizzati online e con modalità ibride in tutto il Paese.

Per comprendere i bisogni urgenti dei nostri clienti corporate e soddisfarli con iniziative adeguate è necessaria un'interazione costante.

APPROCCIO DI CONSULENZA ESG A 360°

In **Germania** abbiamo creato un approccio di **consulenza ESG a 360°** per i nostri clienti corporate.

Questo significa che abbiamo sviluppato competenze ESG all'interno della Banca, ad esempio formando i dipendenti per il ruolo di **Sustainable Finance Expert**, e che al contempo offriamo ai nostri clienti anche i servizi di altri esperti specifici del settore, come il team di esperti sull'idrogeno o il Centro di competenza immobiliare.

Inoltre, per ogni segmento di clientela disponiamo di diversi prodotti bancari di finanziamento e investimento in grado di aiutare i clienti nel percorso di trasformazione. Questo approccio di consulenza a 360° è integrato da un **ecosistema olistico di società di**

consulenza esterne.

Il posizionamento ESG di un'azienda va ben oltre i semplici aspetti finanziari e normativi. Considera innanzitutto l'analisi dell'impronta di carbonio delle aziende e dei loro prodotti, la progettazione e realizzazione di interventi nell'ambito della catena di approvvigionamento, della produzione interna e della sfera sociale e, se opportuno, la realizzazione di progetti di compensazione laddove non siano disponibili misure adeguate.

>2.400

'pitch ESG'

>360

esperti di finanza sostenibile

BAROMETRO DELLA SOSTENIBILITÀ

Dopo aver ottenuto buoni risultati in Germania e Austria, quest'anno abbiamo messo a disposizione anche in **Repubblica Ceca e Slovacchia** il **Barometro ESG**, uno strumento di consulenza che consente di intrattenere un dialogo efficace e strutturato con i clienti in materia di sostenibilità. Questo strumento consentirà al Relationship Manager di **orientarsi in modo efficace nel settore di attività** del cliente e favorirà un **dialogo strutturato con quest'ultimo.**

Include aspetti specifici relativi ai fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) per 19 settori e **valuta il posizionamento del cliente in una specifica categoria di sostenibilità**, mostrando il risultato sotto forma di grafico basato su una scala di colori.

Lo strumento, sviluppato in collaborazione con un'agenzia di rating ESG e pensato come una versione "light" del rating ESG per le medie e piccole imprese che ne sono prive, è in grado di identificare le aree da sviluppare, formulare suggerimenti e indicare possibili interventi, rilevando anche le opportunità a disposizione dei **clienti per migliorare il proprio posizionamento ESG.**

Su **22 settori disponibili**

40 aziende

sono state valutate sul rispettivo posizionamento ESG

PARTNERSHIP SULL' IMPATTO SOCIALE

In **Croazia** abbiamo siglato un Accordo di cooperazione per un **business a impatto sociale** con Feelsgood Capital Partners (gestore del fondo Feelsgood Social Impact Investment Fund).

Il fondo Feelsgood Social Impact Investment Fund è stato concepito per investire in imprese croate e slovene i cui modelli di business commerciale rientrano tra quelli tradizionali del private equity/venture capital a scopo di lucro, guidate da team dirigenziali solidi e pronte a crescere, ma anche in grado e desiderose di **generare un impatto sociale misurabile.**

La partnership prevede l'organizzazione di corsi su argomenti finanziari e la cooperazione in gare d'appalto e progetti riguardanti la formazione su argomenti

finanziari, la promozione di un'**imprenditorialità responsabile** e di un **business a impatto sociale positivo** per studenti di scuole primarie e secondarie, università, imprenditori, associazioni professionali e simili e la comunità in generale.

La partnership è stata estesa anche al **finanziamento di progetti** in grado di **generare un impatto misurabile** e che adottino **una strategia sostenibile consapevole** nei loro modelli di business.

9

aziende, di cui 3 finanziate per un importo complessivo di

c.€0,4 mln

START UP & ECONOMIA CIRCOLARE

UniCredit svolge un ruolo strategico nel promuovere la **transizione** verso un'economia circolare, un elemento fondamentale del Green Deal europeo.

Nel 2022 UniCredit è diventata **Membro** della rete internazionale di beneficenza **Ellen MacArthur Foundation**, con l'obiettivo di **accelerare la transizione verso l'economia circolare** nei Paesi in cui opera.^A

In Italia, dal 2009 abbiamo fornito supporto a **start-up e PMI altamente innovative** attraverso **UniCredit Start Lab**, una piattaforma attiva a livello nazionale che ha l'obiettivo di individuare e far crescere **le migliori realtà imprenditoriali italiane ad alto contenuto innovativo**.^B

Tra le nuove imprese a cui abbiamo fornito supporto, abbiamo individuato **quelle collegate alle principali categorie dell'economia circolare** identificate nel Categorisation system for the circular economy della Commissione Europea.^C

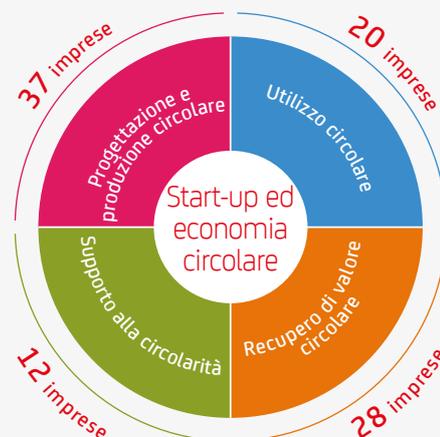
^A Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Strategia.

^B Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2021.

^C <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/ca9846a8-6289-11ea-b735-01aa75ed71a1>.

^D Nella classificazione basata sui pilastri dell'Economia Circolare, alcune aziende potrebbero essere collegate a più di un pilastro.

70 Start-up supportate - di cui 20 aggiunte nel 2022^D



25

start-up sono ora clienti di UniCredit **di cui 7 nuovi clienti nel 2022**

c.€91mln

in investimenti ottenuti dalle start-up nell'ecosistema innovation **di cui c.€58mln nel 2022**

UNICREDIT PER L'ITALIA

In **Italia**, al fine di mitigare gli effetti negativi per le comunità locali provocati dall'aumento dei costi dell'energia e delle materie prime, dall'impennata dell'inflazione e dal rallentamento della crescita del PIL, nonché continuare a stimolare la crescita del Paese, UniCredit ha predisposto una **serie di iniziative specifiche volte a sostenere il reddito disponibile delle famiglie e la liquidità delle imprese italiane**.

Nel dettaglio, le azioni concrete intraprese dalla banca sono le seguenti:

SOSTEGNO FINANZIARIO

Nuovi finanziamenti per €5mld, erogati attraverso lo strumento dedicato **CreditPiù, con scadenze da 3 a 36 mesi e un preammortamento fino a 6 mesi**, per sostenere le esigenze di liquidità delle imprese a fronte dei rincari dei costi dell'energia e delle materie prime.

MORATORIA PER I MUTUI DELLE IMPRESE

Per le imprese che non hanno già beneficiato di garanzie pubbliche è stata introdotta, previa valutazione della banca, una **moratoria dedicata fino a 12 mesi di durata**.

FLESSIBILITÀ DI PAGAMENTO

Piano per gli acquisti e le utenze: **possibilità di dilazionare/rateizzare i pagamenti effettuati con Carta Flexia**, sia i singoli acquisti che l'intera spesa del mese, con un piano fino a 6 mesi, tasso di interesse e commissioni zero.

MUTUI DI FAMIGLIE E INDIVIDUI

UniCredit ha dato alle **400.000 famiglie italiane** clienti della Banca e titolari di un mutuo la possibilità di **sospendere per la durata massima di 12 mesi il pagamento della quota capitale delle rate**, di ridefinire la rata mensile attraverso una rimodulazione del piano di rimborso o di posticipare il pagamento della rata fino a un massimo di 3 rate. Questo avverrà tramite il modulo di flessibilità per i mutui di famiglie e individui.

PRINCIPALI INIZIATIVE PER SUPPORTARE LE AZIENDE TRAMITE FONDI PUBBLICI

ITALIA

Fondo Garanzia PMI e Garanzia Italia SACE
 € €8,8mld
 31.079

Beni Strumentali - Nuova Sabatini a supporto di nuovi investimenti e iniziativa Resto al Sud e fondi per eventi sistemici (es. terremoti)
 € €500,6mld
 2.816

Fondi della Banca europea per gli investimenti (BEI) per il supporto dei progetti di investimento materiali e immateriali e finanziamento del capitale circolante di PMI e imprese a media capitalizzazione
 € €1,1mld
 309

GERMANIA

Consulenza e credito nell'ambito di programmi di finanziamento rilevanti
 € €2,1mld
 17.829

EUROPA CENTRALE - EUROPA ORIENTALE (CE-EE)

InnovFin SME Guarantee Facility per il finanziamento delle imprese innovative
 € €54,6mld
 23

COSME, programma che favorisce la competitività delle imprese
 € €131,5mld
 1.299

Iniziativa PMI-Programma ombrello EaSI-Fondo europeo di garanzia
 € €745,3mld
 2.582

Collaborazione con Austrian Promotion Agency, Fondo di Investimento Europeo e Austrian Export Credit Agency (OeKB)
 € €710,0mld
 155

LEGENDA



AZIENDE



IMPORTI EROGATI

Da tempo siamo impegnati ad aiutare le aziende a trovare soluzioni nei settori chiave dei Paesi in cui operano. Miriamo ad aumentare la competitività in questi settori, offrendo prodotti di consulenza adeguati e volti a migliorare la produttività, l'efficienza e le prospettive di crescita.

PANORAMICA: SUPPORTO OFFERTO DAL GRUPPO A SETTORI SPECIFICI

START UP

ITALIA (START LAB)

670 aziende partecipanti
 >€80mld forniti dagli stakeholder

61 aziende sostenute dal 2015
 >€125mld

GERMANIA

1.551
 € €142,9mld

CE-EE (HR-HU-RO-RS)

255
 € €13,2mld

VIAGGI E TURISMO

ITALIA

3.435
 € €407,4mld

CE-EE (BG-HR)

69
 € €9,4mld

INFRASTRUTTURE

ITALIA

13
 € €1,2mld

GERMANIA

13
 € €1,1mld

AGRICOLTURA

ITALIA

5.133
 € €750mld

CE-EE (BG-CZ-HR-RO-RU)

2.792
 € €929,1mld

IMMOBILIARE

ALLOGGI SOCIALI CE-EE (AT)

17
 € €243mld

TERZO SETTORE

ITALIA

1.660 new clients
 € €139,5mld

LEGENDA



AZIENDE



IMPORTI EROGATI



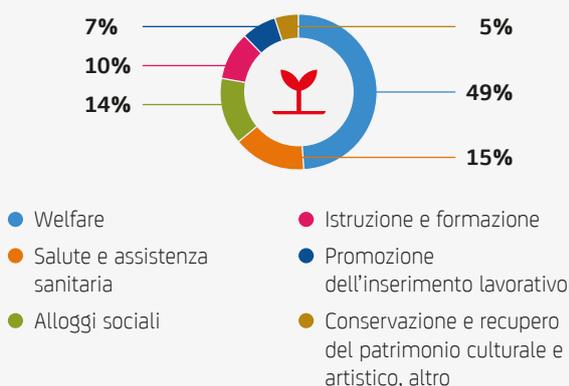
PROGETTI

IMPACT FINANCING

Il nostro sostegno alle imprese e alle organizzazioni che si impegnano a generare un impatto sociale positivo rispondendo alle principali esigenze sociali delle nostre comunità.

SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI

c.295 progetti
per un importo totale di
c.€456mln
di finanziamenti cumulati erogati nell'ambito dei seguenti settori:



PROGETTI CON IL 'PAY FOR SUCCESS'^A (PFS) IN ITALIA

61% Progetti finanziati con il meccanismo PFS
c.€1.624mln importo stanziato per il meccanismo PFS dal lancio di Impact Financing nel 2017

RISULTATI ANNUI CONSEGUITI

IMPATTI DIRETTI^B

96% delle organizzazioni rispondenti ha raggiunto o superato gli **obiettivi sociali** dei propri progetti

92% delle organizzazioni rispondenti ha rafforzato la propria **sostenibilità economica e finanziaria** e ha concretizzato la propria iniziativa grazie ai finanziamenti

86% delle organizzazioni rispondenti ha rafforzato le proprie **competenze** migliorando la capacità **di misurare l'impatto generato**

^A Il riconoscimento di ulteriori vantaggi economici, in termini di donazioni o rimborso degli interessi, ai clienti che dimostrano di aver raggiunto un impatto sociale chiaro, condiviso e misurabile.

^B I dati si riferiscono a 132 iniziative che nel corso del 2022 hanno fornito il report di monitoraggio dei risultati di impatto 2021.

^C Nei seguenti settori: 53% salute, 44% welfare, 3% istruzione e formazione.

IMPATTI INDIRETTI^B

Tutti i risultati dei progetti finanziati hanno quasi raggiunto, raggiunto o superato l'obiettivo:

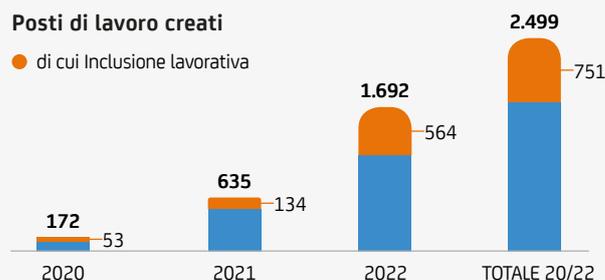
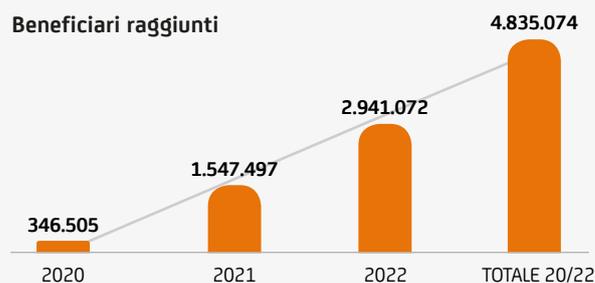


83% dei **beneficiari** raggiunti nell'ambito del **welfare** è costituito da **soggetti fragili** a rischio di esclusione, con disabilità, in condizioni di fragilità o povertà^C

95% dei beneficiari raggiunti ha **sperimentato dei cambiamenti positivi** in relazione a una o più dimensioni sociali (rispetto a un obiettivo dell'88%)^C

85% **1.692 posti di lavoro creati** (che rappresentano l'85% dell'obiettivo finale alla conclusione del progetto), di cui **564 inclusioni lavorative** di persone appartenenti a categorie svantaggiate

RISULTATI CUMULATI CONSEGUITI



La nostra storia, la tua storia



Categoria: Clienti



Paese: Serbia



Valori: Integrity, Caring

Una linea di credito dedicata alle categorie vulnerabili

Fare di più rispetto a una semplice istituzione finanziaria significa impegnarsi a fornire strumenti e risorse a chi ne ha più bisogno. Nel 2022 **UniCredit Bank in Serbia** e la **Banca europea per gli investimenti (BEI)** hanno lanciato una linea di credito dedicata, per un totale di **30 milioni di euro**, finalizzata a sostenere l'occupazione, la formazione professionale e l'impiego a lungo termine di persone appartenenti a categorie sociali vulnerabili.

Questi fondi hanno dato a UniCredit la possibilità di erogare

finanziamenti ad aziende serbe che si impegnano a migliorare l'impatto sociale delle proprie attività e a creare opportunità di carriera e di impiego a lungo termine per le donne, i giovani e quelle fasce della popolazione che devono affrontare maggiori ostacoli per entrare nel mercato del lavoro. Come banca - e coerentemente con l'impegno che ci siamo assunti di generare un impatto positivo nelle comunità in cui operiamo - è essenziale sostenere le aziende che **valorizzano i propri collaboratori**.

Al raggiungimento degli obiettivi prefissati, le aziende serbe riceveranno, oltre ai finanziamenti, un premio di natura economica basato sui risultati. Lo scopo dell'iniziativa è quello di favorire le opportunità di carriera, impiego e sviluppo professionale per le donne, i giovani e coloro che fanno più fatica ad accedere al mercato del lavoro, come ad esempio le persone con disabilità o i rifugiati. Il premio economico viene erogato sotto forma di sovvenzione nell'ambito dell'**Iniziativa di Resilienza Economica (ERI, Economic Resilience Initiative)** della BEI, volta a stimolare la creazione di posti di lavoro e la crescita sostenibile del settore privato. Si tratta del primo prestito erogato dalla Banca europea per gli investimenti al settore privato nei **Balcani occidentali nell'ambito dell'ERI**, grazie al quale è stato possibile raggiungere gli obiettivi più importanti in tema di promozione dello sviluppo sostenibile.





Categoria: ESG



Paese: Germania



Valori: Caring

UniCredit HypoVereinsbank concede un prestito sociale a GESOBAU per nuovi alloggi intergenerazionali e a prezzi accessibili a Berlino Pankow

UniCredit HypoVereinsbank ha concesso un prestito sociale al nostro cliente **GESOBAU** per la costruzione di una nuova piazza a **Berlino Pankow**, con l'obiettivo di rendere la convivenza intergenerazionale un'esperienza accessibile a tutti. Nell'area di Idunastraße/Neukirchstraße, GESOBAU sta

costruendo **425 appartamenti** in **14 edifici**, di cui il 50% destinato a persone con diritto agli alloggi sociali. 317 appartamenti sono privi di barriere architettoniche, quattro dei quali sono accessibili alle sedie a rotelle. Inoltre, sono in costruzione appartamenti condivisi per anziani e persone che necessitano di assistenza, nonché un centro di assistenza diurna.

Fondata nel 1990, GESOBAU AG è uno dei sei principali fornitori di servizi immobiliari comunali di Berlino. L'azienda prevede di aumentare il numero dei propri alloggi dagli attuali 46.000 a **52.000 appartamenti** entro il 2026, contribuendo così a soddisfare la crescente domanda di abitazioni a prezzi accessibili a Berlino a lungo termine, oltre a soddisfare le diverse esigenze abitative della popolazione. L'offerta di alloggi destinati a gruppi con esigenze speciali è pienamente integrata nei piani di sviluppo dell'azienda. Inoltre, GESOBAU si impegna nella protezione del clima attraverso interventi mirati di edilizia ad alta efficienza energetica e adeguamento energetico nei propri progetti, sempre con attenzione alla compatibilità sociale e all'efficienza economica.



[Guarda il video](#)