



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.





La banca  
per le cose che contano. |  **UniCredit**

# Guida alla lettura

Il Gruppo UniCredit (di seguito anche "il Gruppo") 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.

Il Bilancio Integrato (il "Bilancio") è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di UniCredit SpA in data 5 marzo 2021 e predisposto dalla struttura ESG Strategy and Impact Banking, in collaborazione con tutte le funzioni rilevanti. In linea con le richieste del D.Lgs. 254/2016, il processo di rendicontazione della Dichiarazione Consolidata di carattere non finanziario ("DNF") è disciplinato da una specifica procedura, pubblicata nel 2017. 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](http://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 2020, incluso il suo Supplemento, sono i "GRI Sustainability Reporting Standards" e le "Financial Services Sector Disclosures", pubblicati entrambi 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 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 2020, 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 2020 e, in particolare, alle attività sviluppate da UniCredit nell'anno, salvo diversamente indicato. I dati relativi agli esercizi precedenti sono riportati a fini comparativi e si riferiscono prevalentemente all'anno 2019.

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. In particolare, il perimetro di rendicontazione relativo all'esercizio 2020 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 2020. In linea con il GRI Standards 207-4, i dati sulle imposte, inseriti a partire da quest'anno, si riferiscono all'anno fiscale 2019 e sono confrontati con il 2018. La fonte proviene dalla documentazione inviata ai supervisori fiscali, come richiesto dalla legge. 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 2020 UniCredit ha deciso di rafforzare la governance degli aspetti ESG e di integrarli nella strategia di business complessiva attraverso il rafforzamento della precedente funzione di sostenibilità e la creazione di una struttura totalmente dedicata alla Strategia ESG e Impact Banking. Un percorso di lungo periodo volto alla definizione di una nuova strategia ESG è stato lanciato. Esso rappresenta una componente chiave di una più ampia revisione della strategia in corso.

Per un riassunto di tale percorso, i principali obiettivi e impegni, i principali rischi generati e subiti rispetto a tali ambiti, ivi incluse le modalità di gestione degli stessi, si rimanda ai capitoli Piano strategico e Il nostro modello di business sostenibile nel presente Bilancio.

UniCredit ha aderito agli UNEP FI Principles for Responsible Banking (PRB) nel mese di Ottobre 2019. Il PRB Report che fornisce informazioni sui progressi compiuti nell'implementazione dei Principi è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione insieme al presente Bilancio Integrato ed è disponibile sul nostro sito, mentre una tabella semplificata è disponibile all'interno di questo Bilancio. Con riferimento ai cambiamenti climatici, un documento separato dedicato all'informativa allineata alle raccomandazioni della Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) sarà pubblicato nel mese di giugno 2021.

UniCredit ha intrapreso azioni decisive per supportare i propri stakeholder durante la pandemia di Covid-19. Le iniziative adottate per affrontare questa sfida senza precedenti sono riportate in una sezione specifica, Snapshot Covid-19, alla fine del Bilancio Integrato, e diffuse in focus dedicati all'interno dei Capitoli.

## LEGENDA

 **Iniziative e progetti realizzati per fronteggiare la pandemia di Covid-19.**

Per guidare e supportare la lettura del nostro Bilancio Integrato, attraverso le icone riportate qui sotto, potete trovare una rappresentazione grafica dei cluster correlati ai temi materiali presentati nella nostra matrice di materialità. Gli stessi cluster sono riportati anche in cima alle pagine di destra dei capitoli rilevanti e nell'ultima pagina della nostra copertina, insieme ai relativi temi materiali, utilizzabile come riferimento durante la lettura del bilancio.

## CLUSTER MATERIALI



INNOVAZIONE  
PER I CLIENTI



TREND DI  
SISTEMA



BANCA SNELLA  
E SOLIDA



SVILUPPO  
DELLE PERSONE



ETICA



IMPATTO POSITIVO  
SULLA SOCIETÀ

# Indice

<b>1</b>	<b>IL NOSTRO IMPEGNO PER UN MONDO PIÙ SOSTENIBILE</b>	<b>4</b>
	> Lettera dell'Amministratore Delegato	6
	> Il nostro viaggio nella sostenibilità	10
	> La nostra creazione di valore nel tempo	14
<b>2</b>	<b>IL MODO IN CUI OTTENIAMO I RISULTATI È TANTO IMPORTANTE QUANTO I RISULTATI STESSI</b>	<b>16</b>
	<b>Plasmare il futuro con una prospettiva inclusiva e lungimirante</b>	
	> Piano strategico	18
	> Coinvolgimento degli stakeholder	32
<b>3</b>	<b>COME CREIAMO VALORE</b>	<b>36</b>
	<b>Integrare la sostenibilità nel nostro modello di business</b>	
	> Il nostro modello di business sostenibile	38
	<b>Vivere, agire e praticare la sostenibilità. Il nostro modo di condurre</b>	
	> Creare valore rimanendo fedeli alla nostra purpose: Etica e rispetto	44
	> Alla ricerca di opportunità con la nostra Governance forte	46
	> Applicare un approccio equilibrato: Gestione del rischio e Compliance	48
<b>4</b>	<b>LA BANCA PER LE COSE CHE CONTANO</b>	<b>56</b>
	<b>Fare leva sui nostri 5 Capitali per contribuire a un mondo che cambia rapidamente</b>	
	> Capitale Finanziario: valore finanziario per un futuro resiliente	58
	> Capitale Umano: coltivare le competenze per diffondere il benessere	60
	> Capitale Sociale e relazionale: fare la cosa giusta significa farla insieme	64
	> Capitale Intellettuale: stimolare l'innovazione per affrontare sfide senza precedenti	74
	> Capitale Naturale: costruire oggi il nostro domani	78
	 Un'istantanea sul Covid-19	82
<b>5</b>	<b>INDICE DEI CONTENUTI GRI, UN GLOBAL COMPACT E PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING</b>	<b>84</b>
<b>6</b>	<b>SUPPLEMENTO</b>	<b>104</b>
	> Determinazione e distribuzione del valore aggiunto	S.2
	> Informativa sulla modalità di gestione della fiscalità	S.4
	> Principali partnership e affiliazioni	S.8
	> Governance	S.12
	> Gestione del rischio e Compliance	S.16
	> Il coinvolgimento degli stakeholder	S.30
	> Capitale Umano	S.32
	> Capitale Sociale e relazionale	S.46
	> Capitale Naturale	S.52



IL NOSTRO IMPEGNO PER UN  
MONDO PIÙ SOSTENIBILE

1

## IL NOSTRO IMPEGNO PER UN MONDO PIÙ SOSTENIBILE

- > Lettera dell'Amministratore Delegato
- > Il nostro viaggio nella sostenibilità
- > La nostra creazione di valore nel tempo

2

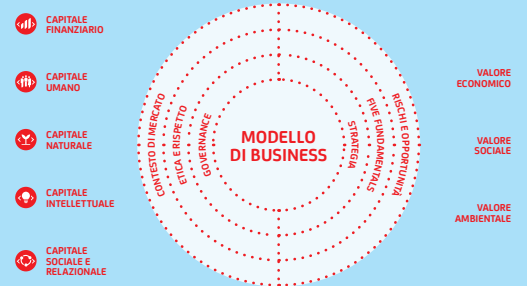
## IL MODO IN CUI OTTENIAMO I RISULTATI È TANTO IMPORTANTE QUANTO I RISULTATI STESSI

3

## COME CREIAMO VALORE

4

## LA BANCA PER LE COSE CHE CONTANO



.....  
“Sono molto orgoglioso  
di tutto quello che  
abbiamo realizzato in  
UniCredit negli ultimi  
anni e soprattutto  
nel 2020.”

# Lettera dell'Amministratore Delegato



**Jean Pierre Mustier**  
AMMINISTRATORE DELEGATO  
UNICREDIT SPA



## Cari Azionisti,

il 2020 è stato un anno profondamente sconvolgente per tutti noi. Abbiamo fatto fronte a nuove sfide, avvantaggiati dalla solidità del nostro bilancio, grazie allo straordinario lavoro svolto dai nostri team. Siamo stati in grado di assistere e supportare i nostri clienti e i membri dei team, proteggendoli al tempo stesso.

Le esigenze dei nostri clienti sono cambiate ancora più rapidamente, pertanto abbiamo accelerato la trasformazione del Gruppo già programmata nel piano Team 23. Ogni trasformazione richiede coraggio e il 2020 è stato un anno in cui i membri dei nostri team hanno dimostrato un impegno straordinario. In UniCredit abbiamo celebrato gli eroi delle nostre filiali, coloro che hanno supportato i nostri clienti durante i lockdown. Stiamo continuando a raccogliere le loro storie e quelle di altri team, in tutto il Gruppo, per scoprire come abbiamo affrontato, e ancora stiamo affrontando, questi tempi senza precedenti. La salute e la sicurezza dei nostri clienti e dei membri dei nostri team sono sempre state, e sempre rimarranno, la nostra massima priorità.

All'esterno del Gruppo, abbiamo sostenuto anche gli eroi della sanità, sostenendo l'innovazione medica, come la capsula prototipo CURA, oltre ad offrire prestiti a tasso zero e donare milioni di euro a ospedali e servizi sanitari in molteplici paesi in cui operiamo.

### **UniCredit nel 2020: Facciamo la cosa giusta!**

Sono molto orgoglioso di tutto ciò che abbiamo realizzato in UniCredit negli ultimi anni, soprattutto nel 2020. Grazie alla solidità della nostra posizione e alle nostre persone, siamo stati in grado di essere parte della soluzione durante un anno estremamente impegnativo.

Per tutta la durata dell'emergenza sanitaria siamo rimasti aperti e abbiamo continuato a servire i clienti in tutti i nostri paesi, mantenendo al sicuro sia loro che il nostro personale. Lo abbiamo fatto accelerando il passaggio al digitale e al remote banking. Abbiamo preso decisioni rapide, sulla base dei dati, per proteggere colleghi e clienti. Abbiamo introdotto nuovi computer portatili e accesso tramite VPN per dare a circa 80.000 dipendenti UniCredit la possibilità di lavorare da remoto. Abbiamo sbloccato il potenziale, dando ai nostri collaboratori l'opportunità di lavorare in sicurezza e in modo efficace, assicurando che potessero continuare a dare il loro contributo.

Anche se tutto questo è partito in risposta alla crisi sanitaria, la situazione in corso ha prodotto notevoli cambiamenti nella mentalità, nei comportamenti e nelle esigenze dei nostri clienti, oltre a modificare i nostri. La pandemia di Covid-19 ha creato la necessità e l'opportunità di accelerare la nostra trasformazione.

## Ethics & Respect

Do the right thing!

Stiamo attualmente investendo per garantire che questi miglioramenti durino nel tempo. Ad esempio, stiamo predisponendo corsi di formazione per aiutare il nostro personale a guidare team da remoto e a gestire il lavoro con modalità ibride. Continueremo inoltre a sostenere i nostri dipendenti con nuove proposte a livello di welfare e wellness: in futuro l'equilibrio tra lavoro e vita privata avrà sempre più importanza.

Allo stesso tempo, le interazioni umane rimarranno fondamentali per la cultura del nostro Gruppo. Le nostre solide relazioni lavorative sono una delle ragioni per cui UniCredit è stata in grado di lavorare da remoto in modo così efficace negli ultimi mesi. Il luogo di lavoro continuerà ad essere un elemento importante della nostra vita e, anche se le cose saranno sicuramente diverse, il cambiamento potrebbe risultare meno estremo di quanto qualcuno potrebbe pensare.

Nel 2020 abbiamo dato importanti contributi alle nostre comunità e all'economia reale. Un esempio è la nostra Social Impact Banking, nata in Italia nel 2017 e da allora estesa ad altri 10 paesi del Gruppo. Alla fine del 2020 avevamo erogato oltre 225 milioni di euro a supporto di quasi 4.400 progetti e microimprese con un impatto sociale. Rimaniamo in linea con i tempi previsti per raggiungere il nostro obiettivo di fornire 1 miliardo di euro di finanziamenti a impatto sociale entro il 2023.

Abbiamo risposto all'emergenza sanitaria ed economica anche con un'ampia gamma di iniziative di volontariato e donazioni, tra cui milioni di euro donati da dipendenti e clienti di UniCredit e dalla UniCredit Foundation. Potete leggere in merito ad alcune di queste attività più avanti in questa Relazione e nel nostro sito web.

Tutto questo è stato possibile grazie alla nostra cultura aziendale, che si fonda su due valori, Etica e Rispetto, e al nostro impegno a **Fare sempre la cosa giusta!** Questo principio guida regola le nostre interazioni con tutti i nostri stakeholder.

Nel 2020 abbiamo continuato a fare meglio della maggior parte dei nostri concorrenti internazionali in materia di governance, così come a livello di pratiche retributive e struttura del Consiglio di Amministrazione. Siamo l'unica banca in Italia con un rating EE+ da parte di Standard Ethics, un livello riconosciuto come eccellenza europea in termini di sostenibilità.

Tutto questo grazie alle nostre azioni concrete in ambito ESG, quali il lancio della nostra nuova politica sul carbone, che impegna UniCredit a cessare tutti i finanziamenti all'industria del carbone entro il 2028. Ci siamo inoltre posizionati al primo posto a livello globale per i prestiti legati alla sostenibilità nella classifica di Bloomberg<sup>1</sup> e siamo stati premiati come Best Social Impact Bank in Europa da Capital Finance International. UniCredit lancerà a breve altre nuove iniziative, in linea con la nostra strategia in ambito ESG.

<sup>1</sup> Il dato si riferisce al 3Q20.

## Guardando al futuro

Mentre il mondo si adegua ai cambiamenti indotti e accelerati dalla pandemia di Covid-19, è fondamentale che le imprese investano in una visione a lungo termine condivisa con tutti i loro stakeholder. Questo include il settore dei servizi finanziari: le banche continueranno a svolgere un ruolo molto importante nel garantire che le imprese locali abbiano accesso a finanziamenti adeguati.

UniCredit ha dimostrato l'importanza delle banche paneuropee, abbinando prodotti globali forti all'eccellenza locale. Il nostro obiettivo a lungo termine è quello di essere One Bank. Il Gruppo continuerà a fare leva sulla tecnologia per accelerare la trasformazione del digital banking e del remote banking, concentrandosi al tempo stesso sulla sostenibilità: continuare a guardare al di là del profitto puramente economico per considerare iniziative di social impact banking e altri tipi di sostegno alla comunità.

Questa è l'ultima volta che mi rivolgo a voi come Amministratore Delegato di UniCredit. Sono molto felice che Andrea Orcel entri a far parte del Gruppo come mio successore. Sarà supportato da uno splendido team, da clienti fedeli e da azionisti solidali. I miei più cordiali saluti vanno a tutti i miei eccezionali colleghi, che hanno lavorato instancabilmente alla trasformazione della banca. Sono immensamente fiero di tutto ciò che abbiamo realizzato insieme.

UniCredit è una banca molto solida e tutti i nostri stakeholder possono contare su di noi. Continueremo a **"Fare la cosa giusta!"** per sostenere i nostri clienti, le comunità e i membri dei nostri team, al fine di creare valore per i nostri azionisti.

Grazie!



**Jean Pierre Mustier**

Amministratore Delegato UniCredit SpA

.....

“I temi ESG sono integrati nei nostri processi decisionali in tutte le nostre attività, aiutandoci a vivere secondo i nostri valori e a diffonderli, aumentando costantemente il nostro impatto sulla comunità.”

## Il nostro viaggio nella sostenibilità



**Roberta Marracino**  
HEAD OF GROUP ESG  
STRATEGY & IMPACT BANKING

Nonostante le conseguenze drammatiche che la diffusione della pandemia di Covid-19 ha avuto sugli individui, sui comportamenti e sull'economia, le azioni decisive intraprese da UniCredit volte a tutelare e sostenere i propri dipendenti, la clientela e le comunità hanno consentito al Gruppo di rimanere pienamente operativo in tutte le aree geografiche. Questa pronta reazione ha favorito il processo di trasformazione digitale, grazie anche alle nostre solide basi, al modello di business sostenibile e all'inesauribile impegno di tutta la nostra squadra.

Alcune tendenze preesistenti hanno subito un'ulteriore accelerazione nell'ambito del contesto in cui il Covid-19 ha agito da catalizzatore dello slancio della sostenibilità: l'importanza della sostenibilità e i fattori ESG hanno assunto una maggiore rilevanza, con l'attenzione che si è concentrata in particolar modo sui fattori Sociali e di Governance. La crescente attenzione degli stakeholder verso l'impatto sociale delle attività bancarie sta accelerando la trasformazione del nostro Gruppo in un'organizzazione maggiormente ispirata ai principi ESG. Le istituzioni e le autorità di regolamentazione in Europa hanno un ruolo strategico nell'ambito della ripresa sostenibile, affrontando aspetti diversi che spaziano dai rischi collegati ai cambiamenti climatici a un nuovo approccio alla finanza, in linea con un nuovo modello di società e di business.

UniCredit svolge già un ruolo importante nel quadro globale delle tematiche ESG e, in quanto leader nel settore della finanza sostenibile, mira a indirizzare la riallocazione del capitale verso attività economiche che generano un impatto positivo sulla società. Desideriamo essere in primo piano nei processi di cambiamento sociale e di transizione verde, elaborando una strategia di sostenibilità a lungo termine, integrando i fattori ESG nel nostro approccio di gestione del rischio e migliorando la trasparenza, poiché riconosciamo l'importanza di essere leader globali "purpose-driven", dando il nostro contributo a una società più equa e sostenibile: questa è una grande opportunità che il nostro Gruppo non può lasciarsi sfuggire.

Spinte dalla crescente importanza che le tematiche ESG stanno assumendo, le aziende hanno iniziato a rivedere i propri modelli di business in vari modi. Per UniCredit, la sostenibilità non è una novità. I temi ESG sono diventati un aspetto imprescindibile e non più secondario, cruciale per la creazione di valore sul lungo periodo, e di conseguenza sarà pienamente integrata nei nostri processi decisionali in tutte le nostre attività.

L'attenzione agli aspetti ESG ci aiuta a vivere secondo i nostri valori e a diffonderli, aumentando costantemente il nostro impatto sulla comunità.

Questo impegno è evidente sia nel modo in cui accompagniamo i nostri clienti nella transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio sia nelle attività della nostra Social Impact Bank. Contribuiamo a raggiungere gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) supportando e finanziando gli individui e le imprese a rischio

di esclusione finanziaria e sociale, come anche evidenziato dalla nostra corporate governance di prim'ordine e dalla nostra continua attenzione alla diversità e all'inclusione.

Attraverso UniCredit Foundation, realizziamo iniziative incentrate sulla cittadinanza d'impresa, filantropiche, sociali e umanitarie e sosteniamo gli studenti nei loro studi e progetti di ricerca.

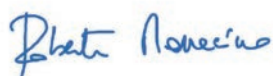
Il costante coinvolgimento e impegno del Consiglio di Amministrazione e del suo Comitato che si occupa di Corporate Governance, Nomine e Sostenibilità sono un chiaro indicatore di quanto le tematiche ESG rivestano un ruolo centrale nelle discussioni sulla strategia.

Al fine di accrescere ulteriormente la nostra ambizione in ambito ESG, lo scorso anno abbiamo intrapreso un percorso a lungo termine, che costituisce un elemento fondamentale nell'ambito di una più ampia revisione della strategia, attualmente in corso.

Il nostro obiettivo di fondo rimane quello di integrare tutti i fattori ESG nella strategia, nel core business e nei processi della banca, ponderando sia i rischi che le opportunità del mercato con un approccio chiaro che tenga conto di tutti gli stakeholder: questo è il compito di UniCredit e lo scopo principale di questo percorso.

Poiché siamo convinti che la sostenibilità rappresenti una priorità fondamentale per il nostro Gruppo e il fondamento su cui si basa la sua strategia di lungo periodo, e con l'obiettivo di consolidare il nostro ruolo di leader globale "purpose-driven" e rafforzare la nostra performance di sostenibilità, le funzioni principali del Gruppo sono state coinvolte nella progettazione e attuazione del processo di definizione delle nuove aspirazioni, della nuova strategia e dei nuovi obiettivi di UniCredit in relazione alle tematiche ESG.

In un contesto in continua evoluzione, è cruciale che il nostro Gruppo faccia la propria parte all'interno del settore. Rispondere alle sfide del mercato e della società, sostenere i nostri clienti, dipendenti e comunità ora e in futuro, creare valore per tutti i nostri stakeholder in modo responsabile e sostenibile rimane il nostro principio ispiratore: *Fare la cosa giusta!*



**Roberta Marracino**  
Head of Group ESG  
Strategy & Impact Banking

## UniCredit e Treadom insieme: l'iniziativa che ridurrà le emissioni di CO<sub>2</sub> e coinvolgerà tutti i dipendenti del Gruppo

UniCredit collabora con Treadom, la piattaforma online che consente di piantare alberi a distanza e seguirne la loro crescita online, ulteriore dimostrazione del proprio impegno nei confronti della sostenibilità.

L'iniziativa darà vita alla Foresta UniCredit:



COMPOSTA DA

> **90.000 NUOVI ALBERI**<sup>A</sup>



CHE CONTRIBUIRÀ RIDURRE LE EMISSIONI GLOBALI DI ANIDRIDE CARBONICA DI

~ **20.542.500 KG**

NEI PROSSIMI DIECI ANNI, PARI ALLE EMISSIONI PRODOTTE DA APPROSSIMATIVAMENTE 4.400 AUTO ALL'ANNO<sup>B</sup>

<sup>A</sup> Che verranno piantati in Italia, Colombia, Haiti, Kenya, Madagascar e Tanzania.

<sup>B</sup> Fonte: <https://www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator>.

Tutti i dipendenti del Gruppo avranno la possibilità di essere coinvolti nel progetto:

- > piantando gratuitamente il proprio albero nella Foresta UniCredit
- > beneficiando di uno speciale sconto se vorranno piantare più alberi.

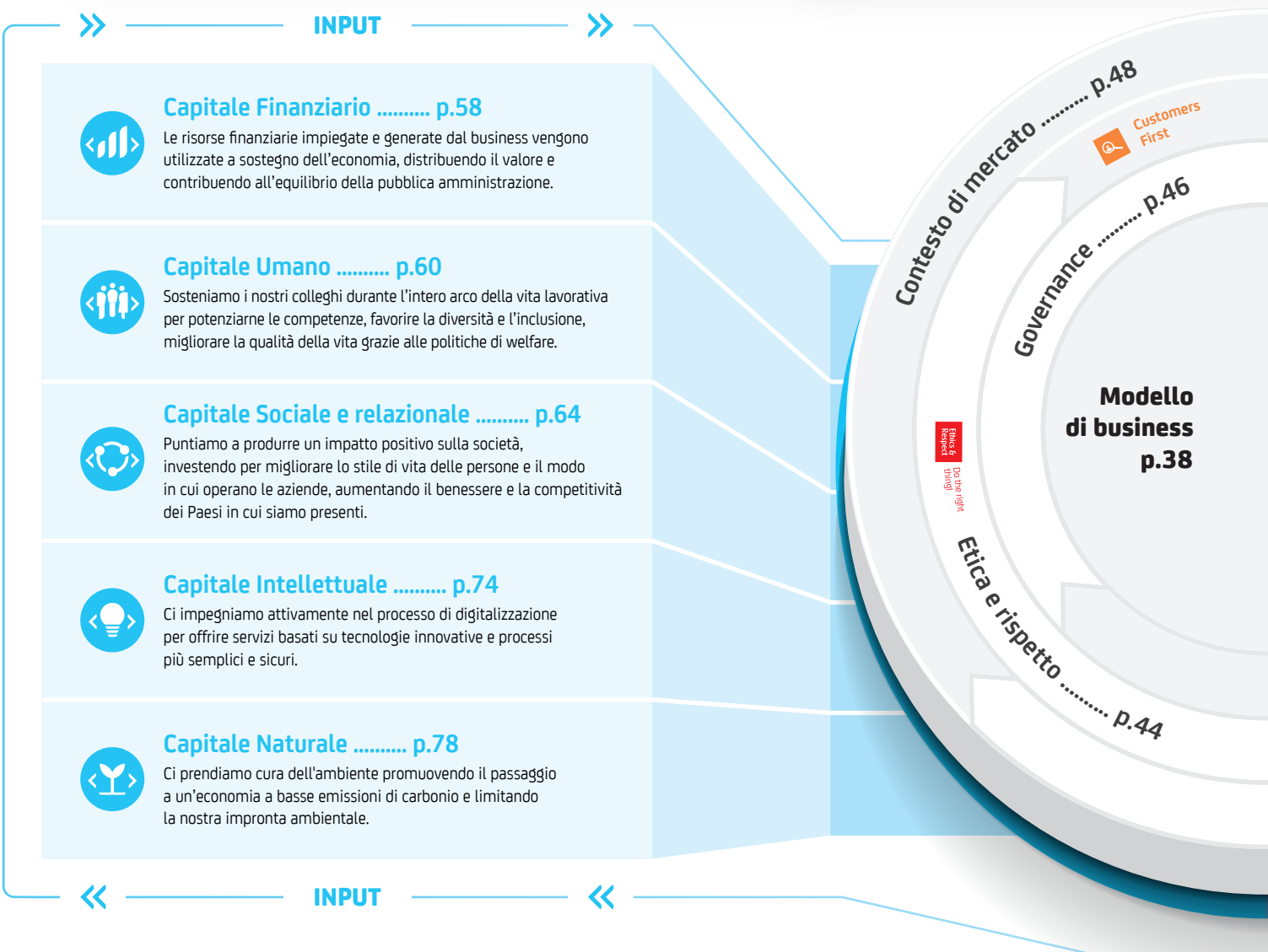
# La nostra creazione di valore nel tempo

Creiamo valore tangibile per i nostri stakeholder offrendo soluzioni reali a esigenze reali. È questo il significato di Banca per le cose che contano.

## 1. ATTENTI E CONCRETI ALLE NOSTRE RISORSE

Abbiamo uno sguardo attento e concreto sulla realtà. Valorizziamo le nostre risorse per offrire soluzioni concrete ai nostri stakeholder. Siamo la Banca per le cose che contano.

## 2. COSTRUIAMO VALORE ATTRAVERSO IL NOSTRO MODELLO DI BUSINESS





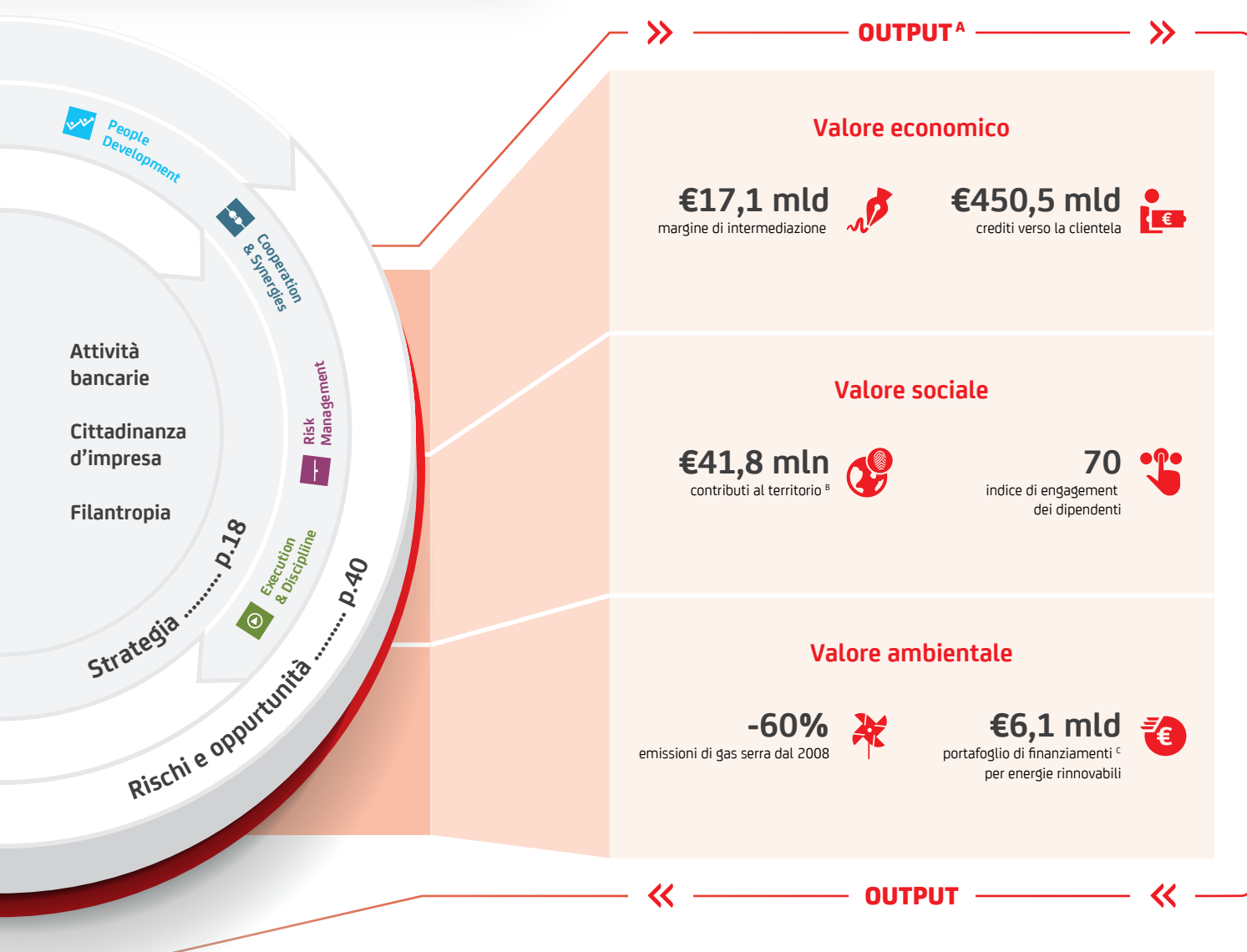
Noi siamo *One Bank, One UniCredit*, una banca commerciale paneuropea di successo con un Corporate & Investment Banking (CIB) pienamente integrato e una rete unica in Europa occidentale, centrale e orientale a disposizione della nostra vasta clientela in continuo aumento. In linea con i nostri valori 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.


<sup>A</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Il nostro modello di business sostenibile.  
<sup>B</sup> Gli impatti derivanti dal Business Innovation for Social Impact ammontano a ulteriori €6,5 mln, relativi al progetto *Social Impact Banking*. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Sociale e relazionale.  
<sup>C</sup> EAD, Exposure at Default.

La governance e la strategia del Gruppo, basate sui nostri valori di Etica e Rispetto e sul principio *Fai la cosa giusta*, ci guidano attraverso i rischi e le opportunità del mercato.

### 3. DISTRIBUIAMO VALORE PER I NOSTRI STAKEHOLDER

Grazie al nostro approccio e guidati dal nostro modello di business, contribuiamo a migliorare il benessere delle persone e a proteggere l'ambiente.





IL MODO IN CUI OTTENIAMO  
I RISULTATI È TANTO  
IMPORTANTE QUANTO  
I RISULTATI STESSI

1

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN MONDO PIÙ SOSTENIBILE

2

IL MODO IN CUI OTTENIAMO I RISULTATI È TANTO IMPORTANTE QUANTO I RISULTATI STESSI

Plasmare il futuro con una prospettiva inclusiva e lungimirante

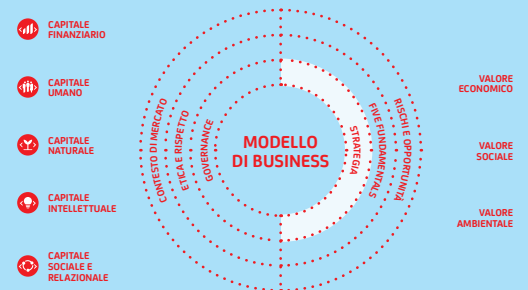
- > Piano strategico
- > Coinvolgimento degli stakeholder

3

COME CREIAMO VALORE

4

LA BANCA PER LE COSE CHE CONTANO



# Piano strategico

Siamo una banca commerciale paneuropea semplice e di successo con un Corporate & Investment Banking (CIB) pienamente integrato. Il piano strategico *Team 23* mostra chiaramente la nostra intenzione di continuare a incrementare i nostri attuali vantaggi competitivi rappresentati da una rete unica in Europa occidentale e centro-orientale, una consolidata posizione di banca di riferimento per le piccole e medie imprese (PMI) e una 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 l'espressione che rappresenta appieno i valori e i principi su cui si basa la nostra attività bancaria e che ci spinge a ottenere risultati

concreti. Il grande impegno da parte di tutti i dipendenti è stato fondamentale per raggiungere questi risultati e ha dimostrato che siamo *One Team, One UniCredit*. È da loro che il nostro piano strategico ha preso il nome: **Team 23**.

## IMPRONTA PANEUROPEA



### UN'ATTIVITÀ AMPIAMENTE DIVERSIFICATA:

LE NOSTRE ATTIVITÀ DI FINANZIAMENTO<sup>A</sup>



- Germania e Austria
- CEE e CIB
- Italia



**13** Banche commerciali



**7** Filiali internazionali e uffici di rappresentanza



SIAMO LA **BANCA DI RIFERIMENTO** PER LE PMI IN EUROPA



**LA CLIENTELA CORPORATE DI MEDIE DIMENSIONI** IN EUROPA RAPPRESENTA LA SPINA DORSALE DELL'ECONOMIA EUROPEA



SIAMO IL **SECONDO FINANZIATORE DI IMPRESE** NELL'EUROPA CONTINENTALE<sup>B</sup>



BANCA PANEUROPEA VINCENTE, CON **16 MLN** DI CLIENTI IN TUTTA EUROPA



SIAMO **TRA LE 3 PRINCIPALI BANCHE** IN ITALIA, GERMANIA E AUSTRIA E **SECONDI NELLA CEE** PER ATTIVO<sup>C</sup>



### CIB PIENAMENTE INTEGRATO

CON UNA GRANDE CAPACITÀ DI CREARE IMPORTANTI SINERGIE IN TUTTA LA BANCA



<sup>A</sup> Prestiti commerciali/lordi per Paese.

<sup>B</sup> Dati a dicembre 2020, ove disponibili (altrimenti a settembre 2020), basati su dati pubblici disponibili. I competitor includono: BNP, Deutsche Bank, Santander, HSBC, Intesa Sanpaolo, Société Générale. Per i dati a settembre 2020, tasso di cambio FX al 30 settembre 2020.

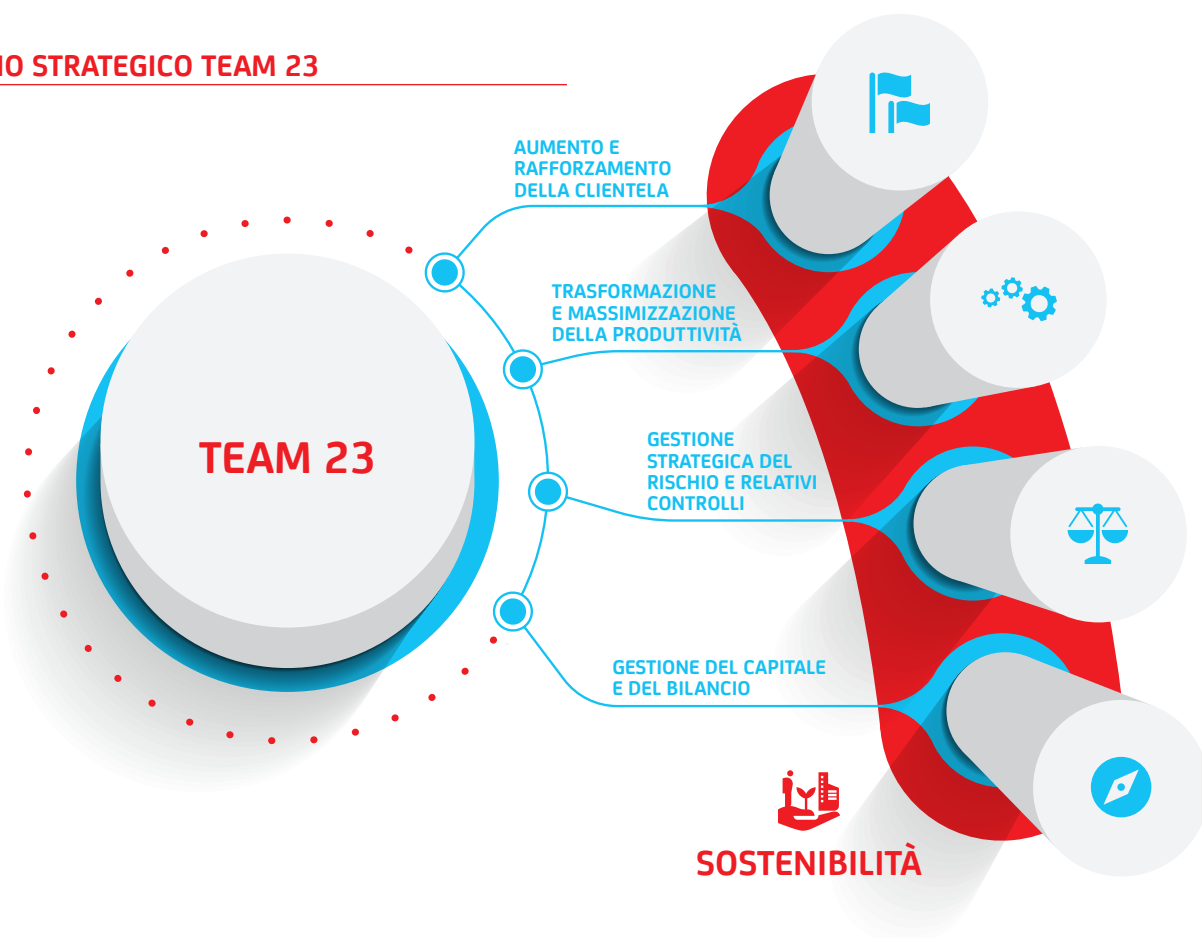
<sup>C</sup> Dati a dicembre 2020, ove disponibili (altrimenti a settembre 2020), basati su dati pubblici disponibili. Per la Germania, solo banche private, per la regione CEE dati a settembre 2020 rispetto a Erste, KBC, Intesa Sanpaolo, OTR, RBI, SocGen, UniCredit include il Profit Center di Milano, per l'Austria classificazione delle singole entità possibile solo sulla base dei dati annuali: ultimi dati disponibili a dicembre 2019.

## Team 23

Il nostro **Piano strategico quadriennale Team 23**, per gli anni dal 2020 al 2023, è stato lanciato il 3 dicembre 2019 durante il nostro Capital Markets Day (CMD) dopo il successo del precedente piano triennale *Transform 2019*.

*Team 23* si basa su **quattro pilastri**, mentre la **Sostenibilità** ne costituisce il **presupposto fondamentale**, a dimostrazione di come in UniCredit la creazione di valore significativi molto di più della mera generazione di valore economico.

### PIANO STRATEGICO TEAM 23



In UniCredit **creare valore** significa integrare la **sostenibilità** nelle strategie aziendali in termini di capitale finanziario, umano, sociale e relazionale, intellettuale e naturale. Questo impegno è stato rafforzato a novembre 2019 con l'annuncio di una serie di obiettivi di sostenibilità pienamente integrati nelle strategie aziendali. Dal punto di vista finanziario, *Team 23* è un piano pragmatico con azioni concrete basate su ipotesi prudenti. Gli obiettivi riportati di seguito sono stati fissati considerando uno scenario caratterizzato da tassi d'interesse negativi che incidono sulla redditività della Banca, da una crescita macroeconomica limitata e da inasprimenti normativi. In considerazione dei radicali cambiamenti a cui abbiamo assistito nel 2020, è stato avviato un processo di aggiornamento della strategia. La diffusione della pandemia di Covid-19 ha infatti avuto effetti drammatici sulle persone, sui comportamenti e sull'economia. In Italia, sin dalle fasi iniziali, UniCredit ha intrapreso azioni decisive volte a tutelare e sostenere i propri dipendenti, la clientela e le comunità, rimanendo al contempo pienamente operativa in tutte le aree geografiche.

**Grazie alle solide basi e al modello di business sostenibile, le principali linee guida del piano *Team 23* hanno permesso a UniCredit di reagire tempestivamente e di accelerare ulteriormente il processo di trasformazione digitale.**

### RISULTATI DI TEAM 23 NEL 2020 (OBIETTIVI 2023 IN FASE DI REVISIONE)

	2020	OBIETTIVO PER IL 2023 <sup>A</sup>
RoTE:	2,5%	> 8%
Costi:	€9,8 mld	€10,2 mld
NPE ratio lordo:	4,5%	< 3,8%
Patrimonio netto tangibile, EoP:	€50,5 mld	€60 mld
CET1 MDA buffer:	605,0 bp <sup>B</sup>	tra 200 e 250 pb
Utile netto sottostante:	€1,3 mld	€5 mld

<sup>A</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2019.

<sup>B</sup> FY20, inclusa la deduzione del riacquisto di azioni di €179 mln, soggetto ad approvazione da parte dell'autorità di vigilanza e dell'Assemblea degli azionisti. MDA buffer nel FY20 pari a 611 pb. CET1 MDA transitional buffer comparabile pro-forma nel FY20 pari a 688pb.

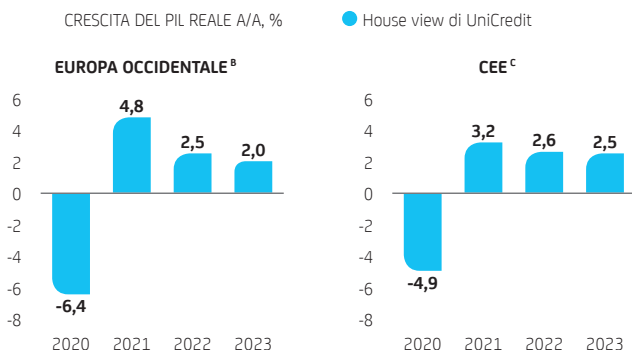
# Una sfida senza precedenti

La pandemia di Covid-19 ha rappresentato una sfida senza precedenti per tutte le economie del mondo. Dopo il rapido diffondersi della malattia in diversi paesi a partire dai primi mesi del 2020, i governi coinvolti hanno imposto restrizioni e adottato misure di contenimento. Tali misure, volte a limitare la diffusione del virus, hanno avuto gravi ripercussioni

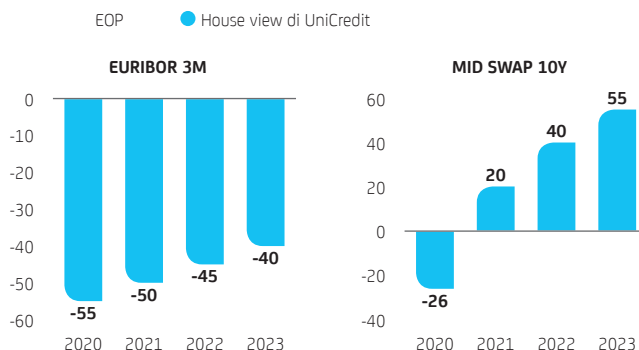
sulle attività economiche in termini di **Prodotto Interno Lordo (PIL)** e, relativamente al settore bancario, di **depositi** e **prestiti**. Tutte le banche in Europa continuano inoltre a risentire dei **tassi d'interesse bassi**. Le notizie incoraggianti in merito all'efficacia dei vaccini dovrebbero sostenere la ripresa, anche se ci sono ancora alcune incertezze per i prossimi mesi.

## CONTESTO MACROECONOMICO E IMPATTI SULLE ATTIVITÀ ECONOMICHE

### CRESCITA<sup>A</sup>

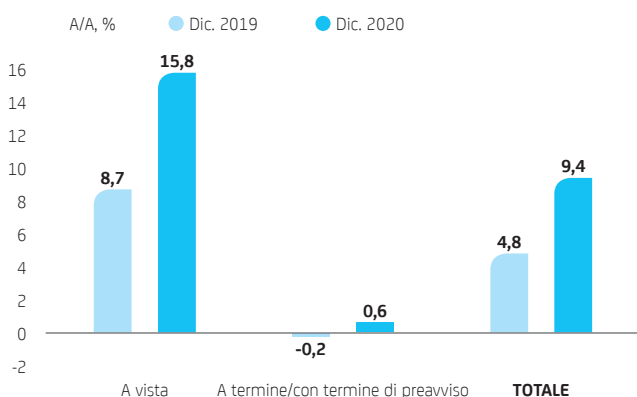


### TASSI DI INTERESSE E RENDIMENTI<sup>A</sup>



## IMPATTI SUL SISTEMA BANCARIO

### CRESCITA DEI DEPOSITI NELL'EUROZONA<sup>D</sup>



#### FATTORI PRINCIPALI

- I. Misure di contenimento che rendono alcuni acquisti impossibili o difficili
- II. Maggiori incertezze
- III. Aumento del risparmio precauzionale, che porta a scoraggiare gli investimenti e gli acquisti di beni durevoli.

### ACCANTONAMENTI PER PERDITE SU CREDITI (LLP)

#### FATTORI PRINCIPALI

- I. Rallentamento dell'economia
- II. Misure per ridurre i costi attivate della maggior parte delle banche.

<sup>A</sup> Dati effettivi per i tassi di interesse e per la crescita del PIL reale nel 2020 (PIL, dati preliminari). Scenario UniCredit basato sulle stime 2020 per il PIL degli anni successivi.

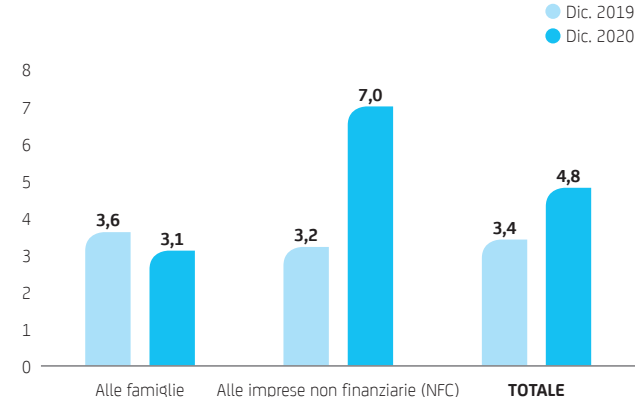
<sup>B</sup> Calcolato come media ponderata considerando il PIL nominale dei paesi rilevanti per UniCredit (Italia, Germania e Austria).

<sup>C</sup> Paesi della CEE in cui UniCredit è presente.

<sup>D</sup> Le statistiche della BCE utilizzate in questo documento si riferiscono alle Istituzioni finanziarie monetarie (IFM) escluso il settore segnalante del Sistema europeo di banche centrali (SEBC). Prestiti rettificati (tassi di crescita rettificati per le cartolarizzazioni e le vendite di crediti) - combinazione di tutte le valute. Controparti dell'Eurozona (composizione variabile). I dati di dicembre 2020 sono provvisori. Serie di indici a catena.

I dati non sono aggiustati né in base stagionale né ai giorni lavorativi.

### CRESCITA DEI PRESTITI NELL'EUROZONA<sup>D</sup>



#### FATTORI PRINCIPALI

- I. Sostegno garantito dallo Stato
- II. Le NFC preferiscono ricorrere al credito per evitare carenze di liquidità.

### RICAVI

#### FATTORI PRINCIPALI

- I. Tassi di interesse più bassi
- II. Commissioni più basse a causa della ridotta attività commerciale durante i periodi di lockdown
- III. Fluttuazioni nella valutazione di alcune attività finanziarie.

### STRATEGIA DI DISTRIBUZIONE DI CAPITALE

#### FATTORI PRINCIPALI

Raccomandazioni della Banca Centrale Europea (BCE) di:


- I. Non distribuire o limitare i dividendi, a partire da marzo 2020
- II. Non riacquistare azioni proprie per il 2019 e il 2020 nel breve periodo.

# La reazione di UniCredit: una OneBank responsabile e solida

Grazie all'inesauribile impegno di tutti i dipendenti, UniCredit ha reagito a questa sfida senza precedenti tempestivamente e proattivamente come **un unico team responsabile e solido**, con l'obiettivo di continuare a fornire un servizio

efficiente ai clienti, tutelando al contempo la salute di tutti gli stakeholder. Il nostro obiettivo rimane quello di *fare la cosa giusta*, mettendo al primo posto la salute e il benessere dei nostri **dipendenti, clienti e comunità**.

## COME ABBIAMO AFFRONTATO LA PANDEMIA, DANDO PRIORITÀ AI NOSTRI STAKEHOLDER



### DIPENDENTI

- > Misure di **tutela** a livello di Gruppo
- > Attivazione di un **piano d'emergenza aziendale** efficace



### CLIENTI

- > Accelerazione della **trasformazione digitale**
- > **€34,8 mld** di crediti soggetti a moratoria
- > **€20,8 mld** di prestiti garantiti dallo Stato




### COMUNITÀ

- > **Donazioni** a livello locale e regionale
- > Consolidamento del **Social Impact Banking**
- > **Partnership** con banche centrali e governi

## ONE UNICREDIT

UN SITO DEDICATO, SVILUPPATO ALLO SCOPO DI CONDIVIDERE CON TUTTI GLI STAKEHOLDER I PRINCIPI FONDAMENTALI SOTTOSTANTI OGNI AZIONE, SOPRATTUTTO IN RELAZIONE A TRE PARTICOLARI SFIDE



### UNA DELLE STORIE DI UNICREDIT

## ONE BANK, ONE UNICREDIT

AGIRE COME **FIRST MOVER**, FACENDO LEVA SULL'ESPERIENZA ACQUISITA NEI **DIVERSI PAESI** IN CUI OPERIAMO E **ANTICIPANDO LE SFIDE**

## PARTE DELLA SOLUZIONE

CI IMPEGNIAMO A **SOSTENERE LE IMPRESE** E L'**ECONOMIA REALE** EROGANDO FINANZIAMENTI, SOSTENENDO LE CATENE DI FORNITURA, RACCOLGENDO NUOVI FONDI PER MILIARDI DI EURO

## FARE LA COSA GIUSTA

UNICREDIT E I SUOI DIPENDENTI **SOSTENGONO LE COMUNITÀ** DEI PAESI IN CUI VIVIAMO E LAVORIAMO



### TUTELARE LA SICUREZZA DEI DIPENDENTI<sup>1</sup>

La **sicurezza dei dipendenti** è stata garantita grazie a una risposta tempestiva che ha portato ad adottare misure specifiche per tutti i lavoratori, incluse quelle necessarie per mantenere il contatto con i clienti. UniCredit ha favorito **soluzioni di lavoro a distanza** per tutte le funzioni che non richiedano un'interazione in presenza con i clienti o quelle necessarie per svolgere le attività più importanti. Nelle linee guida fornite dal top management è stata data particolare importanza al coinvolgimento di tutti i dipendenti e al mantenimento di una stretta relazione personale anche durante il lavoro a distanza. Dal canto suo, il **personale della rete commerciale** ha continuato a fornire supporto ai clienti, restando loro accanto nel percorso di digitalizzazione e garantendo al contempo il rispetto

di tutte le misure di sicurezza.

I risultati hanno garantito standard elevati in termini di sicurezza informatica, anche grazie agli **investimenti** e allo **sviluppo tecnologico**, parte del pilastro *Trasformazione e massimizzazione della produttività di Team 23*.

Il benessere dei dipendenti che lavorano da casa e la conciliazione tra vita professionale e privata sono stati anche supportati da nuove convenzioni specifiche per venire incontro alle nuove esigenze.

**La sicurezza dei dipendenti viene prima di tutto, anche per poter tutelare efficacemente quella dei clienti, garantendo la massima attenzione alle loro esigenze in linea con la nostra strategia fondamentale Customer First.**

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Umano.

## ADOZIONE DI SOLUZIONI DI LAVORO A DISTANZA

### 2 SETTIMANE DALL'INIZIO DELLA PANDEMIA - ITALIA



Presenza nei grandi edifici



Presenza nelle filiali

### PICCO MASSIMO DI LAVORO A DISTANZA RAGGIUNTO - GRUPPO



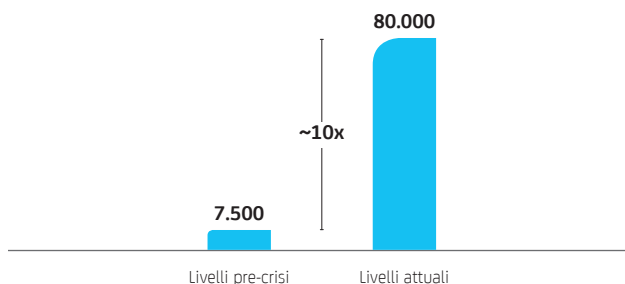
Totale dei dipendenti che lavorano a distanza



Dipendenti che lavorano a distanza nella sede centrale

### ACCESSO REMOTO E SICURO<sup>A</sup>

#### UTENTI CONNESSI ALLA VPN SIMULTANEAMENTE



<sup>A</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Intellettuale.

### VICINI AI CLIENTI: BANCA DI RIFERIMENTO PER LE PMI

Nel 2020 UniCredit ha dimostrato ancora una volta di essere la banca di riferimento per le piccole e medie imprese grazie al suo modello di servizio migliorato.



### LA MIGLIOR BANCA PER LE PMI

CON 3,5 MILIARDI DI DOLLARI EROGATI A 20.000 IMPRESE NEL 2020

### COME ESSERE LA BANCA DI RIFERIMENTO PER LE PMI



OTTOBRE 2020: LANCIO DI

#### EASY E-COMMERCE

IN COLLABORAZIONE CON GOOGLE, UNA NUOVA INIZIATIVA PER AIUTARE LO SVILUPPO DELLE VENDITE ONLINE, AMPLIANDO I CANALI A TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE ED EUROPEO

### LA STANZA END-TO-END (E2E) DEDICATA ALLE PMI



NUOVO MODELLO DI SERVIZIO E PORTALE GLOBALE CON UN

#### ENTRY POINT DIGITALE UNICO

CHE IMPLEMENTA LE COMPETENZE DI GESTIONE DELLE RELAZIONI DA REMOTO E L'ACCELERAZIONE DEL PROCESSO DI FINANZIAMENTO ONLINE

## IL SOSTEGNO DELLA DIVISIONE CIB ALLE IMPRESE NEL 2020



Erogati finanziamenti nel primo semestre, soprattutto sotto forma di linee di credito revolving, per **garantire liquidità**



Nel secondo semestre, focus sui finanziamenti a medio termine, per lo più sul **mercato dei capitali**



**Finanziamenti ESG-linked** come forma di finanziamento di primo piano



**Consulenza** come ulteriore motore fondamentale



## UNA PANORAMICA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE DA UNICREDIT PER LE PMI

Insieme alle istituzioni e all'Associazione Bancaria Italiana (ABI), UniCredit **ha messo a disposizione delle PMI italiane un pacchetto di emergenza** che integra le misure di sostegno previste dal decreto Cura Italia.

A seguito del protocollo di collaborazione siglato con SACE, UniCredit **ha finanziato diverse PMI locali e imprese a media capitalizzazione**, garantendo il successo duraturo dell'eccellenza italiana.

UniCredit, insieme al nuovo fondo di Investindustrial e China Investment Corporation (CIC), lancia un nuovo fondo dedicato alle **società italiane del mid-market**.

Erogati **€15,6 mld** a **~ 154.300** imprese italiane che hanno presentato domanda per ottenere un prestito garantito dallo Stato<sup>A</sup>

Erogati finanziamenti per **€2,5 mld** a PMI e imprese a media capitalizzazione

Investimenti in **società italiane del mid-market** per consolidare e accelerare il loro sviluppo in Cina



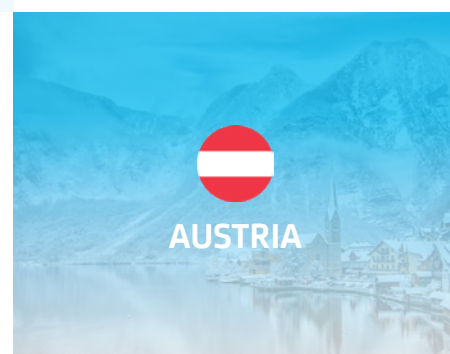
Grazie alle solide competenze nell'ambito dei prestiti agevolati e a un'organizzazione dedicata di professionisti, UniCredit ha avuto **facilmente accesso al regime di garanzia in Germania**.

Nel 2020 UniCredit ha gestito:<sup>A</sup>

- **8.195** domande
- **~ 1.250** prestiti sospesi per complessivi **€364 mln**
- **~ 3.900** nuovi prestiti per **€3,3 mld**

UniCredit ha **sostenuto i propri clienti** garantendogli liquidità per prevenire situazioni di emergenza

> **€2,4 mld** di prestiti<sup>A</sup>  
> **3.300** dilazioni concesse<sup>A</sup>



La scorsa estate la banca ha aderito al **pacchetto di sostegno alle imprese della CEE** durante la pandemia, messo a punto dal Fondo europeo per gli investimenti (FEI), per erogare alle PMI prestiti per il capitale circolante garantiti a condizioni migliori.

Prestiti alle PMI a un tasso d'interesse dell'**80%** e basati su **criteri di ammissibilità semplificati**

<sup>A</sup> Dati al 15 gennaio 2021 che includono tutte le iniziative legate al Covid-19.

## VICINI AI CLIENTI: ACCELERARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE E L'INTERAZIONE A DISTANZA

La **trasformazione digitale del Gruppo**, parte della strategia globale del piano *Team 23*, ha continuato a essere una **priorità fondamentale** nel corso del 2020. L'attenzione si è concentrata sul miglioramento della customer experience e sull'aumento della produttività attraverso una digitalizzazione

accelerata e servizi di remote banking. Grazie ai consistenti investimenti IT previsti da *Transform 2019* e *Team 23*, il Gruppo è stato in grado di adattarsi rapidamente alle nuove modalità di lavoro con una comprovata flessibilità operativa.

### UNA PANORAMICA DELLE NOSTRE INIZIATIVE COME BANCA SNELLA



Potenziamento del **call center** trasformandolo in un vero e proprio canale bancario, sfruttando le tecnologia più avanzate



Lancio di una nuova **app mobile** per l'Europa occidentale con nuove funzionalità



Campagne dedicate alla promozione dell'onboarding digitale della clientela nei nostri sistemi di online e mobile banking: Nominati **600 Customer Manager** nelle principali filiali italiane e **3.000 nuovi Digital Ambassador**

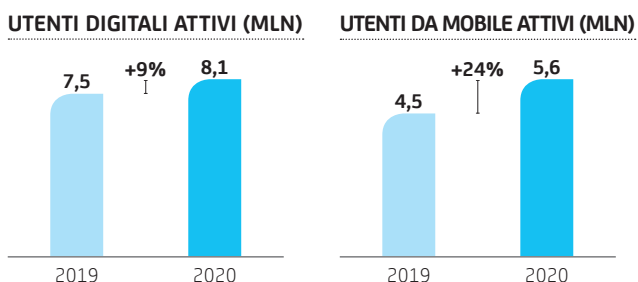


Creazione di **UBook**, lo strumento che permette ai clienti di fissare, modificare o cancellare appuntamenti, velocizzando l'evasione delle richieste



Ottimizzazione delle **stanze E2E**, grazie all'introduzione di una procedura semplificata per l'apertura di conti online: necessari **meno di 15 minuti**, esclusi i controlli di back office, per aprire un conto

Le azioni incisive che abbiamo adottato hanno portato a un aumento degli **utenti attivi digitali** e da **mobile**, così come delle **vendite digitali**.



## VICINI ALLE COMUNITÀ: IL NOSTRO IMPEGNO SOCIALE

Durante la pandemia di Covid-19, UniCredit è stata vicina alle comunità in cui opera. **Un profondo impegno sociale per la prevenzione del virus è stato mostrato, a supporto di coloro che ne avevano bisogno.** Le banche del Gruppo UniCredit nei diversi mercati hanno effettuato donazioni consistenti per continuare a *fare la cosa giusta*, contribuendo alla lotta contro la pandemia e dimostrando l'attaccamento dei propri dipendenti al territorio.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale sociale e relazionale.

## CONTINUIAMO A GENERARE UN IMPATTO SOCIALE POSITIVO

Nonostante la pandemia, il programma Social Impact Banking (SIB)<sup>3</sup> di UniCredit ha continuato a consolidare la propria presenza internazionale in 11 paesi in cui il Gruppo

opera e ad adottare nuove soluzioni per i propri clienti, confermando una costante crescita delle attività.

<sup>3</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018 e 2019.

## RISULTATI DI SIB E CONTRIBUTO AGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE (SDG)

### IL NOSTRO IMPEGNO PER LA STRATEGIA DEL GRUPPO

**€225,1 MLN**  
DI PRESTITI EROGATI (DI CUI **€199,9 MLN** IN ITALIA  
E **€25,2 MLN** NEGLI ALTRI PAESI)

**OBIETTIVO: €1 MLD**  
DI PRESTITI EROGATI ENTRO IL 2023

### IMPACT FINANCING, MICROCREDITO ED EDUCAZIONE FINANZIARIA: CONTRIBUTO AGLI SDG



#### IMPACT FINANCING



**€24,2 MLN**



**€83,5 MLN**



**€14,6 MLN**



**€8,5 MLN**



**€8,4 MLN**



**€2,3 MLN**



#### MICROCREDITO



**€83,6 MLN**



#### EDUCAZIONE FINANZIARIA

PROGRAMMA *START UP YOUR LIFE*:

**71.365** STUDENTI INDIVIDUALI  
(SOLO IN ITALIA, DAL 2017)



**112** INIZIATIVE EDUCATIVE CHE  
HANNO COINVOLTO  
**> 10.500** BENEFICIARI

Inoltre, diamo il nostro contributo a:



### PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI

GRAZIE AI NOSTRI PARTNER INTERNAZIONALI



## COVID-19

Nell'ambito della crisi provocata dalla pandemia di Covid-19, UniCredit ha riformulato la propria offerta di agevolazioni per la clientela. In particolare, SIB l'ha integrata con ulteriori benefici volti a premiare l'innovazione sociale, nei settori della sanità e del welfare. Inoltre, **è stata messa a disposizione delle scuole una piattaforma on-line gratuita** che ha permesso di non interrompere l'attività didattica, svolgendo a distanza tutte le attività di formazione e accompagnamento.

In Italia, SIB è anche impegnata a favore di un problema sociale emergente: l'onere della cura della famiglia, che ricade soprattutto sulle donne, con un conseguente aumento della **disuguaglianza di genere**. Grazie a una campagna lanciata a fine anno, **microimprenditori**, organizzazioni impegnate nell'erogazione di **servizi di welfare per le famiglie** e aziende che hanno piani di welfare e servizi per le famiglie dedicati ai propri dipendenti hanno potuto beneficiare di un'ampia gamma di prodotti.

# La nostra strategia ESG: La sostenibilità è insita nel nostro DNA

La pandemia di Covid-19 ha avuto un forte impatto su UniCredit e sui suoi stakeholder e ha rappresentato una sfida impegnativa per la resilienza organizzativa della banca. Ciononostante, grazie ai valori di *Etica e Rispetto* e ai suoi principi guida, UniCredit è stata in grado di adattarsi rapidamente alle difficili circostanze, rimanendo operativa e vicina ai dipendenti, ai clienti e alle comunità.

**Il modo in cui otteniamo i nostri risultati è importante quanto i risultati stessi. La sostenibilità è insita nel nostro DNA e continuiamo ad adottare azioni concrete per integrare ulteriormente i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) nelle attività principali della nostra banca.**

Nel 2019 abbiamo intrapreso un percorso finalizzato a una maggiore integrazione di diverse tematiche legate alla sostenibilità nelle strategie aziendali del nostro Gruppo. L'iniziativa è stata fortemente incoraggiata dal Comitato

CGN&S e dal Consiglio di Amministrazione.<sup>4</sup>

L'introduzione di indicatori ESG nel Piano di incentivazione a lungo termine (LTIP) per il top management ha costituito un punto fondamentale di questo processo. Il 10% della retribuzione variabile si basa infatti sulla valutazione di tre indicatori: il posizionamento in termini di performance ESG attribuito da un'agenzia di rating esterna, l'indice di engagement dei dipendenti e l'indice di soddisfazione dei clienti.

Il grafico sottostante mostra la nostra performance di sostenibilità rispetto ai nostri impegni e obiettivi ESG. Abbiamo già conseguito alcuni di essi e siamo sulla buona strada per raggiungere i restanti, dimostrando ancora una volta l'importanza strategica che la sostenibilità riveste per UniCredit e per tutti i suoi dipendenti, che lavorano come *One Team, One UniCredit* per ottenere il successo del nostro Gruppo.

<sup>4</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2019.

## UNICREDIT È SULLA BUONA STRADA PER CONSEGUIRE GLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ DI TEAM 23

PRINCIPALI OBIETTIVI ESG PER IL 2023		2019	2020	OBIETTIVO 2023	STATO
E	> Esposizione a progetti di estrazione di carbone termico e di produzione di energia elettrica da carbone, <sup>A</sup> %	Policy sul carbone	Policy sul carbone rivista	0	In corso
	> Esposizione nel settore delle energie rinnovabili, <sup>B</sup> mld	6,9	6,1	>9	In corso
	> Erogazione di prestiti per l'efficienza energetica nella CEE, <sup>C</sup> % sul totale dei prestiti erogati		10	>6	Raggiunto
	> Prestiti per l'efficienza energetica a clienti retail in Europa occidentale, incremento in %		+67	+25	Raggiunto
	> Prestiti per l'efficienza energetica alle PMI in Europa occidentale, incremento in %		+20	+34	In corso
	> Riduzione delle emissioni di gas serra entro il 2020, <sup>B</sup> %	55	60	60	Raggiunto
	> Utilizzo di energia elettrica rinnovabile negli edifici del Gruppo in Europa occidentale, %	99	99	100	In corso
	> Posizionamento nella classifica del mercato EMEA in green bond e finanziamenti ESG-linked <sup>E</sup>	#5	#4	Top 5	In corso
S	> Sostegno ai progetti aventi un impatto sociale positivo, mld	0,13	0,22	1	In corso
G	> Donne in ruoli di senior leadership entro il 2023, %	12	15	30	In corso
	> LTIP: incentivare un punteggio migliore e penalizzare un punteggio peggiore <sup>F</sup>	#5	#5	#3	In corso
	> LTIP: incentivare un migliore indice di engagement dei dipendenti in termini assoluti, <sup>G</sup> pt	73	70	73	In corso
	> LTIP: incentivare una migliore customer experience rispetto alla concorrenza, <sup>H</sup> pt	+1	+4	+3	In corso

<sup>A</sup> In base alla nuova Policy sul carbone pubblicata ad agosto 2020:

- Nessun finanziamento in tutti i casi di ampliamento di attività connesse al settore del carbone (es. acquisizione o apertura di centrali elettriche a carbone) entro il 2028
- Esposizione pari a zero a progetti di estrazione di carbone termico e di produzione di energia elettrica da carbone entro il 2023.

<sup>B</sup> Include: 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.

<sup>C</sup> Include client retail e PMI.

<sup>D</sup> Rispetto all'anno di riferimento 2008. Obiettivo a lungo termine: 80% entro il 2030. Utilizzo al 100% di energia elettrica rinnovabile nei nostri edifici in Italia, Germania e Austria.

<sup>E</sup> ESG-linked include: green loan, KPI-linked loan, ESG-score linked loan. Green bond include: green, social e sustainability bond. Posizionamento basato sulle league tables, Dealogic.

<sup>F</sup> Rating esterno assegnato dall'agenzia di rating indipendente Sustainalytics: UniCredit si è classificata al 5° posto in un gruppo composto da 15 banche concorrenti.

<sup>G</sup> L'indice di engagement dei dipendenti è calcolato come media di due misurazioni effettuate durante l'arco temporale del Piano.

<sup>H</sup> Il monitoraggio dell'esperienza della clientela (customer experience) si basa sul Net Promoter Score (NPS) strategico.

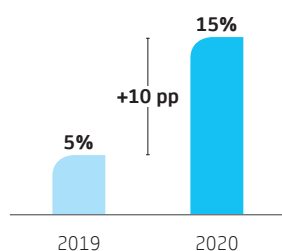
In merito alla nostra offerta retail e corporate, la gestione del rischio e l'approccio all'attività creditizia stanno progressivamente incorporando fattori di sostenibilità che rivestiranno inoltre un ruolo sempre più importante nei nostri piani di incentivazione a breve e lungo termine.

Definire sia internamente che esternamente metriche e obiettivi ESG chiari, come stiamo facendo oggi, è indispensabile per determinare l'orientamento da seguire.

## ACCELERAZIONE DEI TREND DOVUTA ALLO SLANCIO DELLA SOSTENIBILITÀ

La pandemia di Covid-19 ha accelerato alcune tendenze preesistenti, fungendo da catalizzatore dello slancio della sostenibilità per tutti gli stakeholder: consumatori, dipendenti, autorità di regolamentazione e investitori.<sup>5</sup>

### IL FATTORE S IN PRIMO PIANO



% di Social bond rispetto al totale di bond emessi in crescita dal 5% nel 2019 al 15% nel 2020.<sup>A</sup>

<sup>A</sup> Fonte: Climate Bonds Initiative, MSCI ESG Research. Dati al 15 ottobre 2020.

UniCredit occupa una posizione di leadership nel quadro globale delle tematiche ESG e, in quanto leader nel settore della finanza sostenibile, è in grado di indirizzare la riallocazione del capitale verso attività economiche che generano un impatto positivo sulla società.

**€119,7 MLD**  
DI VALORE COMPLESSIVO DI GREEN E SUSTAINABLE BOND E LOAN IN 97 DEAL

**€6,1 MLD**  
DI ESPOSIZIONE AL SETTORE DELLE ENERGIE RINNOVABILI

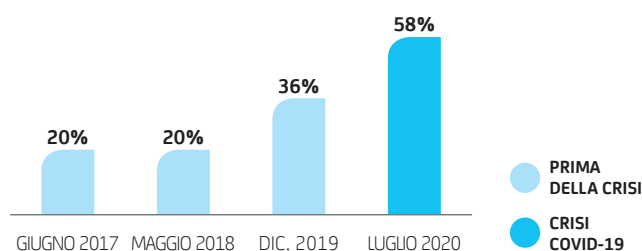
**€2,2 MLD**  
DI PRESTITI IN ESSERE NELL'EUROPA OCCIDENTALE PER L'EFFICIENZA ENERGETICA<sup>6</sup>

Desideriamo svolgere un ruolo di primo piano nei processi di sviluppo sociale e di transizione verde, attraverso l'elaborazione di una strategia di sostenibilità a lungo termine, l'integrazione dei fattori ESG nel nostro approccio di gestione del rischio e incrementando il livello di trasparenza. Riconosciamo l'importanza di essere leader globali purpose-driven, in grado di contribuire a una società più equa e sostenibile: questa è una grande opportunità che il nostro Gruppo non può lasciarsi sfuggire.

### IL RUOLO DEI REGOLATORI PER LA RIPRESA SOSTENIBILE

**€750 MLD**  
STANZIATI COME STRUMENTO TEMPORANEO PER LA RIPRESA DAL PROGRAMMA NextGenerationEu

### LA CRESCITA DELLA DIGITALIZZAZIONE<sup>B</sup>



Media delle interazioni con i clienti di tipo digitale, %.

<sup>B</sup> Fonte: McKinsey Survey, How Covid-19 has pushed companies over the technology tipping point and transformed business forever. 5 ottobre 2020.

Nel luglio 2020 UniCredit ha deciso di migliorare ulteriormente la governance degli aspetti ESG<sup>7</sup> e di incorporarli nella propria strategia, rafforzando la precedente funzione preposta alla sostenibilità e creando una struttura completamente dedicata alla Strategia ESG e Impact Banking. Per rivestire questo incarico è stato assunto un nuovo senior leader, membro anche dell'Executive Management Committee. Al fine di definire una nuova strategia ESG abbiamo intrapreso un percorso a lungo termine, componente chiave di una più ampia revisione della strategia in corso. Il percorso ha avuto avvio con la revisione della policy di Gruppo sul carbone,<sup>8</sup> emanata nel terzo trimestre del 2020, la quale pone il significativo e ambizioso target di abbandono completo dei finanziamenti al settore del carbone termico entro la fine del 2028. Il Gruppo non si limiterà a non finanziare progetti in questo settore, come già previsto dalla precedente policy, ma terminerà i propri rapporti con i clienti che non si allineeranno all'ambizione di uscire definitivamente dalle operazioni con il carbone (estrazione o produzione di elettricità) entro lo stesso lasso di tempo.

**Il nostro obiettivo di fondo è quello di integrare le variabili ESG nella strategia, nel core business e nei processi del Gruppo, guardando sia ai rischi che alle opportunità del mercato e adottando un approccio multi-stakeholder lineare: questo è il mandato di UniCredit e il principale obiettivo del proprio percorso.**

<sup>5</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Il nostro modello di business sostenibile.

<sup>6</sup> Dati Austria basati su stime per il 2020 per aggiornamento del processo di rilevazione dei dati dai sistemi interni.

<sup>7</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Governance.

<sup>8</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Gestione del rischio e Compliance.

# Il nostro percorso a lungo termine sulle tematiche ESG

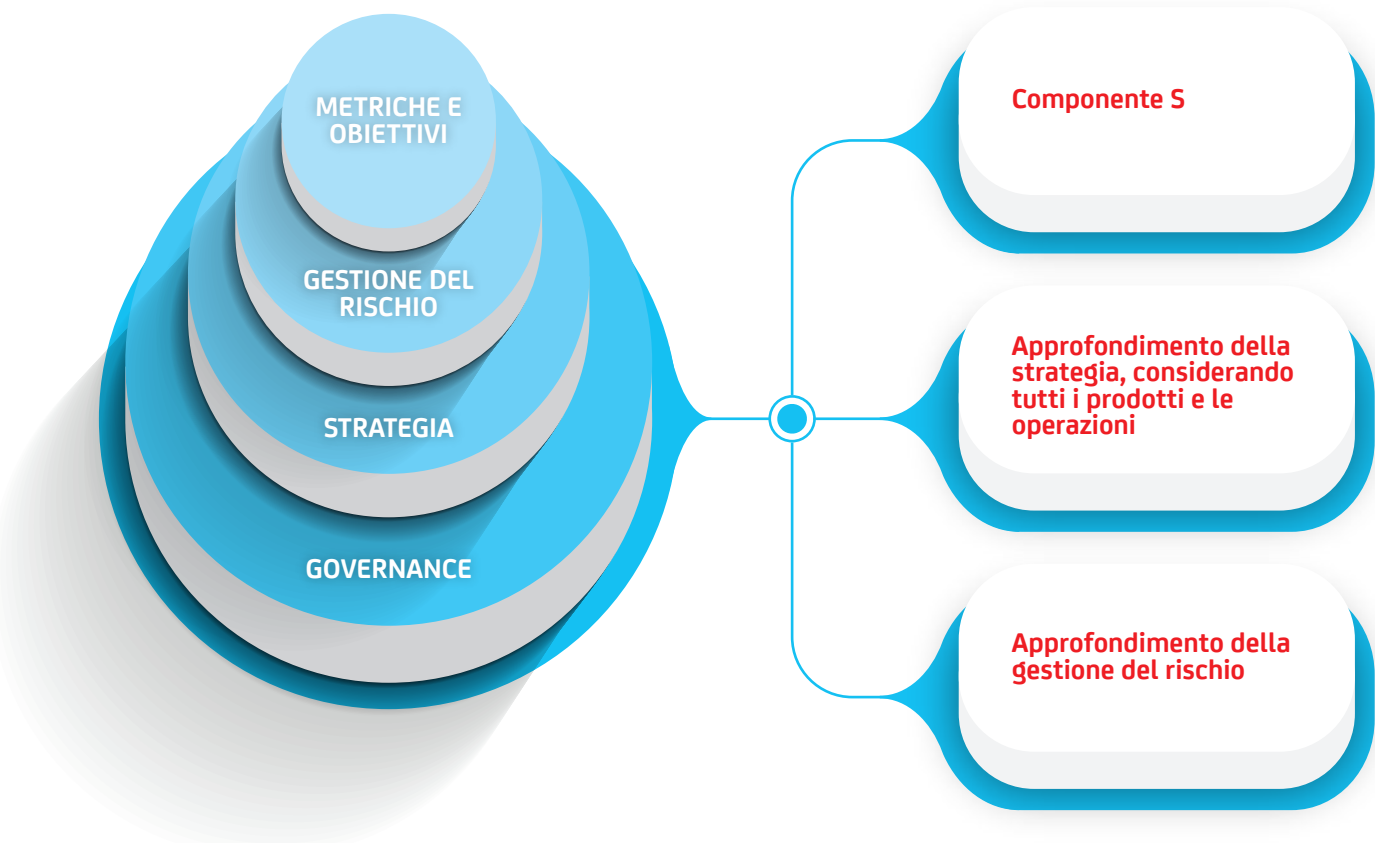
Convinti che la sostenibilità rappresenti una priorità fondamentale per il nostro Gruppo e il fondamento su cui si basa la sua strategia, al fine di consolidare la nostra performance di sostenibilità, abbiamo coinvolto

un consulente esterno internazionale, con una profonda esperienza in materia di sostenibilità nel settore finanziario, nella progettazione e realizzazione del processo di ridefinizione della strategia ESG.

## POTENZIAMENTO DEL FRAMEWORK DELLA TCFD

IL FRAMEWORK DELLA TCFD RICONOSCIUTO A LIVELLO INTERNAZIONALE

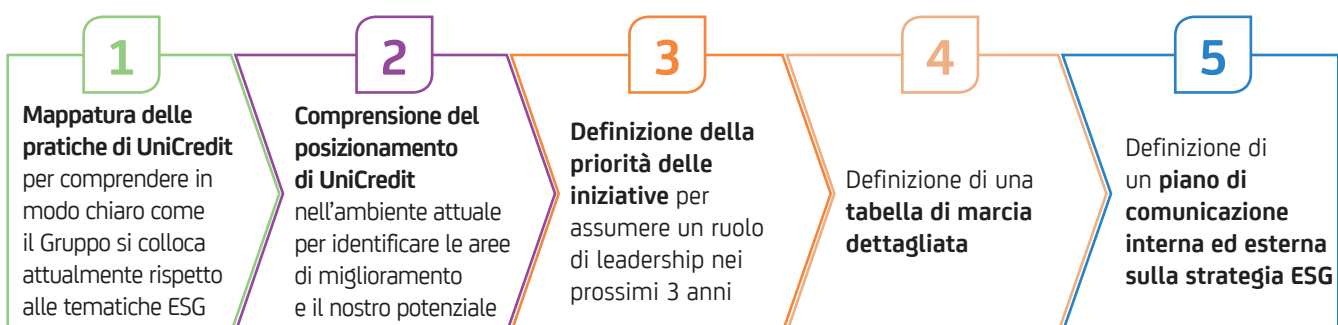
3 ELEMENTI CHIAVE DI POTENZIAMENTO



Lo schema del progetto è stato ispirato principalmente al framework della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), che è stato arricchito per garantire la

copertura dell'elemento sociale (componente S) e adattata per rispecchiare le caratteristiche specifiche di UniCredit, con approfondimenti relativi alla sua strategia e gestione del rischio.

## IL PROGETTO È STATO STRUTTURATO IN CINQUE FASI



## 1 MAPPATURA DELLE PRATICHE ESG DI UNICREDIT

Il nostro percorso sulle tematiche ESG è iniziato con una mappatura di tutte le iniziative ESG intraprese a livello di Gruppo. Questa attività ci ha fornito una panoramica esaustiva delle attività ESG portate avanti a livello di banca,

al fine di trovare le principali aree d'interesse e individuare la direzione in cui UniCredit possa procedere in maniera efficace ed efficiente sulle tematiche relative alla sostenibilità.

### PRINCIPALI RISULTATI



> 300

INIZIATIVE ESG MAPPATE ALL'INTERNO DEL GRUPPO



15

COLLOQUI CON LE PRINCIPALI FUNZIONI DELLA BANCA



CONDIVISIONE DA PARTE DEI MEMBRI DELLO  
**STEERING COMMITTEE**  
DI INPUT RELATIVI A PRIORITÀ STRATEGICHE,  
RISCHI E OPPORTUNITÀ DI NATURA ESG



**SCORECARD ESG**

BASATA SULLA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DI UNICREDIT RISPETTO A UN GRUPPO DI 20 CONCORRENTI

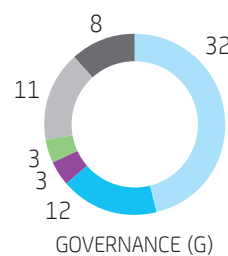
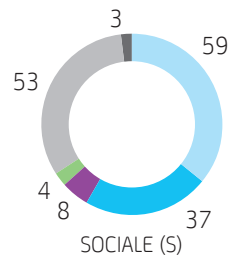
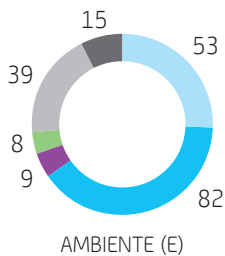
### APPROFONDIMENTO DEI RISULTATI DELLA MAPPATURA

Le iniziative raccolte all'interno del Gruppo sono state correlate, in base al loro impatto, alle componenti E, S o G, in alcuni casi a più di una contemporaneamente:



- Ambiente (E)
- Sociale (S)
- Governance (G)

### DISTRIBUZIONE GRAFICA DEGLI STAKEHOLDER SU CUI LE INIZIATIVE HANNO INFLUITO



- Dipendenti
- Clienti
- Regolatori
- Azionisti
- Comunità/società civile
- Fornitori

## 2 COMPrensione DEL POSIZIONAMENTO DI UNICREDIT

Successivamente è stato determinato il posizionamento relativo di UniCredit mettendo a confronto i punteggi ottenuti con le best practice e la media del gruppo di concorrenti. Il risultato di queste attività è costituito da un elenco dei gap che UniCredit vuole colmare nei prossimi tre anni, nell'ambito del proprio obiettivo di essere riconosciuta come una delle banche migliori in termini di strategia e posizionamento ESG.

Il processo ha confermato ancora una volta che la nostra governance aziendale è tra le migliori del settore, grazie al forte impegno portato avanti dal Gruppo su questo tema negli ultimi anni. Alcune aree con potenziali miglioramenti sono state comunque evidenziate così da aiutarci a rafforzare e mantenere la nostra leadership.

### 3

## DEFINIZIONE DELLA PRIORITÀ DELLE INIZIATIVE

Al fine di colmare le lacune e assegnare una scala di priorità alle nostre attività, abbiamo adottato un framework multifase che combina un approccio bottom-up a uno top-down. Per fare ciò, abbiamo considerato diverse variabili, tra cui le

aspettative delle **autorità di regolamentazione e vigilanza**, le crescenti esigenze degli **investitori istituzionali** e la rapidità di cambiamento dei nostri **concorrenti**.

### IL NOSTRO APPROCCIO AL FRAMEWORK MULTIFASE PER LA DEFINIZIONE DELLE PRIORITÀ



La definizione delle priorità ha portato a selezionare 20 iniziative con priorità, che saranno di conseguenza avviate nel breve termine.

Nel grafico sottostante le iniziative sono collegate agli elementi del framework della TCFD potenziato. Questo ci aiuta a definire una tabella di marcia dettagliata al fine di implementare il piano con successo.

### LE 20 INIZIATIVE CON PRIORITÀ

<b>GOVERNANCE</b>		Comunicazioni al CdA	Team e ruoli dirigenziali	Sistema di incentivi
<b>STRATEGIA</b>	<b>Prodotti</b>	Retail e piccole imprese	Corporate e PMI	Wealth management e gestione patrimoniale
	<b>Engagement</b>	Coinvolgimento dei clienti		
	<b>Attività proprie</b>	Iniziativa dei dipendenti		
<b>RISCHIO E CREDITO</b>	<b>Analisi di scenario</b>	Analisi dello scenario climatico	Trasparenza del portafoglio ESG	Allineamento all'Accordo di Parigi
	<b>Integrazione dei fattori ESG nel rischio</b>	KPI del RAF e limiti	Questionario per il cliente	Data Vendor
		Tassonomia UE		
	<b>Integrazione dei fattori ESG nel credito</b>	Policy di credito	Sottoscrizione	
<b>METRICHE E OBIETTIVI</b>		Impegni ambientali (E)	Impegni sociali (S)	Reporting standard e strategia di comunicazione

LEGENDA

GIÀ IN ESSERE



**4**

## DEFINIZIONE DI UNA TABELLA DI MARCIA DETTAGLIATA

Abbiamo lavorato alla definizione di una tabella di marcia dettagliata, con un progetto di governance e organizzazione efficiente ed efficace. Ciò richiede la creazione di gruppi di lavoro a cui partecipino i responsabili di tutte le funzioni e società coinvolte in ogni Paese.

Sulla base delle iniziative prioritarie mappate, abbiamo costruito un **quadro di monitoraggio ESG** composto da:



Una **SERIE DI KPI MISURABILI**: ciascuna delle 20 iniziative è stata collegata a uno o più indicatori al fine di garantire che i progressi dell'implementazione possano essere adeguatamente misurati



Un **INSIEME DI CRUSCOTTI E REPORTISTICHE** che, unitamente a una mappa dei datapoint puntuale e affidabile, serve a salvaguardare il corretto sviluppo del processo nelle varie aree geografiche e business unit

È in corso la definizione di nuovi obiettivi ESG, coerenti con il livello di ambizione del Gruppo e le tendenze del mercato, che saranno inclusi in un più ampio piano di comunicazione frutto del completamento della ridefinizione della strategia ESG.

**5**

## IL NOSTRO PIANO DI COMUNICAZIONE ESG INTERNA ED ESTERNA

Il nostro piano di comunicazione sulla strategia ESG è estremamente importante e richiede uno sforzo coerente in diversi ambiti. Un aspetto cruciale di questo impegno in tema di comunicazione ha riguardato la revisione del nostro Bilancio Integrato, con un'impostazione rinnovata e una maggiore attenzione dedicata agli **indicatori chiave di performance (KPI)**. Un documento separato dedicato all'informativa allineata alle raccomandazioni della TCFD sarà inoltre pubblicato nel mese di giugno. Gli spunti raccolti durante il nostro percorso di integrazione dei fattori ESG ci aiuteranno a garantire la sostenibilità del nostro capitale finanziario nel lungo periodo, oltre a proteggere tutti i nostri capitali, da quello naturale e sociale e 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!***

# Coinvolgimento degli stakeholder

**Il nostro dialogo si basa su un duplice approccio finalizzato a gestire efficacemente i rischi e le opportunità. Vogliamo comprendere su chi e cosa la nostra attività esercita la sua influenza, ma anche come la nostra attività viene influenzata.**

L'ascolto dei nostri stakeholder è da sempre il principio ispiratore di UniCredit, che ci porta a investire regolarmente in attività di feedback reciproco, raccogliendo e valutando in modo sistematico le opinioni e preoccupazioni espresse dai nostri stakeholder e dando un tempestivo riscontro alle loro osservazioni.

Una maggiore consapevolezza dei temi che interessano i nostri stakeholder può consentirci di prendere decisioni più informate, promuovendo una strategia più sostenibile e investendo nella creazione di valore a lungo termine.

## STRUMENTI DI DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER



### COLLEGHI

#### CANALI

- > indagine People Survey per misurare il coinvolgimento dei dipendenti
- > giudizio dei clienti interni sui servizi della sede centrale
- > portale Intranet del Gruppo
- > comunità online delle singole divisioni



~ 85.000

COLLEGHI COINVOLTI  
NELLA PEOPLE SURVEY



> 52.000

INPUT PREZIOSI GRAZIE  
AI MOMENTI DI ASCOLTO

#### UNA DELLE STORIE DI UNICREDIT

*DigitALL*, il nostro nuovo ambiente di lavoro digitale che ci aiuta a crescere nello spirito *One Team, One UniCredit*, interagendo e comunicando in modo più efficace. *DigitAll* include nuovi strumenti e funzionalità volti a offrire una piattaforma digitale unificata e agile per il futuro.



### CLIENTI

#### CANALI

- > valutazione della soddisfazione della clientela
- > valutazione della reputazione del brand
- > mystery shopping
- > instant feedback
- > focus group, workshop, seminari



> 355.000

FEEDBACK RICEVUTI  
DA CLIENTI E  
POTENZIALI CLIENTI

#### UNA DELLE STORIE DI UNICREDIT

Lo strumento di ascolto *Voice of the Web* è stato integrato con quello che fanno i Clienti, sulla base dei dati operativi e comportamentali. Questo ci permette di anticipare i problemi, accelerare il processo decisionale basato sui dati in diversi canali e raccogliere gli spunti utili per creare un valore sostenibile a lungo termine.



## INVESTITORI

### CANALI

- > webcast e conference call trimestrali per la presentazione dei risultati
- > incontri individuali e di gruppo, contatti telefonici
- > assemblea degli azionisti



> 500

INCONTRI E 38  
ROADSHOW CON  
INVESTITORI  
ISTITUZIONALI, RETAIL  
E SOCIALMENTE  
RESPONSABILI

### UNA DELLE STORIE DI UNICREDIT

La struttura Group Sustainability e il team Investor Relations interagiscono continuamente con i rater ESG al fine di monitorare, attraverso le loro valutazioni, la performance di sostenibilità del Gruppo e individuare opportunità di miglioramento.



## REGOLATORI

### CANALI

- > incontri individuali e di gruppo, contatti telefonici
- > workshop
- > gruppi di lavoro di settore



### COINVOLGIMENTO PROATTIVO

E PARTECIPAZIONE AL  
DIBATTITO SUL QUADRO  
NORMATIVO

### UNA DELLE STORIE DI UNICREDIT

UniCredit è stata coinvolta nel gruppo di lavoro organizzato dalla Federazione bancaria europea (EBF) e United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) sull'applicazione della tassonomia ai prodotti bancari, in relazione al quale è stato emesso un rapporto specifico in data 26 e 27 gennaio 2021.



## COMUNITÀ

### CANALI

- > sondaggi
- > social Media
- > dialogo con le ONG
- > *Territorial Advisory Boards* per le comunità locali



> 510.000

FOLLOWER  
SUI NOSTRI  
SOCIAL MEDIA

### UNA DELLE STORIE DI UNICREDIT

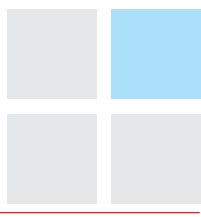
UniCredit ha rafforzato il dialogo con le organizzazioni non governative (ONG). Nell'ambito della revisione della nostra Policy sul settore del carbone, abbiamo condiviso la bozza ad alcune importanti ONG per avere un loro feedback prima della pubblicazione. Desideriamo continuare il nostro dialogo con le ONG per raccogliere opinioni utili e per essere in sintonia con le aspettative della comunità.

La matrice di materialità rimane uno strumento fondamentale per supportare la nostra strategia di business, creare valore a lungo termine e coinvolgere gli stakeholder.

Ciò che per un'azienda o un settore oggi non è materiale, potrebbe diventarlo domani. Questo concetto di materialità dinamica sottolinea l'importanza strategica degli sforzi compiuti per anticipare quali aspetti potrebbero in futuro diventare rilevanti dal punto di vista finanziario, e richiede un approccio lungimirante nei confronti della materialità. È in questo senso che costruiamo la nostra analisi anche utilizzando informazioni provenienti sia dall'esterno, attraverso la piattaforma Datamaran, sia dall'interno, attraverso l'ascolto dei

nostri stakeholder. Questo ci ha permesso, attraverso fonti esterne, di studiare a fondo le principali leggi e direttive sul settore finanziario in tutti i paesi in cui il Gruppo opera, di analizzare le ultime notizie relative al settore e pubblicate sui mezzi di comunicazione online e sui social media, nonché di confrontare il nostro bilancio con quelli pubblicati da altre banche. Anche quest'anno il top management e il Consiglio di Amministrazione hanno dimostrato il loro grande impegno nel corso di diverse riunioni, così come il Comitato Corporate Governance, Nomination and Sustainability (CGN&S), supervisionando le tematiche ESG e il nostro approccio alla sostenibilità.

## MATRICE DI MATERIALITÀ



La matrice di materialità sottostante rappresenta il quadrante superiore destro della matrice complessiva 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



TREND DI SISTEMA



BANCA SNELLA E SOLIDA



SVILUPPO DELLE PERSONE



ETICA



IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

La matrice è infatti diventata uno strumento strategico per seguire e monitorare la realizzazione degli obiettivi e guidare le decisioni future anche nella ridefinizione della nuova strategia ESG.<sup>1</sup>





















































La crisi pandemica globale ha sottolineato l'importanza, ancor più che in passato, dell'Etica aziendale e dell'Impatto positivo sulla società.

*Etica e rispetto: Fai la cosa giusta!* rappresentano i nostri 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 nei confronti dei nostri valori e il sostegno a tutti i nostri stakeholder nella difficile situazione provocata dalla pandemia di Covid-19.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo La nostra strategia.

<sup>2</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Etica e rispetto.

## IL PERIMETRO DELLA NOSTRA IMPRONTA

CLUSTER E TEMI MATERIALI <sup>A</sup>	RILEVANZA PER I NOSTRI STAKEHOLDER					CONTRIBUTO AGLI SDG OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE
 <b>INNOVAZIONE PER I CLIENTI</b> > Digitalizzazione e innovazione > Valore ai clienti						  
 <b>TREND DI SISTEMA</b> > Sicurezza informatica > Cambiamento climatico > Cambiamento demografico						   
						
						
 <b>BANCA SNELLA E SOLIDA</b> > Solidità della banca > Organizzazione snella e trasparente						 
						
 <b>SVILUPPO DELLE PERSONE</b> > Sviluppo dei dipendenti > Diversità e inclusione						  
						
 <b>ETICA</b> > Comportamento aziendale corretto > Etica aziendale						  
						
 <b>IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ</b> > Impatto positivo sulla società						     

<sup>A</sup> Maggiori informazioni su ciascun tema materiale e cluster sono disponibili nella sezione Coinvolgimento degli Stakeholder del Supplemento. Maggiori informazioni su KPI, rischi e opportunità specifici di ciascun tema materiale e cluster sono disponibili nel capitolo Il nostro modello di business sostenibile.

A young girl with long brown hair, wearing a striped tank top and blue jeans, is watering plants in a greenhouse. She is holding a silver watering can and pouring water onto a row of green leafy plants. In the background, another person wearing a hat is visible, and the greenhouse structure is visible. A blue horizontal bar is overlaid on the image, containing the text "COME CREIAMO VALORE". A red arrow points to the right on the right side of the image.

COME CREIAMO VALORE

1

IL NOSTRO IMPEGNO PER UN MONDO PIÙ SOSTENIBILE

2

IL MODO IN CUI OTTENIAMO I RISULTATI È TANTO IMPORTANTE QUANTO I RISULTATI STESSI

3

**COME CREIAMO VALORE**

**Integrare la sostenibilità nel nostro modello di business**

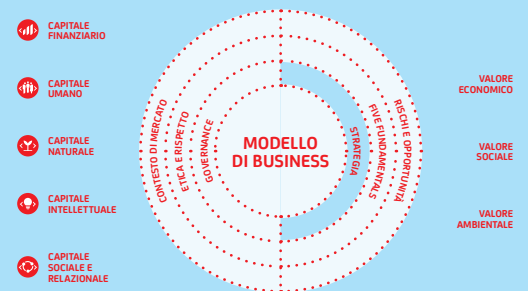
> Il nostro modello di business sostenibile

**Vivere, agire e praticare la sostenibilità. Il nostro modo di condurre**

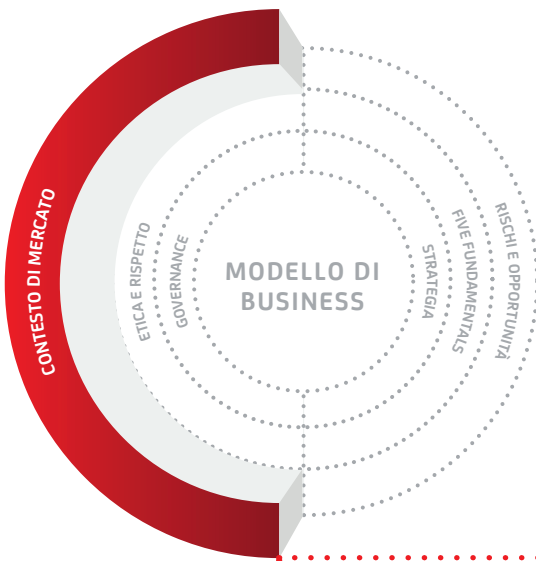
- > Creare valore rimanendo fedeli alla nostra purpose: Etica e rispetto
- > Alla ricerca di opportunità con la nostra Governance forte
- > Applicare un approccio equilibrato: Gestione del rischio e Compliance

4

LA BANCA PER LE COSE CHE CONTANO



# Il nostro modello di business sostenibile



In un contesto in cui i comportamenti di regolatori, investitori, consumatori, oltre che del mercato, erano già in rapida evoluzione, la pandemia di Covid-19 ha provocato il più grave e ampio shock economico degli ultimi anni. Le banche possono contribuire concretamente a sostenere l'economia guidando al contempo la transizione sociale e ambientale, per diventare leader globali purpose-driven.

**La sostenibilità è insita nel DNA di UniCredit e continuiamo a intraprendere azioni concrete per integrare ulteriormente i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) nelle attività principali della nostra banca, rafforzando la nostra posizione di leadership nel quadro di riferimento globale delle tematiche ESG.**



## CONTESTO MACROECONOMICO<sup>A</sup>

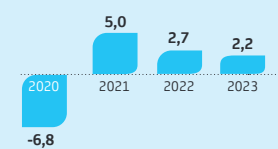
**Diminuzione del PIL** dovuta alle misure di contenimento adottate per limitare la diffusione del Covid-19.

<sup>A</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Piano strategico.

<sup>B</sup> Dati preliminari per il 2020. Scenario UniCredit basato sulle stime 2020 per il PIL del 2021, 2022 e 2023.

### Crescita dell'Eurozona<sup>B</sup>

Crescita del PIL reale a/a, %



## STAKEHOLDER

**I cambiamenti nei comportamenti degli stakeholder** non devono solo essere rilevati in tempo, ma anche anticipati. L'utilizzo di sistemi da remoto ha subito un'ulteriore accelerazione a causa della digitalizzazione data dal Covid-19.

<sup>C</sup> Fonte: Rapporto Digital around the world 2021, We are Social.

### Snapshot digitale globale<sup>C</sup>

% della popolazione mondiale



## INVESTITORI

Assistiamo a una crescente attività di **engagement** e **voto** da parte degli investitori nelle società in portafoglio, soprattutto su questioni ESG, al fine di influenzarne i potenziali risultati.

### Gestori patrimoniali coinvolti in engagement collaborativi<sup>D</sup>



<sup>D</sup> Fonte: PRI Listed equity snapshot 2017-2020.



## REGOLATORI

Il **quadro normativo per il settore bancario** è in rapida **evoluzione**. L'attenzione dei regolatori alle tendenze in tema di sostenibilità è aumentata significativamente, con l'introduzione di regolamenti sulla finanza sostenibile e sull'incorporazione dei fattori ESG nella gestione del rischio.



## TREND DI SETTORE

La crescita del nostro business dipende dalla **competitività** delle aziende e dal **benessere** degli individui in ogni Paese. Guardando ai trend di settore, offriamo ai nostri clienti soluzioni personalizzate e investiamo in iniziative finalizzate a:



Inclusione finanziaria



Inclusione sociale



Supporto alla crescita delle comunità e alla prosperità dei paesi



## IN CHE MODO IL CONTESTO DI MERCATO GUIDA LE BANCHE NEL COGLIERE LE OPPORTUNITÀ DI BUSINESS ESG

### STRATEGIA PER LA RIPRESA DELL'UE

Per contribuire a riparare i danni causati dalla pandemia, l'UE ha approvato un **Recovery Plan**, con un bilancio complessivo a lungo termine -unito al NextGenerationEU- di **1.800 miliardi di euro**, volto a gettare le basi per un'Europa **moderna** e più **sostenibile**.

#### Punti salienti di NextGenerationEU

**€672,5 mld** dal Recovery and Resilience Facility a supporto della transizione **verde e digitale**

**€47,5 mld** dal ReactEU per l'**Occupazione**

**€10 mld** dal Just Transition Fund per la transizione verso la **neutralità climatica**

### TREND ESG EMERGENTI TRA GLI STAKEHOLDER

Circa l'**80% dei consumatori** ha cambiato le proprie **preferenze d'acquisto** in base a criteri **ambientali o sociali**<sup>E</sup>

Circa il **70% dei millennial** auspica di ottenere un lavoro a **impatto sociale** presso un'azienda **purpose-driven**<sup>F</sup>

Il **63% delle imprese** sente la pressione degli stakeholder, di cui il **24% sono clienti**, per migliorare l'approccio alla sostenibilità<sup>G</sup>

<sup>E</sup> Fonte: Consumer Products and Retail: How sustainability is fundamentally changing consumer preferences, Capgemini Research Institute.

<sup>F</sup> Fonte: Embracing the New Age of Materiality: Harnessing the Pace of Change in ESG, World Economic Forum.

<sup>G</sup> Fonte: Circular Economy 2020 Global Survey Report, Bureau Veritas.

### ALCUNE DELLE PRINCIPALI ASPETTATIVE DEGLI INVESTITORI SUI TEMI ESG

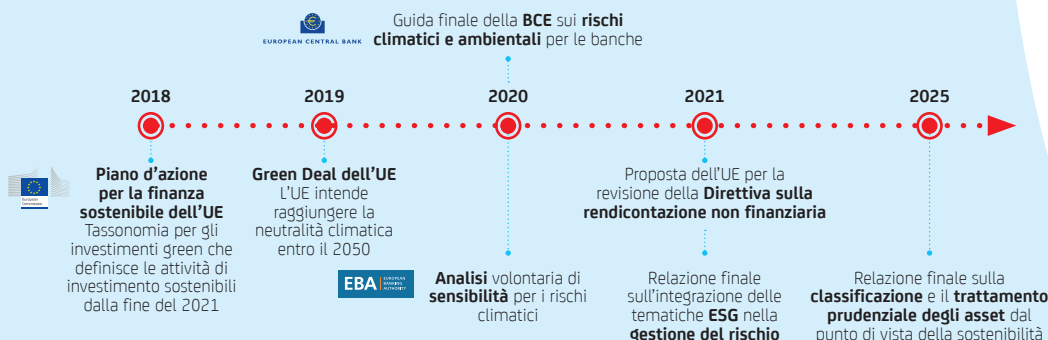
**ESG** Competenze, diversità, indipendenza e remunerazione dei **membri del CdA**

**ESG** Migliore **informativa** sugli aspetti sociali (gestione dei talenti e divario retributivo) e ambientali, in linea con la Task-Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

**ESG** Orientamento dei finanziamenti/portafoglio e obiettivi chiari in tema di **rischio climatico** sono considerati avanzati

**ESG** Pratiche di **gestione del rischio** che incorporano considerazioni ESG

### QUADRO COMUNITARIO PER LA CRESCITA SOSTENIBILE



### TREND ESG EMERGENTI NEI SETTORI INDUSTRIALI

Aumento dal 19% nel 2010 al **34%** nel 2019 della quota di **energia da fonti rinnovabili** sul consumo lordo di elettricità nell'area UE-28

**Valutazione del mercato UE della sanità digitale** a 30 mld di dollari nel 2018 e stimato **173 mld** di dollari entro il 2025<sup>H</sup>

**Povertà energetica** per **34 mln** di europei. La Renovation wave è inclusa nel Green Deal dell'UE

<sup>H</sup> Fonte: Digital transformation Shaping the future of European healthcare, settembre 2020, Deloitte.

## Prodotti ESG

**FINANZIAMENTI**  
Mutui green  
Green Project Finance  
Social Impact Banking  
Finanziamenti SDG-linked

### MERCATO DEI CAPITALI

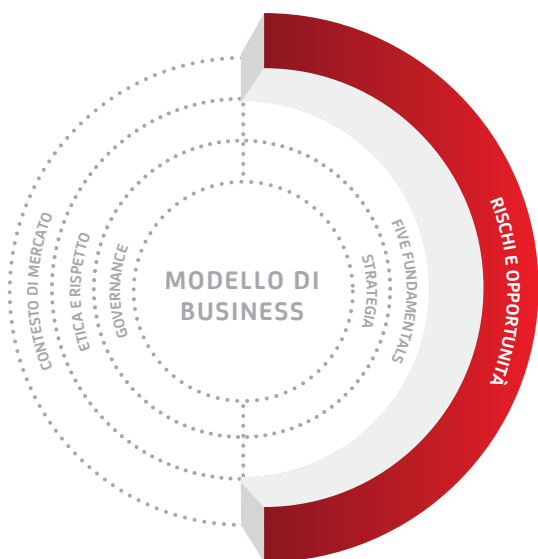
Green bond  
Social/Sustainable/  
Transition bond

### ASSICURAZIONI

Assicurazioni casa/auto a zero emissioni  
Soluzioni ad-hoc per progetti riguardanti le energie rinnovabili

### GESTIONI PATRIMONIALI

Fondi SRI  
ETF e Indici ESG



## Rischi e Opportunità

In UniCredit siamo consapevoli che il contesto in cui operiamo è in continua evoluzione. Per questo motivo ci impegniamo ad analizzarlo con continuità e ad ascoltare tutti i nostri stakeholder, al fine di **gestire i rischi e cogliere le opportunità di business in modo efficiente**.

Nel fare questo, applichiamo il nostro processo di analisi della materialità con l'obiettivo di individuare quelli che:

- > possono influenzare le nostre attività commerciali
- > possono essere influenzati dalle nostre azioni.

### RISCHI E OPPORTUNITÀ IDENTIFICATI ATTRAVERSO L'ANALISI DEL CONTESTO DI MERCATO E LEGATI AI NOSTRI CLUSTER MATERIALI<sup>A</sup>



#### INNOVAZIONE PER I CLIENTI

##### RISCHI

Perdita di quote di mercato a causa di un'offerta digitale non competitiva e non inclusiva

Cambiamenti inattesi nelle aspettative dei clienti e tecnologie radicalmente nuove

Perdita di quote di mercato e di centralità del business se l'attività bancaria non è guidata dalle esigenze dei clienti

##### OPPORTUNITÀ

Rispondere alle sfide digitali con una costante centralità del cliente, aumentando la digitalizzazione dei clienti e l'efficienza della banca

Sfruttare le nuove tecnologie e l'analisi dei dati (es. big data, machine learning) per migliorare il processo di gestione del rischio

Sviluppare un'offerta di prodotti e una strategia commerciale che riflettano realmente le esigenze dei clienti per creare valore sostenibile a lungo termine



#### TREND DI SISTEMA

##### RISCHI

Minaccia di attacchi informatici ai nostri sistemi ICT, anche in relazione all'aumento dello smart-working

Effetti dei cambiamenti climatici gestiti solo in termini di rischio reputazionale e non come driver delle strategie creditizie

Eventi meteorologici estremi che producono danni economici alle sedi e al portafoglio creditizio della banca (rischio fisico)

Diminuzione del livello di fiducia dei giovani nei confronti delle strutture economiche, politiche e sociali

##### OPPORTUNITÀ

Sistemi ICT solidi e sicuri costituiscono un elemento fondamentale per la fiducia degli stakeholder

Svolgere un ruolo importante nella transizione verso un'economia circolare o a basse emissioni di carbonio, attraverso una strategia chiara ed efficace

Includere i fattori ESG nel nostro quadro di valutazione dei rischi può rafforzare la nostra strategia a lungo termine

Intercettare comportamenti e valori etici in grado di ispirare le giovani generazioni può contribuire a conquistarne la fiducia

<sup>A</sup> Maggiori informazioni su ciascun tema materiale e cluster sono disponibili nella sezione Coinvolgimento degli Stakeholder del Supplemento.



## BANCA SNELLA E SOLIDA

### RISCHI

Contesto economico e geopolitico volatile e incerto che incide sulla nostra pianificazione a breve e lungo termine

L'andamento negativo del mercato può propagarsi dalle economie, aggravando il contesto in cui la banca opera

Le strutture interne della banca non risultano pronte a rispondere a una crescente espansione del quadro normativo

### OPPORTUNITÀ

Una posizione patrimoniale robusta e una struttura snella e solida aumentano la fiducia degli stakeholder

Processi più snelli possono aumentare la nostra flessibilità e la velocità di risposta alle criticità esterne

Anticipare gli aggiornamenti del quadro normativo può aiutarci a espandere e consolidare il nostro business



## SVILUPPO DELLE PERSONE

### RISCHI

Una scarsa capacità di attrarre e trattenere i talenti potrebbe ripercuotersi sui piani di successione e sulla sperimentazione di nuove aree di business

Le tecnologie radicalmente nuove e la forte concorrenza potrebbero richiedere una significativa riqualificazione dei dipendenti

Decrescita nel coinvolgimento delle persone per mancanza di incentivi in termini di sviluppo, inclusione ed equilibrio tra vita professionale e privata

### OPPORTUNITÀ

Creare una mentalità innovativa e orientata alla tecnologia in tutti i nostri dipendenti

Investire nella formazione dei dipendenti con competenze all'avanguardia può aiutarci a mantenere la nostra leadership in un mercato in continua evoluzione

Essere un datore di lavoro ideale con una diffusa cultura basata su diversità e inclusione e che offre soluzioni concrete in termini di equilibrio tra vita professionale e privata



## ETICA

### RISCHI

Rischi di compliance e di sanzioni che danneggiano la reputazione della banca

Essere impattati negativamente da violazioni dei diritti umani e altre pratiche commerciali non etiche, anche attraverso il nostro portafoglio creditizio

Mancanza di misure preventive volte a proteggere l'ambiente di lavoro dalla diffusione di virus

### OPPORTUNITÀ

Mantenere una reputazione eccellente tra gli stakeholder attraverso una solida etica aziendale, evitando sanzioni per non conformità alle normative

Aumentare la consapevolezza dell'importanza dei diritti umani e dell'etica in generale all'interno della banca e tra i clienti

Creare un luogo di lavoro sicuro per i dipendenti consentendo nuove soluzioni per lavorare da casa in modo efficiente e garantire di conseguenza la continuità operativa



## IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

### RISCHI

L'attenzione della Banca alle ripercussioni sociali della propria attività non viene percepita o socialmente accettata dagli stakeholder

Rischio di perdere il ruolo di colonna portante dell'economia reale

Incapacità di identificare e aiutare le persone e le imprese a rischio di esclusione finanziaria e sociale, specialmente quelle più colpite dalla pandemia

### OPPORTUNITÀ

Essere percepiti come banca di prima scelta grazie al nostro approccio inclusivo

Aumentare la nostra offerta di strumenti finanziari sostenibili con impatto ESG misurabile per favorire il raggiungimento degli SDG

Essere leader nell'ambito della crescita economica, dell'educazione finanziaria e del benessere nelle nostre comunità, in particolare dopo la pandemia

# Modello di business in azione

In UniCredit, il nostro modello di business integrato e sostenibile *One Bank* è basato su una direzione strategica centrale e sull'eccellenza a livello locale. Forniamo ai nostri clienti un'offerta commerciale completa che si avvale delle forti sinergie tra i nostri business: **Corporate & Investment Banking, Commercial Banking e Wealth Management.**

Attraverso il nostro **Social Impact Banking**, identifichiamo, finanziamo e promuoviamo iniziative che possono avere un impatto sociale positivo e che contribuiscono al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Portiamo avanti **iniziative filantropiche e incentrate sulla cittadinanza d'impresa** volte a promuovere l'inclusione finanziaria e sociale, anche attraverso la **UniCredit Foundation**.

## I NOSTRI ASSET DISTINTIVI



### Banca Commerciale Paneuropea

Presenza consolidata in **13** paesi<sup>A</sup>

Principale banca per attivo in Europa<sup>B</sup>

**n.1** in Austria  
**n.2** in Italia e CEE,  
**n.3** in Germania

Social Impact Banking in **11** paesi



### Network unico per i nostri clienti

**16 mln** di clienti

**2°** provider di prestiti alle imprese nell'UE<sup>C</sup>



### Fabbriche prodotte distinte

Piattaforma CIB best-in-class pienamente integrata

**n.1** in All Bonds in Euro in Italia, Germania e **n.2** in Austria<sup>D</sup>  
**n.2** per numero di transazioni in Obbligazioni EMEA in Euro<sup>D</sup>

**n.4** nella classifica EMEA in Green Bond e finanziamenti ESG-linked<sup>E</sup>



### Commercial Banking (CB)

**63%** costi/ricavi

- > Individui
- > Imprese
- > Private Banking e Wealth Management



### Corporate & Investment Banking (CIB)

**39%** costi/ricavi

## MODELLO DI BUSINESS

Attività bancarie  
Cittadinanza d'impresa  
Filantropia

### OUTPUT



### Cittadinanza d'impresa

Misuriamo il nostro impegno attraverso il modello Business for Societal Impact (B4SI):

- > **€41,8 mln** di contributi alle comunità nel 2020
- > **€6,5 mln** investiti nella Social Impact Banking



### UniCredit Foundation

Iniziative sociali e umanitarie e supporto a studio e ricerca:

- > oltre **€1,1 mln** raccolti e più di **5.000** dipendenti coinvolti nel *Gift Matching Program* nel 2020
- > oltre **€19 mln** di borse di studio a più di **1.000** studenti e ricercatori

<sup>A</sup> Italia, Germania, Austria, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Repubblica Ceca, Ungheria, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Romaniaa, Russia.

<sup>B</sup> Dati a dicembre 2020, ove disponibili (altrimenti a settembre 2020), basati su dati pubblici disponibili. Per la Germania, solo banche private, per la regione CEE dati a settembre 2020 rispetto a Erste, KBC, Intesa Sanpaolo, OTP, RBI, SocGen, UniCredit include il Profit Center di Milano, per l'Austria classificazione delle singole entità possibile solo sulla base dei dati annuali: ultimi dati disponibili a dicembre 2019.

<sup>C</sup> Dati a dicembre 2020, ove disponibili (altrimenti a settembre 2020), basati su dati pubblici disponibili. I competitor includono: BNP, Deutsche Bank, Santander, HSBC, ISP, Société Générale. Per i dati a settembre 2020, tasso di cambio FX al 30 settembre 2020.

<sup>D</sup> Fonte: Dealogic League Tables, al 4 gennaio 2021. Periodo: 1° gennaio - 31 dicembre 2020; classifica per volumi, se non diversamente specificato.

<sup>E</sup> I finanziamenti ESG-linked includono: green Loan, KPI-linked loan, ESG-score linked loan. I Green Bond includono: Green, Social e Sustainability bond. Classifiche basate sulle Dealogic League Tables.

- € 128 progetti di **impact financing** con finanziamenti erogati per **€141,5 mln**
- €2,2 mld di prestiti per l'efficienza energetica a individui e PMI nell'Europa occidentale nel 2020<sup>F</sup>
- +9% di utenti digitali attivi e +24% di utenti attivi del mobile banking rispetto al 2019



- € 97 deal relativi a green e sustainable bond e loan per quasi **€120 mld**
- Aggiornamento della **policy sul carbone** per ridurre progressivamente a **zero** la nostra esposizione entro il 2028
- ~ **92.000** dipendenti coinvolti nell'iniziativa *Security Academy*

- € Ricavi (mld): CB ITA **6,3**, CB GER **2,4**, CB AUT **1,4**, CEE **3,4**, CIB **3,9**
- Oltre **31 mln** di documenti archiviati digitalmente dal 2017
- Più di **50 partnerships** all'interno del Gruppo



- € **€7.433 mln** di valore economico distribuito ai dipendenti e ai lavoratori subordinati
- 7 convenzioni** attivate per i dipendenti per l'acquisto di biciclette, scooter elettrici, ecc.
- 15%** di donne in ruoli dirigenziali nel 2020, con l'obiettivo di arrivare al 30% entro il 2023

- € Oltre **1.100** operazioni sottoposte a verifica relativamente a problematiche legate al rischio ambientale, sociale e reputazionale
- Effettuata valutazione del rischio fisico in relazione ai cambiamenti climatici, da cui è risultato un **impatto estremamente limitato**
- 236** contenuti su *Etica e Rispetto* pubblicati sull'intranet del Gruppo



- € **4.255 microcrediti** erogati, più del **32%** dei microimprenditori finanziati sono **donne**
- 60%** nelle emissioni di **CO<sub>2</sub>** (Scopo 1 e 2) nel 2020 rispetto al 2008
- 112** iniziative educative con **~ 82.000** giovani e soggetti svantaggiati coinvolti attraverso SIB

<sup>F</sup>Dati Austria basati su stime per il 2020 per aggiornamento del processo di rilevazione dei dati dai sistemi interni.

**LEGENDA**

€ VALORE ECONOMICO

🌿 VALORE AMBIENTALE

👥 VALORE SOCIALE

# Etica e rispetto: fai la cosa giusta!

I valori di *Etica e Rispetto* ci uniscono e definiscono la nostra cultura di Gruppo: come prendiamo le decisioni e come le mettiamo in pratica *Fai la cosa giusta!* è il principio guida che ci aiuta a vivere questi valori. Inoltre, indica come lavorare nello spirito *One Team, One UniCredit* e ci sostiene nella realizzazione dei 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

Abbiamo intensificato il nostro impegno per diffondere i valori di Etica e Rispetto in tutto il Gruppo, incorporandoli nei vari livelli dell'organizzazione e nei vari paesi e coinvolgendo tutte le aree di business, come dimostrato chiaramente anche dal marcato aumento dei numeri relativi ai contenuti di E&R nella nostra comunicazione interna.

Nella pagina successiva è riportata una selezione di iniziative, raggruppate in base allo stakeholder di riferimento. Per maggiori informazioni sulle singole iniziative si prega di fare riferimento alla sezione specifica del Bilancio Integrato.

Il 2020 ci ha visti alle prese con una crisi sanitaria senza precedenti. Il Gruppo, ispirato da valori consolidati e guidato dal principio *Fai la cosa giusta!*, ha saputo reagire con prontezza elaborando programmi e servizi specifici per i clienti, i dipendenti, i fornitori e tutte le comunità in cui viviamo. In UniCredit, la salute e la sicurezza delle persone rimangono la nostra priorità, con un'attenzione particolare rivolta ai nostri colleghi.<sup>1</sup> Queste azioni specifiche sono state sviluppate in contemporanea al consolidamento di diverse iniziative in tema di Etica e Rispetto (E&R), avviate nel 2019 e ulteriormente rafforzate dal forte impegno connesso al progetto *Tone from the Top*.

A questo proposito tutti i membri dell'Executive Management Committee (EMC) e i CEO locali hanno contribuito a diffondere in tutto il Gruppo i principi di Etica e Rispetto grazie al loro continuo sostegno.

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Umano.

## DIFFUSIONE DEI PRINCIPI E&R NEL 2020<sup>A</sup>

ABBIAMO PROMOSSO I VALORI DI E&R TRA I DIPENDENTI ATTRAVERSO LA PUBBLICAZIONE SULLA INTRANET DI GRUPPO DI

**236 CONTENUTI:**

**151**

A LIVELLO DI  
GRUPPO



**85**

A LIVELLO LOCALE  
(WEU E CEE)<sup>B</sup>

**26%**

DELL'INTERO PIANO  
EDITORIALE DI  
COMUNICAZIONE  
INTERNA

CONTENUTI DI E&R

**3**

VOLTE MAGGIORI  
RISPETTO AL 2019

<sup>A</sup> Dati al 15 dicembre 2020.

<sup>B</sup> Europa occidentale (incluse Italia, Germania e Austria) ed Europa centro-orientale.

## LE PRINCIPALI INIZIATIVE E&R NEL 2020



### LEGENDA



CAPITALE UMANO p.60



CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE PAG. 64



CAPITALE NATURALE p.78

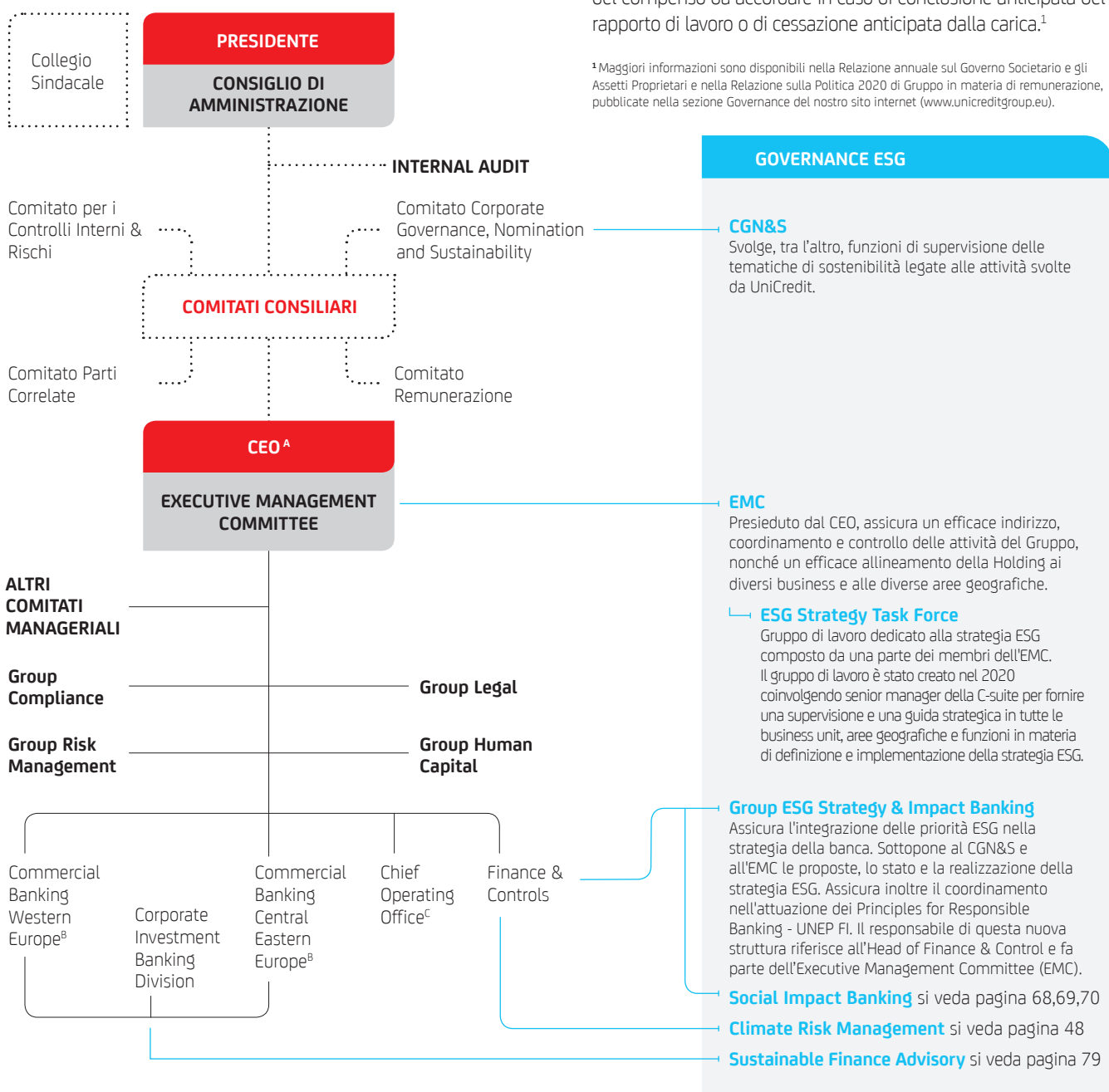


INIZIATIVE LEGATE AL COVID-19

# Governance

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.

## STRUTTURE ORGANIZZATIVE E DI GOVERNANCE (ALLA DATA DI APPROVAZIONE DEL PRESENTE DOCUMENTO)



## 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 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.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 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, pubblicate nella sezione Governance del nostro sito internet ([www.unicreditgroup.eu](http://www.unicreditgroup.eu)).

<sup>A</sup> A seguito della risoluzione anticipata del rapporto di Amministratore Delegato e Direttore Generale del Signor Jean Pierre Mustier (a far data dall'11 febbraio 2021), e al fine di assicurare la piena continuità manageriale, il Consiglio ha nominato un Direttore Generale. Al Direttore Generale, che rimarrà in carica fino alla nomina del nuovo Amministratore Delegato, sono state trasferite tutte le deleghe già attribuite all'Amministratore Delegato.

<sup>B</sup> Posizione ricoperta da due Co-responsabili (Co-CEOs).

<sup>C</sup> Posizione ricoperta da due Co-Heads.



## COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione di UniCredit soddisfa i requisiti di adeguatezza prescritti dalla disciplina italiana ed europea, riguardanti, tra l'altro, professionalità, onorabilità e indipendenza, nonché il time commitment raccomandato per un'efficace partecipazione alle riunioni del Consiglio e dei Comitati e il limite al cumulo degli incarichi che possono essere ricoperti dagli Amministratori.

Le qualità personali degli Amministratori rispondono al profilo teorico approvato dal Consiglio stesso.<sup>2</sup>

Con specifico riferimento alla diversità, alla data di approvazione del presente Bilancio Integrato la quota di genere è temporaneamente al di sotto della soglia prevista dalla disciplina applicabile, a seguito delle dimissioni del Consigliere Elena Zambon e della cooptazione del Signor Pietro Carlo Padoan quale candidato alla carica di Presidente in vista del rinnovo del Consiglio di Amministrazione nel 2021 (entrambe con decorrenza dal 13 ottobre 2020), nonché alla risoluzione anticipata del rapporto di Amministratore Delegato e Direttore Generale del Signor Jean Pierre Mustier (a far data dall'11 febbraio 2021).

<sup>1</sup> 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](http://www.unicreditgroup.eu)).



## FOCUS

### RINNOVO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE NEL 2021

I passaggi principali del processo di rinnovo del Consiglio di Amministrazione di UniCredit nel 2021, in linea con le best practice internazionali, sono i seguenti:

- un processo di selezione per l'individuazione dei candidati alla carica di membro del Consiglio di Amministrazione, compresi il Presidente e il CEO, basato su chiare responsabilità ed elevata professionalità
- la cooptazione di un Amministratore quale candidato alla carica di Presidente, che svolgerà un ruolo attivo per la definizione dei componenti della lista del Consiglio
- l'individuazione di una lista del Consiglio che garantisca una composizione bilanciata in termini di esperienza, sia pratica che teorica, e promuova l'inclusione e la diversità in relazione a età, genere (con uno standard minimo del 40% per il genere meno rappresentato) e aree geografiche, oltre a riflettere adeguatamente lo status di UniCredit quale unica G-SIB (Global Systemically Important Bank) italiana.

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE IN NUMERI (ALLA DATA DI APPROVAZIONE DEL PRESENTE DOCUMENTO)

### CONSIGLIERI NON-ESECUTIVI



13

### COMPOSIZIONE PER GENERE



### CONSIGLIERI INDIPENDENTI



AI SENSI DELLO STATUTO E DEL CODICE DI AUTODISCIPLINA

11



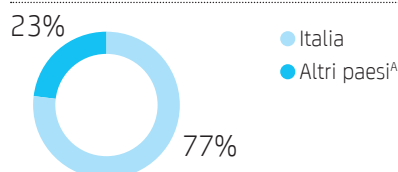
AI SENSI DEL TUF<sup>B</sup>

13

### DURATA MEDIA DI PERMANENZA IN CARICA - 2020

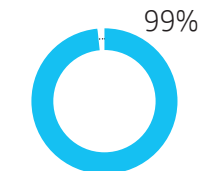
3  
anni

### COMPOSIZIONE GEOGRAFICA

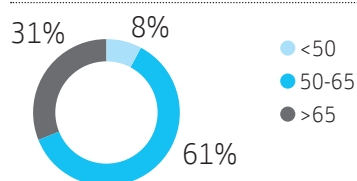


● Italia  
● Altri paesi<sup>A</sup>

### PARTECIPAZIONE MEDIA - 2020<sup>C</sup>

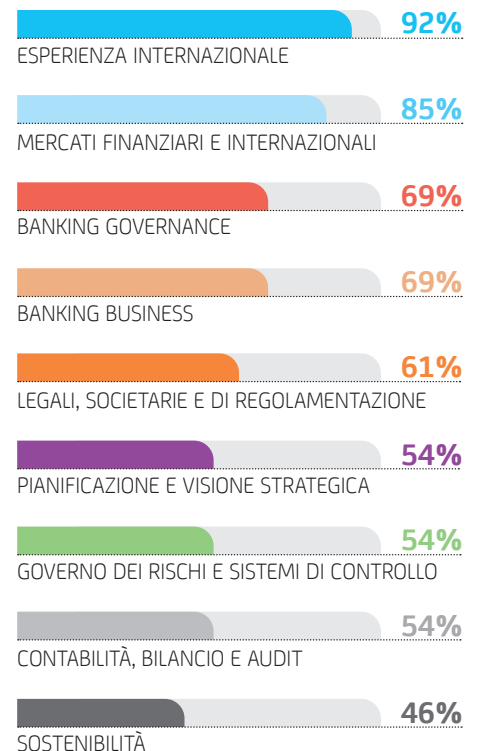


### FASCE D'ETÀ



● <50  
● 50-65  
● >65

### COMPETENZE DEI CONSIGLIERI



<sup>A</sup> Austria, Spagna, Emirati Arabi Uniti.

<sup>B</sup> Decreto Legislativo del 24 febbraio 1998, n. 58.

<sup>C</sup> Con riferimento ai Consiglieri in carica alla data del 31 dicembre 2020.

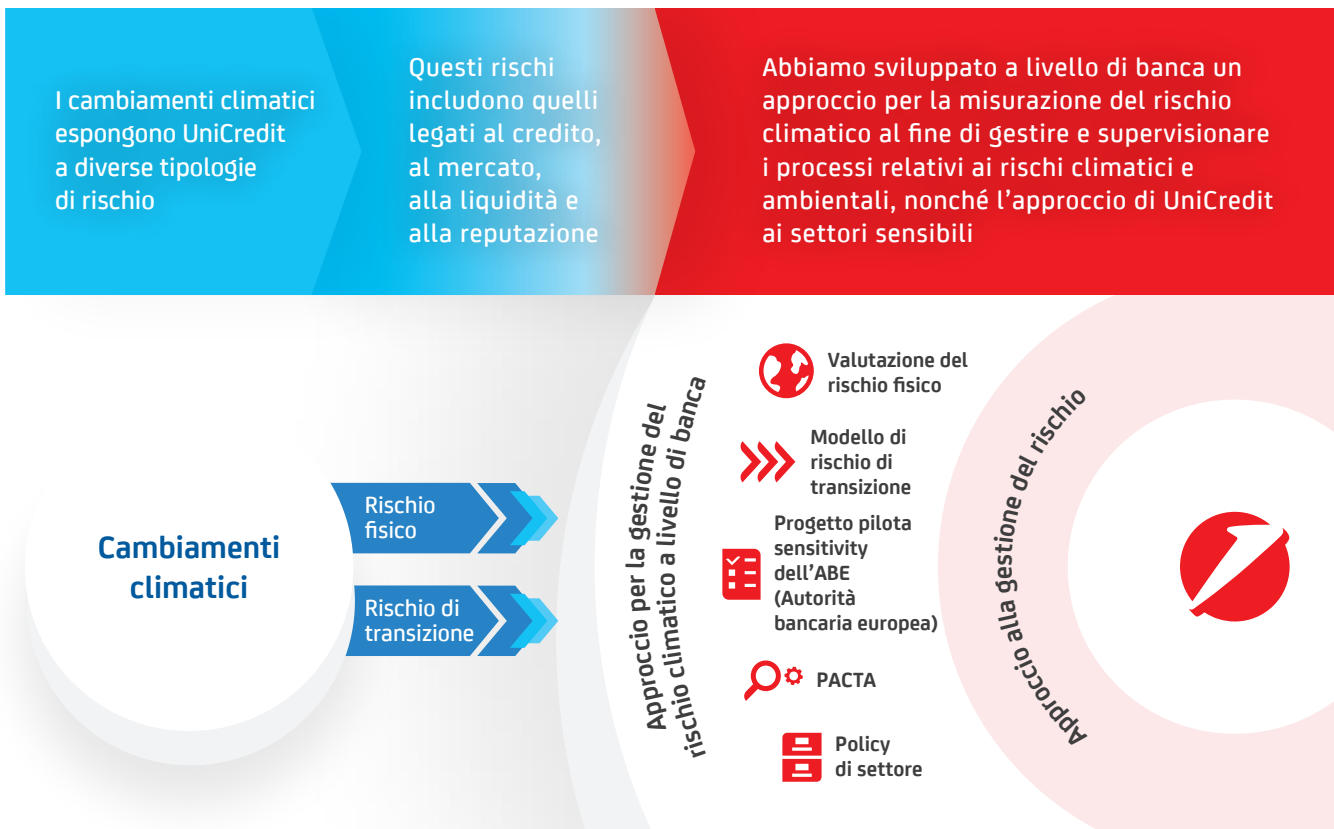
# Gestione del rischio e Compliance

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. Il nostro obiettivo è quello di assicurare un'efficace mitigazione del rischio grazie all'adozione di uno schema di definizione della propensione al rischio (Risk Appetite Framework, RAF), che bilanci obiettivi futuri sostenibili e crescita solida della nostra attività nel lungo termine.

Abbiamo ulteriormente rafforzato il nostro approccio alla gestione del rischio, ponendo l'attenzione in particolare sui rischi connessi ai cambiamenti climatici e sulla protezione contro i rischi informatici.

## Rischi climatici e ambientali

Nel 2020, il Gruppo ha proseguito gli sforzi per integrare progressivamente i fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) nell'approccio alla gestione complessiva del rischio, concentrandosi principalmente sulle tematiche ambientali.



## PRINCIPALI AZIONI DEL 2020 PER COMBATTERE I RISCHI CLIMATICI E AMBIENTALI



### VALUTAZIONE DEL RISCHIO FISICO

È stata effettuata una valutazione prendendo in considerazione gli impatti più rilevanti causati dai cambiamenti climatici. Il risultato ha evidenziato principalmente una riduzione del valore delle garanzie situate in zone a elevato rischio soggette a un rischio cronico (es. l'innalzamento del livello del mare) e a un rischio acuto (es. inondazioni e frane).

**IMPATTO  
LIMITATO**

DALL'ANALISI  
PRELIMINARE



### MODELLO DI RISCHIO DI TRANSIZIONE

È stata creata una mappa del rischio di transizione climatica a livello settoriale. L'elaborazione della mappa sarà integrata da una valutazione mirata dei rischi di transizione climatica e ambientale a livello di singola controparte, incentrata sul portafoglio crediti di UniCredit.<sup>A</sup>

Il punteggio climatico e ambientale ottenuto integrerà e migliorerà le informazioni sui temi ESG già disponibili a livello di controparte e rilevanti per il processo decisionale relativo all'erogazione del credito.

ATTIVITA' FOCALIZZATA  
SU UN CAMPIONE  
SIGNIFICATIVO DI  
SOCIETÀ QUOTATE DEL  
SEGMENTO CORPORATE  
& INVESTMENT  
BANKING (CIB)

**AVVIO NEL  
2021**

## MATRICE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ DELLA TRANSIZIONE CLIMATICA E AMBIENTALE



#### AMBITO

Aziende nelle aree geografiche in cui il Gruppo opera<sup>B</sup>



#### OBIETTIVO

Misurare l'esposizione e la vulnerabilità della controparte creditizia relativamente al rischio di transizione



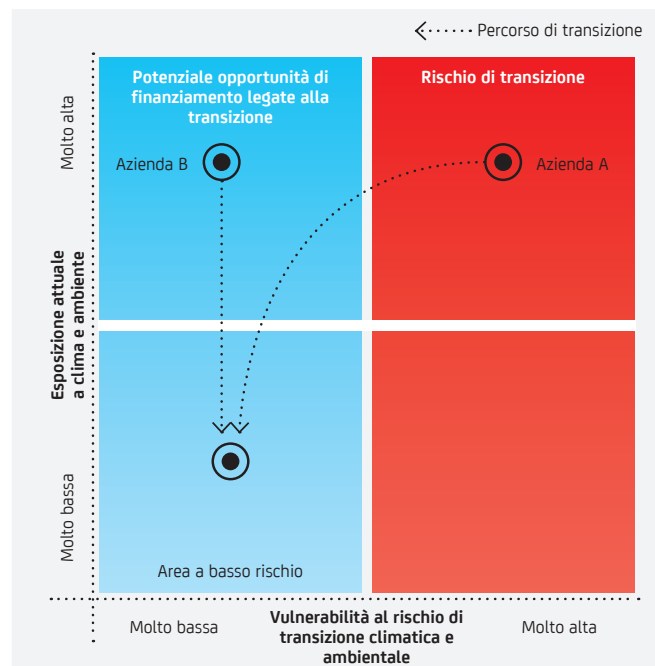
#### METODOLOGIA

Punteggio climatico e ambientale secondo una metodologia sviluppata internamente. Ogni cliente è stato valutato rispetto a una serie di indicatori qualitativi e quantitativi, attuali<sup>C</sup> e prospettici,<sup>D</sup> raccolti direttamente dalla compilazione di uno specifico questionario



#### PROCEDURA

I risultati della valutazione climatica e ambientale sono tenuti in considerazione nel processo di autorizzazione credito



Favorire lo sviluppo di una strategia climatica mirata e più restrittiva, ad esempio il percorso di transizione dell'Azienda A da un'area ad alto rischio a una posizione a basso rischio, e sbloccare potenziali opportunità di finanziamento legate alla transizione accompagnando i clienti che hanno già dimostrato un forte impegno, ad esempio il passaggio dell'Azienda B a un'area a basso rischio.

<sup>A</sup> Nel 2020 sarebbero state circa 400 controparti.

<sup>B</sup> Il portafoglio esclude: posizioni deteriorate, Financial Institutions, Banks, Sovereigns (FIBS) e Settore Pubblico.

<sup>C</sup> L'asse Esposizione attuale a clima e ambiente considera, ad esempio, il livello effettivo di emissioni di gas serra della controparte.

<sup>D</sup> L'asse Vulnerabilità climatica e ambientale considera, ad esempio, l'impegno della controparte per un chiaro obiettivo in tema di investimenti verdi.



## PROGETTO PILOTA SENSITIVITY DELL'ABE

Adesione volontaria al primo esercizio sensitivity dell'ABE (Autorità bancaria europea) con l'obiettivo di:

- > effettuare una stima preliminare dell'ammontare delle esposizioni sostenibili, basate sulla tassonomia verde dell'UE e detenute dalle banche dell'UE
- > testare diverse metodologie per classificare le esposizioni sostenibili (esercizio di apprendimento)
- > approfondire le principali sfide metodologiche e di gestione dei dati che devono essere valutate dalle banche.

INVIO DEI DATI A

**DICEMBRE 2020**

RISULTATI DISPONIBILI NEL

**PRIMO TRIMESTRE 2021**



## PACTA



La metodologia del Paris Agreement Capital Transition Assessment (PACTA)<sup>A</sup> consente alle banche di misurare l'allineamento dei propri portafogli crediti corporate agli scenari climatici.

All'interno di ogni settore, la metodologia si concentra solo sul segmento della catena del valore del settore stesso che è principalmente responsabile dell'impatto sul clima (es. la produzione di energia elettrica all'interno del settore elettrico in generale).

TEST COMPLETATO

**NEL 2020**

**NEL 2021**

UNICREDIT CONTINUERÀ A LAVORARE E APPROFONDIRE I RISULTATI PRELIMINARI DI PACTA

### RISULTATI PRELIMINARI (A LIVELLO GLOBALE ED EUROPEO, QUANDO APPLICABILE):

Settore	Esposizione del portafoglio <sup>B</sup>	Posizionamento del portafoglio <sup>B</sup>	Commenti
Produzione di energia elettrica	€9,4 mld (~38%)	in linea con il migliore del mercato UE	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; netta riduzione di carbone e nucleare</li> <li>&gt; aumento contenuto di gas e idroelettrico</li> <li>&gt; evoluzione stabile del petrolio</li> <li>&gt; marcato aumento delle fonti rinnovabili</li> </ul>
Petrolio e gas	€5,6 mld (22%)	in linea con il mercato globale	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; alcune limitazioni già in atto (es. petrolio artico/ estrazione offshore di gas, petrolio e gas non convenzionali)</li> </ul>
Automotive	€6,1 mld (24%)	posizionamento migliore rispetto al mercato globale	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; aumento maggiore per le tecnologie elettriche/ ibride</li> <li>&gt; riduzione più marcata per la combustione interna</li> <li>&gt; attenzione particolare dei clienti per le tematiche climatiche e ambientali</li> </ul>
Cemento	€1,0 mld (~4%)	in linea con il mercato globale	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; il percorso di decarbonizzazione costituisce una sfida alla luce della mancanza di tecnologie alternative prontamente disponibili</li> </ul>
Acciaio	€3,0 mld (12%)	posizionamento migliore rispetto al mercato globale	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; le esposizioni si concentrano su player europei che fanno leva su una minore intensità di emissioni di CO<sub>2</sub></li> </ul>

<sup>A</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2019.

<sup>B</sup> Nell'ambito del PACTA. Credit Limit, dati gestionali al 30 giugno 2020.



## POLICY DI SETTORE

Le valutazioni del rischio ambientale e sociale sono guidate dalle nostre policy di settore inerenti al rischio ambientale, sociale, operativo e di reputazione, nonché dal nostro impegno in tema di diritti umani. Laddove applicabili, vengono implementati anche gli Equator Principle (EP).<sup>A</sup>

AGGIORNATA

SETTORE DEL CARBONE

DIFESA/ARMAMENTI

SETTORE ARTICO,  
PETROLIO E GAS NON  
CONVENZIONALI

SETTORE MINERARIO

ENERGIA NUCLEARE

INFRASTRUTTURE IDRICHE

DIRITTI UMANI

IMPEGNO

DEFORESTAZIONE

IMPEGNO

<sup>A</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Gestione del rischio del Supplemento.

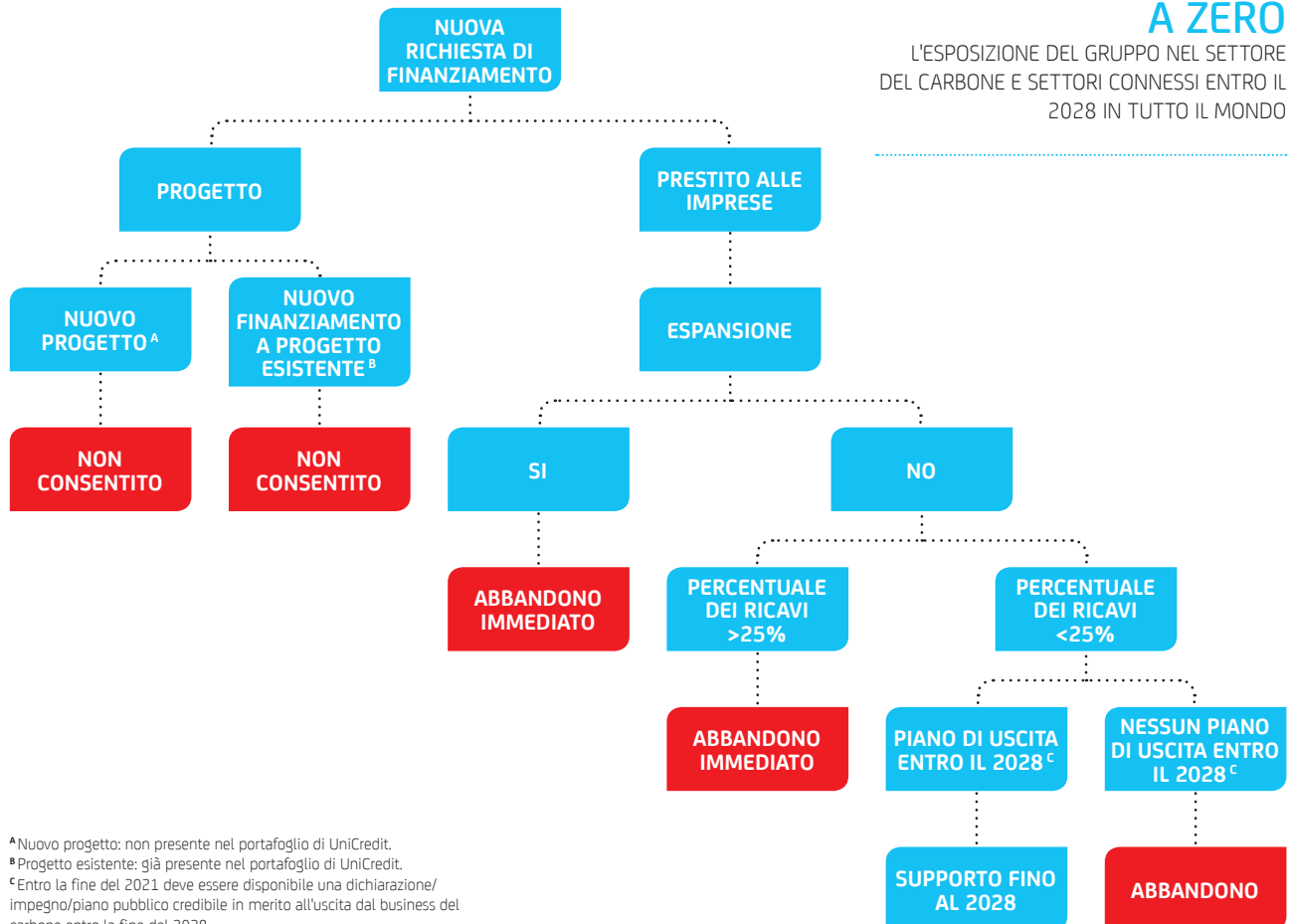


## FOCUS



### SETTORE DEL CARBONE

VALUTAZIONE DI FATTIBILITÀ IN RELAZIONE A UNA RICHIESTA DI FINANZIAMENTO NEL SETTORE DEL CARBONE



UNICREDIT SI IMPEGNA A  
**RIDURRE  
PROGRESSIVAMENTE  
A ZERO**  
L'ESPOSIZIONE DEL GRUPPO NEL SETTORE  
DEL CARBONE E SETTORI CONNESSI ENTRO IL  
2028 IN TUTTO IL MONDO

<sup>A</sup> Nuovo progetto: non presente nel portafoglio di UniCredit.

<sup>B</sup> Progetto esistente: già presente nel portafoglio di UniCredit.

<sup>C</sup> Entro la fine del 2021 deve essere disponibile una dichiarazione/impegno/piano pubblico credibile in merito all'uscita dal business del carbone entro la fine del 2028.

## PRINCIPALI INIZIATIVE DEL 2020

- si sono tenuti 15 incontri del Comitato Corporate Governance, Nomination and Sustainability (CGN&S) per proporre e discutere possibili miglioramenti alla nostra strategia ambientale e sociale
- miglioramento della policy del settore del carbone
- oltre 1.100 operazioni sono state sottoposte a verifica relativamente a problematiche legate al rischio ambientale, sociale e reputazionale
- più di 300 dipendenti di 22 società hanno partecipato a workshop sulle policy di UniCredit
- più di 50.000 colleghi hanno ricevuto una formazione in tema di diritti umani per un totale di oltre 23.000 ore
- 110 contenuti ESG diffusi attraverso specifiche attività di comunicazione a tutti i colleghi
- il dialogo costruttivo con gli stakeholder ha continuato a essere incoraggiato attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro e forum come il Thun Group<sup>1</sup>
- sono state rispettate le disposizioni previste dal paragrafo 54 della Legge del Regno Unito sulla schiavitù moderna (Modern Slavery Act 2015)
- avviato gruppo di lavoro per assicurare il rispetto delle linee guida sui rischi climatici e ambientali della BCE.

<sup>1</sup> Il Thun Group è un gruppo informale composto da rappresentanti di banche e da esperti di questioni ambientali, sociali e di diritti umani, che lavorano insieme per approfondire l'applicazione dei Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani nelle attività bancarie.

55  
INCONTRI

93  
CASI  
ANALIZZATI

GROUP  
REPUTATIONAL  
RISK  
COMMITTEE  
(GRRC)

Il 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.



## FOCUS

### MIGLIORAMENTO DEL RAF - RISULTATI IN MATERIA DI CLIMA E SICUREZZA INFORMATICA

- integrazione di quattro indicatori quantitativi. Inclusionione del rischio climatico nel monitoraggio trimestrale presentato al Consiglio di Amministrazione di UniCredit
- miglioramento del Risk Appetite Statement (RAS) sul rischio di transizione climatica e ambientale
- miglioramento del Risk Appetite Framework (RAF) 2021 del Gruppo, con l'inclusione di nuovi indicatori specifici per aumentare la copertura relativa al Cyber Risk Appetite e per affrontare il rischio emergente da Terze Parti.



## COVID-19

### PRATICHE E STRATEGIE DI GESTIONE DEI RISCHI

A livello di Gruppo sono state intraprese una serie di iniziative:

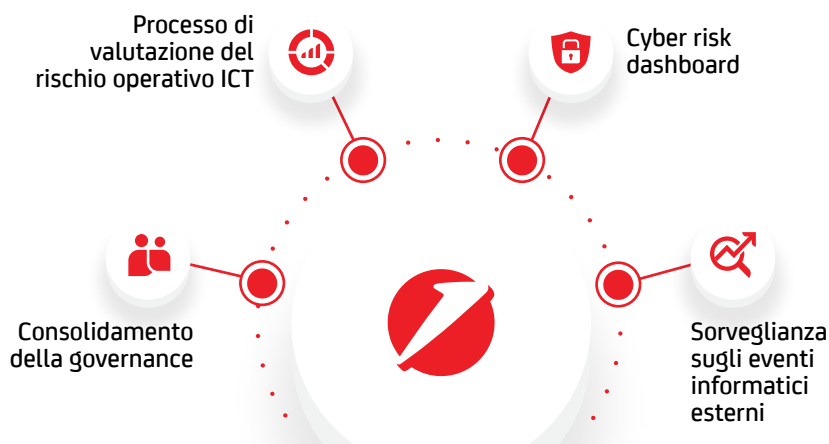
- attenzione ai rischi operativi derivanti dall'accelerazione della digitalizzazione
- prima iniziativa sulla resilienza operativa per l'analisi dei diversi input normativi e la definizione di un quadro di riferimento di alto livello
- grande sforzo per fornire un adeguato sostegno all'economia attraverso moratorie e linee di liquidità con garanzie pubbliche
- monitoraggio e analisi frequente della qualità dell'attivo del Gruppo.

Definizione e adozione delle azioni necessarie con un approccio comune e coordinato in tutto il Gruppo:

- strategia:** diverse attività preventive e linee guida interne, lungo tutte le direttrici del RAF
- governance e risposta manageriale:** coinvolgimento attivo del Consiglio di Amministrazione di UniCredit nell'approvazione della strategia e nel monitoraggio dell'evoluzione della qualità dell'attivo
- segmentazione:** clustering del portafoglio (es. portafoglio soggetto a moratoria e portafoglio soggetto a regime di garanzia)
- rischi informatici:** analisi specifica per identificare lo scenario di rischio nell'ambito delle nuove modalità di lavoro; identificazione e monitoraggio di azioni specifiche per implementare il presidio sui controlli di sicurezza ICT. Valutazione dei rischi specifici legati al Covid-19: rischi di frode, disservizio e violazione di dati
- rischio di liquidità:** tutela dell'operatività attraverso l'attivazione di piani di continuità operativa, sulla base di 4 pilastri: la governance della fase di contingenza, un potenziamento del monitoraggio della posizione di liquidità e dell'assorbimento, un dialogo continuo con il team di supervisione.

## Rischi informatici (Information and Communication Technology & Cyber Risks)

Durante l'anno sono state implementate diverse iniziative volte a rafforzare la protezione dei sistemi informatici (ICT) e la sicurezza informatica del Gruppo.



### PRINCIPALI AZIONI DEL 2020 PER GESTIRE I RISCHI INFORMATICI



#### CONSOLIDAMENTO DELLA GOVERNANCE

- > collaborazione in essere tra UniCredit e UniCredit Services per monitorare e mitigare i rischi legati ai sistemi informatici (ICT) e alla sicurezza informatica in tutto il Gruppo
- > analisi e riunioni periodiche volte a garantire e gestire una visione comune dei rischi, delle cause originarie e delle azioni di mitigazione
- > miglioramento della policy che definisce i principi e le regole per la gestione e il controllo dei rischi operativi nel Gruppo.



#### CYBER RISK DASHBOARD

- > organizzazione di incontri regolari con il senior management finalizzati a valutare e misurare i rischi per la sicurezza informatica attraverso una serie di indicatori relativi ai processi di sicurezza ICT
- > rafforzamento delle funzionalità informatiche monitorate:
  - con analisi specifiche (es. valutazione degli outsource, focus sulla gestione di Terze Parti, approfondimenti specifici sui processi di sicurezza informatica)
  - con indicatori di rischio migliorati.



#### PROCESSO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO OPERATIVO ICT

- > valutazione annuale a livello di Gruppo dell'esposizione ai rischi informatici con una valutazione dei rischi IT residui e degli scenari estremi, avvalendosi di una metodologia standard prospettica.



#### SORVEGLIANZA SUGLI EVENTI ICT E CYBER ESTERNI

- > valutazione mirata di eventi ICT e cyber esterni con l'obiettivo di identificare possibili minacce informatiche e valutare i potenziali impatti sul Gruppo
- > analisi di eventi critici che comportano rischi potenziali per il Gruppo per esprimere considerazioni preliminari o insegnamenti tratti con riferimento all'esposizione del Gruppo ai rischi
- > condivisione dei risultati e delle relative analisi con il senior management su base settimanale.

# Cultura di compliance: un aspetto imprescindibile delle attività del Gruppo

Il nostro atteggiamento e impegno nei confronti della compliance si fonda sulla convinzione dell'importanza di comportamenti corretti, in linea con i valori e i principi fondamentali del Gruppo e risponde alle aspettative dei nostri clienti, dei Regolatori e della società nel suo complesso. **In UniCredit non tolleriamo alcun comportamento scorretto e non conforme ai nostri valori e principi, poiché ognuno di noi rappresenta la prima linea di difesa della Banca.**

**Il Piano di Compliance 2020 di UniCredit**, approvato dal Consiglio di Amministrazione, si basa su **cinque pilastri strategici**.

Il piano comprende le principali iniziative implementate nel corso del 2020 sulla base delle priorità strategiche.



## 1 GOVERNANCE E COORDINAMENTO EFFICACE

Ulteriore aggiornamento e potenziamento del **Modello di supervisione e guida della Compliance** con particolare riferimento alle Società più piccole del Gruppo/Filiali estere attraverso:

- > armonizzazione completa dei **Cataloghi dei controlli**: ogni modifica deve essere approvata e monitorata dalla funzione Group Compliance
- > **nuove linee di riporto al management** nell'area Anti-Financial Crime
- > pubblicazione delle **Linee guida di compliance di Gruppo** e diffusione nelle società, con monitoraggio mensile della loro implementazione e presentazione trimestrale ai Comitati di Gruppo
- > iniziative legate alla **cultura di Compliance e Tone from the Top** estese a tutte le Società, incluse le lessons learnt. La diffusione delle iniziative a livello locale viene monitorata su base trimestrale e riportata al Chief Compliance Officer (CCO).

## 2 NUOVO APPROCCIO DI ADVISORY E TOOL

- > un **processo di consulenza comune** a vantaggio di tutte le funzioni attraverso l'utilizzo di uno strumento di Gruppo per migliorare la coerenza e l'efficacia
- > valutazione di un **nuovo Target Operating Model**, basato sul livello di complessità della consulenza richiesta.

## 3 PRESIDIO DEI RISCHI SOLIDO E CONDIVISO

- > adozione di un **approccio basato sul rischio** nel processo di revisione del Catalogo dei controlli
- > rafforzamento del **processo di escalation** in caso di ripetuti segnali di rischio (red flag) e consolidamento della cultura di tolleranza zero nei confronti dei ritardi nell'implementazione delle azioni correttive programmate
- > intensificazione dell'**automazione dei controlli** grazie alle nuove tecnologie e attraverso l'analisi dei dati.



## 4 TRASFORMAZIONE

- > rafforzamento della **strategia ICT nell'area Anti-Financial Crime** attraverso un maggiore utilizzo di strumenti digitali
- > **progetto Re-Think tank in tutto il Gruppo** per contribuire all'adeguamento delle attività di consulenza e controllo al nuovo modello di business attraverso una revisione dei principali processi e l'applicazione a casi reali
- > **sviluppo delle persone:** consolidamento delle competenze di compliance e di data analytics e, come priorità futura, miglioramento della capacità di lavorare e gestire le persone a distanza.

## 5 CULTURA E FORMAZIONE

- > programma **Tone from the Top:** tutti i membri dell'Executive Management Committee (EMC) e i CEO locali fungono da modelli di comportamento e sostengono la cultura di Compliance in tutto il Gruppo
- > **Tone at the Middle:** Programma Compliance Ambassador, che coinvolge **circa 140 dipendenti** in tutto il Gruppo
- > **Compliance4Group:** Progetto sviluppato a livello di Gruppo per agevolare la diffusione della cultura della Compliance, basato su Compliance Insight per i membri dell'EMC e il management locale, workshop digitali, attività di comunicazione e coinvolgimento dei Compliance Ambassador; 6 argomenti affrontati nel 2020: Payment Services Directive (PSD2), Sanzioni Finanziarie (FS), Antiriciclaggio (AML), GDPR, Direttiva relativa alla Distribuzione Assicurativa (IDD) e Anticorruzione (ABC)
- > **formazione obbligatoria** con 5 corsi online e test finali assegnati in tutte le Società del Gruppo: Sanzioni Finanziarie; Antiriciclaggio nei servizi di Correspondent Banking, Volker Rule, Programma Antitrust e Whistleblowing. Inoltre, tutte le Società del Gruppo hanno sviluppato a livello locale sessioni di formazione online sulle Sanzioni Finanziarie.

### OFFICE OF FOREIGN ASSETS CONTROL (OFAC) COMPLIANCE PROGRAM E REVISIONE DEL CONSULENTE INDIPENDENTE

In base agli accordi transattivi raggiunti con le Autorità statunitensi nell'aprile 2019, UniCredit ha sviluppato il proprio *OFAC Compliance Program*, nominando inoltre un consulente indipendente per effettuare la revisione dello stato di implementazione del programma (*OFAC Compliance Review*), in 3 hub. L'avvio della revisione era stato inizialmente previsto ad aprile 2020, ma è stato in seguito posticipato a settembre a causa della pandemia di Covid-19. La prima revisione è stata completata nel dicembre 2020. L'OCP, volto a rafforzare il quadro dei controlli relativi alle Sanzioni Finanziarie, è stato avviato a luglio 2019 e formalmente approvato dalla Fed il 5 dicembre 2019. L'ambito di applicazione iniziale includeva UC SpA, UCB AG e UCBA AG; in seguito la FED ha richiesto l'estensione ad altre Società e Filiali estere.



## COVID-19

### COVID-19: EFFETTI E INSEGNAMENTI TRATTI

La pandemia di Covid-19 ha accelerato la trasformazione digitale. La funzione Compliance lavora costantemente per aiutare le persone a vivere questa nuova normalità, in particolare:

- adattando il modello di servizio Compliance alla nuova modalità di lavoro, basata sulla digitalizzazione e sui processi a distanza
- tutelando la salute e la sicurezza dei dipendenti e dei clienti, privilegiando soluzioni di smart working
- migliorando ulteriormente il processo di revisione del Catalogo dei controlli, concentrandosi sull'efficienza ed efficacia dei processi e dell'esecuzione dei controlli sulla prima linea di difesa
- incrementando ulteriormente l'automazione e la gamma di controlli a distanza con il supporto delle nuove tecnologie e dei data analytics.



## FOCUS

### CULTURA DI COMPLIANCE E FORMAZIONE

Una cultura di Compliance e del rischio è il fulcro di un business sano. Per questo motivo UniCredit pone grande cura nella sua integrazione nelle attività quotidiane di tutti i dipendenti, in particolare:

- adottando iniziative mirate a sostenere la vicinanza al business in tutto il Gruppo
- valorizzando un'analisi dei bisogni di cultura e formazione al fine di aumentare la capacità di individuazione degli stessi, sfruttando i dati relativi alla compliance e agli insegnamenti tratti nell'ambito dell'attività quotidiana
- misurando gli effetti derivanti dalla formazione e dalla cultura attraverso la definizione di KPI comuni.

Nel 2020, ai dipendenti UniCredit, sono state erogate più di 560.500 ore di formazione su tematiche di Compliance di cui oltre 85.900 in ambito Anticorruzione. L'incremento di sessioni di formazione a distanza ha portato a un aumento della partecipazione dei dipendenti, la maggior parte dei quali in questo particolare momento lavora da casa.

A man with a beard, wearing a light-colored jacket and dark pants, stands in a city square. He has a dark backpack and is holding a smartphone. A silver bicycle is parked in front of him. The background features modern buildings and a blue sky with scattered clouds. A large red arrow points to the right on the right side of the image.

BANCA PER LE COSE  
CHE CONTANO

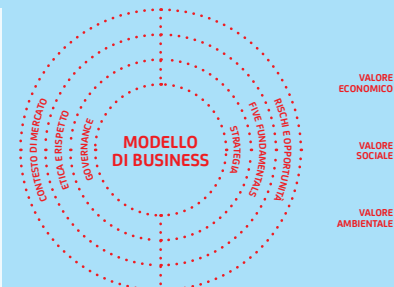
1 IL NOSTRO IMPEGNO PER UN MONDO PIÙ SOSTENIBILE

2 IL MODO IN CUI OTTENIAMO I RISULTATI È TANTO IMPORTANTE QUANTO I RISULTATI STESSI

3 COME CREIAMO VALORE

4 **LA BANCA PER LE COSE CHE CONTANO**  
Fare leva sui nostri 5 Capitali per contribuire a un mondo che cambia rapidamente

- > Capitale Finanziario: valore finanziario per un futuro resiliente
  - > Capitale Umano: coltivare le competenze per diffondere il benessere
  - > Capitale Sociale e relazionale: fare la cosa giusta significa farla insieme
  - > Capitale Intellettuale: stimolare l'innovazione per affrontare sfide senza precedenti
  - > Capitale Naturale: costruire oggi il nostro domani
- 🌐 Un'istantanea sul Covid-19



# Capitale Finanziario

Le risorse finanziarie ottenute dai fornitori esterni e generate dall'attività della banca, che vengono utilizzate a supporto del business dei clienti e delle operazioni della banca sul medio-lungo termine.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>I dati finanziari corrispondono a quelli riportati in Bilanci e relazioni 2020. Laddove non applicabile sono utilizzati dati gestionali. Maggiori informazioni sui risultati di Gruppo sono disponibili in Bilanci e relazioni 2020 e nella Presentazione sui risultati preliminari del 2020, nella sezione investitori del sito web del Gruppo. Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Piano Strategico.

## RISORSE SU CUI INVESTIAMO

- > bilancio solido con posizioni robuste di capitale e liquidità in crescita
- > stabilità finanziaria di lungo periodo.

## EFFETTI SUL TERRITORIO

- > sostegno all'economia
- > remunerazione degli investitori e dei dipendenti
- > contributi alla pubblica amministrazione.

## COME CONTRIBUIAMO A UN MONDO PIÙ SOSTENIBILE

- > misure a livello di Gruppo per proteggere la salute, la sicurezza e il benessere di tutti gli stakeholder
- > miglioramento del servizio alla clientela.

### RISULTATI 2020

UTILE NETTO  
SOTTOSTANTE DI  
**€1,3 MLD**

COSTO DEL RISCHIO  
CONTABILE A  
**105 PB**

CET1 MDA BUFFER  
FULLY LOADED PRO  
FORMA A  
**605 PB**

### OBIETTIVI<sup>A</sup>

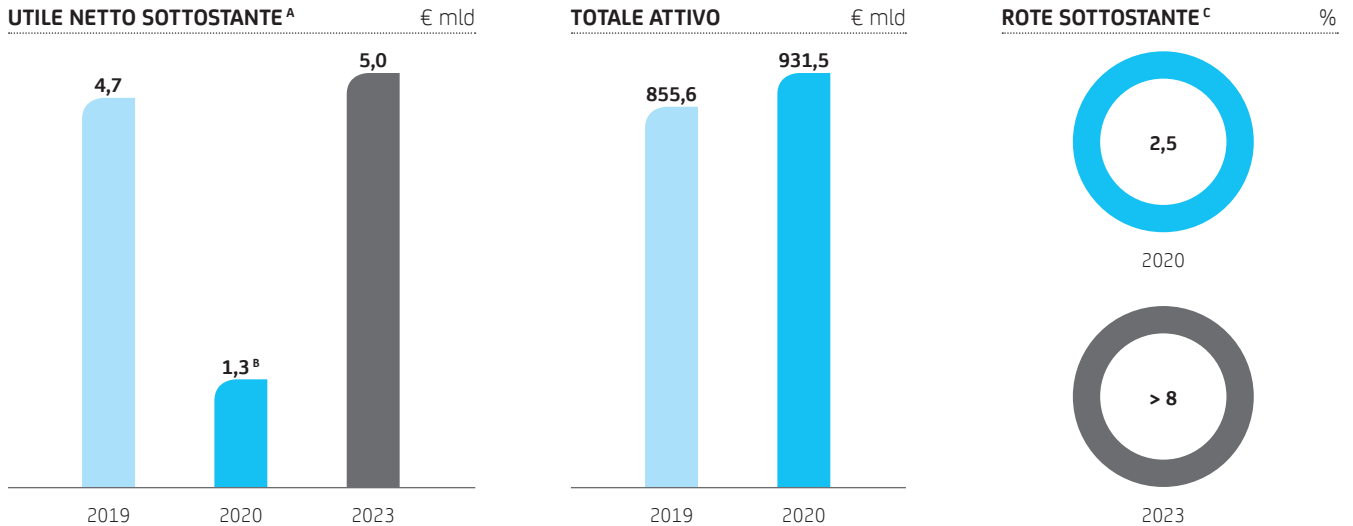
UTILE NETTO  
SOTTOSTANTE  
PARI A  
**€5,0 MLD**  
ENTRO IL 2023

COSTO DEL RISCHIO  
SOTTOSTANTE  
PARI A  
**40 PB**  
ENTRO IL 2023

**200 PB**  
<CET1 MDA  
BUFFER<  
**250 PB**  
ENTRO IL 2023

<sup>A</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2019. Obiettivi in fase di revisione.

## SOLIDITÀ PATRIMONIALE



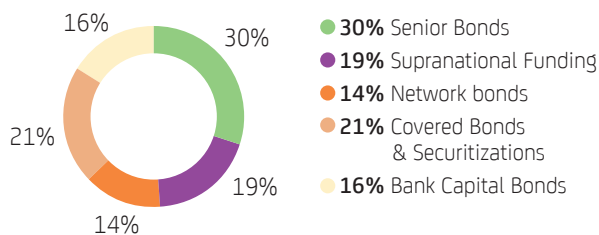
<sup>A</sup> L'utile netto sottostante è la base su cui si calcola la distribuzione di capitale.

<sup>B</sup> Con accantonamento proattivo di €5 mld per rettifiche su crediti a copertura dell'impatto economico attuale e futuro del Covid-19.

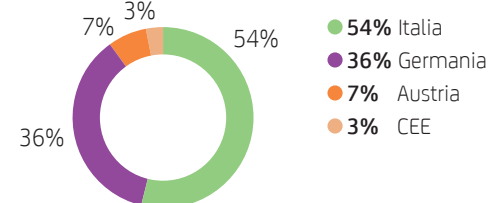
<sup>C</sup> Sulla base dell'utile netto sottostante.

## FUNDING MIX BILANCIATO

### FUNDING MIX PER SETTORE 2020

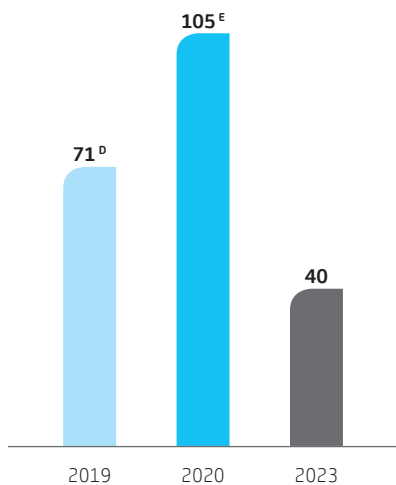


### FUNDING MIX PER PAESE 2020

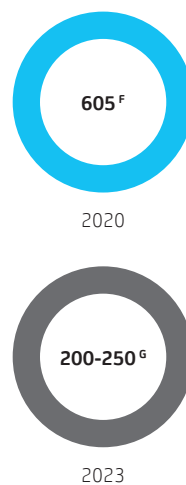


## STABILITÀ FINANZIARIA DI LUNGO PERIODO

### COSTO DEL RISCHIO SOTTOSTANTE pb



### CET1 MDA BUFFER pb



### RATINGS 2020

	FITCH RATINGS	MOODY'S INVESTORS SERVICE	STANDARD & POOR'S
DEBITO A BREVE	F3	P-2	A-2
DEBITO A MEDIO LUNGO	BBB-	Baa1	BBB
RATING INDIVIDUALE	bbb-	baa3	bbb

**Fitch Ratings:** in data 3 novembre 2020 Fitch ha confermato il rating di UniCredit a BBB- con outlook stabile.  
**Moody's:** in data 26 marzo 2020 Moody's ha confermato il rating UniCredit a Baa1 con outlook stabile.  
**S&P:** in data 29 ottobre 2020 S&P ha confermato i rating di UniCredit a BBB con outlook negativo.

<sup>D</sup> Il costo del rischio sottostante per il 2020 include le rettifiche su crediti relative al portafoglio Non Core per l'aggiornamento della strategia di rundown (-€1.049 mln). Escludendolo, il costo del rischio sarebbe stato pari a 49 pb.

<sup>E</sup> Inclusi 46 pb di overlays per l'anticipazione di futuri impatti, 47 pb di overlay su costo del rischio (+4 pb anno su anno) e 12 pb di impatto da quadro normativo avverso.

<sup>F</sup> Inclusa deduzione pro forma di riacquisto azioni ordinarie per €1.79 mln, soggetta sia ad approvazione delle autorità competenti che dell'Assemblea degli Azionisti. CET1 ratio fully loaded contabile al 15,14 % e MDA buffer fully loaded contabile a 611 pb.

<sup>G</sup> Includendo l'impatto stimato di CRD5 (articolo 104a) e Basilea 4, FRTB e CVA fully loaded.

# 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.

## RISORSE SU CUI INVESTIAMO

- > coinvolgimento dei colleghi
- > competenza professionale
- > diversità dei dipendenti.

## EFFETTI SUL TERRITORIO

- > potenziamento e sviluppo delle competenze
- > promozione della diversità e dell'inclusione
- > rafforzamento della qualità della vita attraverso politiche di welfare.

## COME CONTRIBUIAMO A UN MONDO PIÙ SOSTENIBILE

- > ci impegniamo a creare un ambiente positivo basato sul rispetto, dove i colleghi si sentano coinvolti sul lavoro e nella vita privata
- > investiamo per attrarre, gestire e sviluppare il talento
- > favoriamo lo sviluppo professionale dei dipendenti
- > ci impegniamo a garantire un ambiente di lavoro positivo e inclusivo, basato sulle pari opportunità.

### RISULTATI 2020

70

INDICE DI  
ENGAGEMENT

27

ORE DI  
FORMAZIONE  
PRO CAPITE

15%

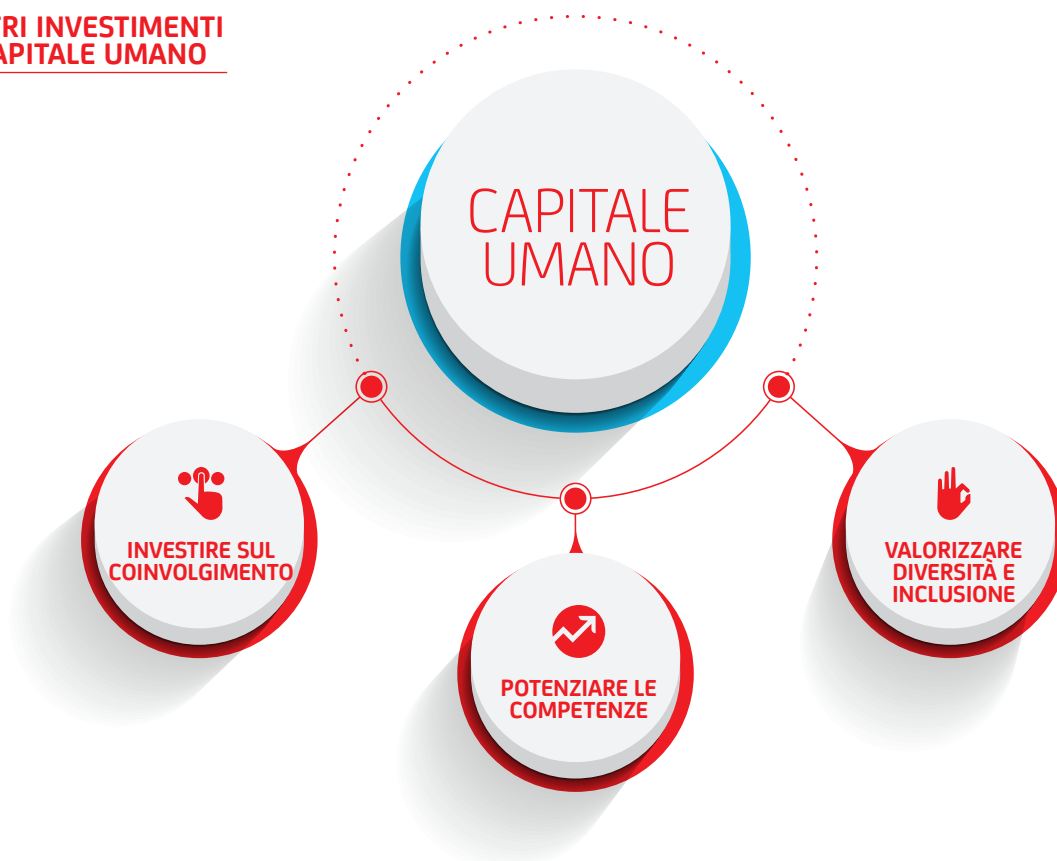
PRESENZA  
FEMMINILE NELLA  
SENIOR LEADERSHIP

### OBIETTIVI

30%

PRESENZA FEMMINILE NEI RUOLI DI  
SENIOR LEADERSHIP ENTRO IL 2023

## I NOSTRI INVESTIMENTI NEL CAPITALE UMANO



### Investire sul coinvolgimento

Il coinvolgimento dei colleghi è fondamentale per la sostenibilità del nostro business.

#### ASCOLTARE E COINVOLGERE

L'ultima edizione della nostra indagine *People Survey* è stata lanciata a Febbraio 2020.


#### PEOPLE SURVEY 2020

 **~ 85.000**  
DIPENDENTI DESTINATARI DELL'INDAGINE

 **60%**  
TASSO DI RISPOSTA

 **> 2 SU 3**  
COLLEGGI SONO ORGOGLIOSI DI LAVORARE PER UNICREDIT (INDICE DI ENGAGEMENT 70)

La maggior parte dei colleghi considera UniCredit un ambiente di lavoro senza molestie e discriminazioni; ha anche sottolineato l'importanza delle opportunità di sviluppo e di crescita.

 Abbiamo sfruttato la digitalizzazione per migliorare il nostro approccio all'ascolto e il dialogo continuo e aperto con i dipendenti.


Indagini condotte a livello di Gruppo ci hanno permesso di affrontare le principali esigenze dei nostri dipendenti in materia di sicurezza, stabilità e protezione, nonché di adozione di nuove modalità e strumenti di lavoro.

 DIALOGO CONTINUO:  
**> 52.000**  
INPUT PREZIOSI GRAZIE AI MOMENTI DI ASCOLTO

Abbiamo investito nei canali digitali di comunicazione interna per tenere i nostri dipendenti sempre aggiornati durante la pandemia; una serie di nuovi format (leadership team meeting, caffè virtuali, riunioni digitali informali, ambassador, ecc.) hanno consentito il coinvolgimento dei colleghi e la vicinanza dei manager ai propri collaboratori nonostante la distanza fisica.

#### CREARE UN AMBIENTE DI LAVORO POSITIVO

L'offerta di welfare<sup>1</sup> è sempre stata un pilastro fondamentale del nostro approccio, ancor di più da quando è scoppiata la crisi legata al Covid-19, nella quale il welfare ha giocato un ruolo cruciale per aiutare i dipendenti ad affrontare sfide personali, familiari e professionali.

 Nel 2020 abbiamo istituito l'UniCredit Family Board con l'obiettivo di coordinare un piano d'azione globale per realizzare a livello locale soluzioni incentrate su flessibilità dell'orario di lavoro, lavoro a distanza, benessere psico-fisico, supporto alla didattica a distanza e nuove modalità di lavoro.

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Capitale Umano del Supplemento.

## SOLUZIONI DI LAVORO A DISTANZA

>60%

ESTESE A PIÙ DEL 60% DEI DIPENDENTI DEL GRUPPO DURANTE I PERIODI DI LOCKDOWN



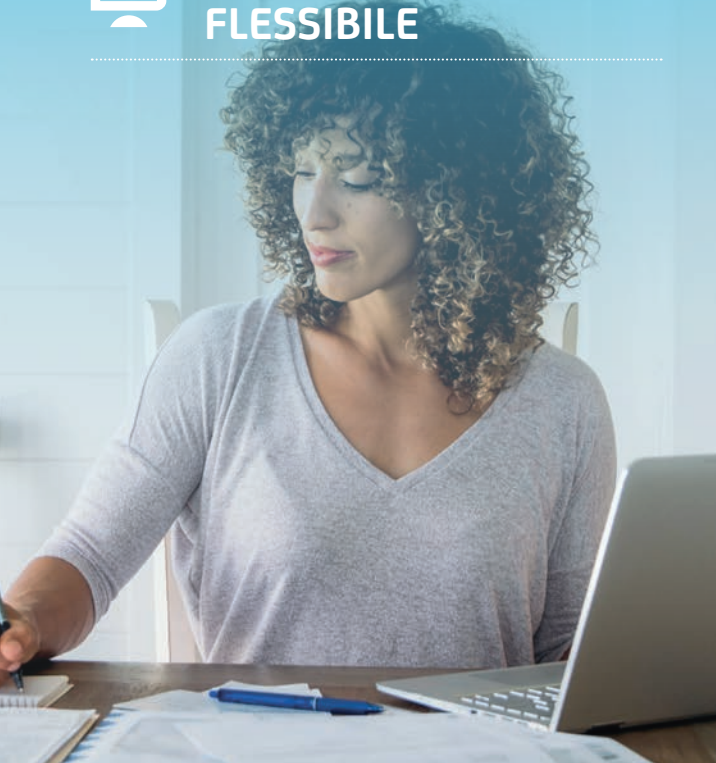
## DICHIARAZIONE CONGIUNTA SUL LAVORO A DISTANZA

FIRMATA A OTTOBRE 2020 CON IL COMITATO AZIENDALE EUROPEO<sup>A</sup>

<sup>A</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Capitale Umano del Supplemento.




## PER AGGIORNARE E POTENZIARE IL NOSTRO MODELLO DI LAVORO FLESSIBILE



## Potenziare le competenze

Puntiamo a essere un datore di lavoro ideale in un'azienda in cui le persone possano sfruttare appieno le proprie competenze, capacità e qualità.

## ATTRARRE TALENTI E VALUTARE LA PERFORMANCE

UniCredit vanta diversi programmi per neolaureati per soddisfare le esigenze di reclutamento e assicurare percorsi di sviluppo dedicati nei propri mercati.  **Nell'ambito di Impact, il Graduate Program del Gruppo, nel 2020 il processo di selezione è stato trasformato in un'esperienza interattiva completamente digitale.**

## IMPACT GROUP GRADUATE PROGRAM



**35 LAUREATI**

SELEZIONATI PRIMA DELLA FINE DELL'ANNO



ASSUNZIONE IN CONTEMPORANEA IN **3 PAESI DEL GRUPPO**

Abbiamo processi definiti per fissare gli obiettivi, valutare le performance e pianificare lo sviluppo di carriera.

**UniCredit Performance Management è il processo di valutazione delle prestazioni e di sviluppo per tutti i dipendenti del Gruppo, attraverso il quale essi ricevono dal proprio responsabile una valutazione della performance.**

I comportamenti attesi si basano sui nostri valori di Etica e Rispetto e sui *Five Fundamentals*. In tal modo si assicura un approccio comune nella valutazione della performance e un supporto ai processi decisionali relativi a remunerazione, sviluppo professionale e opportunità formative.


Inoltre, per gli executive del Gruppo la valutazione annuale ci consente di gestire, sviluppare e rafforzare una leadership pipeline sostenibile.

## SVILUPPARE LE COMPETENZE

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

Tutti i dipendenti di UniCredit possono accedere a un percorso di sviluppo, che può essere personalizzato a livello locale per soddisfare specifiche esigenze di business. Per un gruppo selezionato di dipendenti, individuato sulla base di risultati eccellenti e potenziale elevato, è disponibile un percorso di sviluppo accelerato.

La nostra offerta di sviluppo per gli executive li supporta in ogni fase della loro carriera.


 **Nel 2020 abbiamo ridisegnato la nostra offerta formativa al fine di assistere i colleghi nell'adozione di nuove modalità di lavoro, rese necessarie dalla pandemia.**

## OFFERTA FORMATIVA RIDISEGNATA PER POTER GESTIRE, LAVORARE E APPRENDERE IN MODALITÀ A DISTANZA/IBRIDA

**5.000**



COLLEGGI DESTINATARI DI INIZIATIVE SULLA GESTIONE DI TEAM VIRTUALI E IBRIDI, IL RISPETTO DELL'EQUILIBRIO TRA VITA PROFESSIONALE E PRIVATA, LA LEADERSHIP A DISTANZA E INCLUSIVA, LO SMART MANAGEMENT

 **Abbiamo inoltre sviluppato un programma formativo per potenziare le competenze digitali in ambito professionale e personale.**



**~ 37.000**

DIPENDENTI ITALIANI DESTINATARI DEL PROGRAMMA SULLE COMPETENZE DIGITALI, CHE NEL 2021 SARÀ ESTESO ANCHE AD ALTRI PAESI DEL GRUPPO



Nel corso dell'anno abbiamo continuato a promuovere la crescita professionale grazie all'offerta formativa in specifiche business e competence line, nonché a migliorare le competenze professionali nell'ambito del retail, corporate e private banking e in materia di data science e advanced analytics.



27

ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE NEL 2020

## Valorizzare la diversità e l'inclusione

In linea con i nostri valori di Etica e Rispetto, nel corso del 2020 il Gruppo ha continuato a svolgere attività di sensibilizzazione volte a promuovere una cultura inclusiva, tra cui moduli formativi per sostenere i nostri executive nello sviluppo di uno stile di leadership inclusivo.

### RICONOSCERE E AFFRONTARE I PREGIUDIZI INCONSCI



80%

TASSO DI COMPLETAMENTO DI QUESTA FORMAZIONE ONLINE DA PARTE DEI COLLEGHI DI HUMAN CAPITAL E DEI LINE MANAGER IN CIASCUN PAESE

L'edizione 2020 della Settimana della Diversità e dell'Inclusione di UniCredit è stata ripensata online e i colleghi sono stati incoraggiati ad abbracciare e celebrare la diversità.

### SETTIMANA DELLA DIVERSITÀ E DELL'INCLUSIONE



100

EVENTI VIRTUALI



15

PAESI



21.600

DIPENDENTI PARTECIPANTI

Nel 2020, la banca ha aderito al Valuable 500, un movimento globale che si prefigge di porre la disabilità al centro dell'agenda delle imprese.

Gli sforzi del Gruppo tesi a sviluppare un ambiente di lavoro sempre più inclusivo, basato sul rispetto della diversità e su una cultura aperta, hanno favorito la formazione spontanea di network di dipendenti.

## 8 EMPLOYEE RESOURCE GROUP

UNICORNS NETWORKS (LGBTQ+) E ALLYS



WOMEN'S NETWORKS



DIVERSITY AND INCLUSION NETWORK



DISABILITY NETWORK



## 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. La presenza femminile è del 50% nel nostro bacino di talenti e del 40% nei percorsi di sviluppo fast track. **Dalla sottoscrizione nel 2018 della UK Women in Finance Charter, nel nostro Gruppo la percentuale di donne in posizioni di senior leadership è aumentata fino al 15%, in linea con l'obiettivo del 20% entro il 2022. Abbiamo deciso di rafforzare tale impegno, portando l'obiettivo al 30% entro il 2023. Per sostenere i nostri progressi, sono stati definiti ulteriori obiettivi a diversi livelli dell'organizzazione e 27 promettenti donne executive sono coinvolte in un percorso di sviluppo personalizzato con la sponsorship dei membri dell'EMC.**

### PRESENZA FEMMINILE NELLA SENIOR LEADERSHIP



Il Gruppo ribadisce l'impegno a conseguire la parità retributiva tra i generi e il principio della parità retributiva è inserito nella Relazione sulla Politica di Gruppo in materia di remunerazione; sono stati definiti obiettivi di parità retributiva non demografica sia a livello di gruppo che divisionale; è stato definito e realizzato un processo di monitoraggio. Queste azioni ci permettono già di osservare dei progressi sul tema.

# Capitale Sociale e relazionale

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

## RISORSE SU CUI INVESTIAMO

- > relazioni a lungo termine con gli stakeholder
- > il nostro approccio al business per favorire lo sviluppo sociale ed economico.

## EFFETTI SUL TERRITORIO

- > soddisfazione della clientela
- > competitività delle imprese
- > inclusione e benessere sociale.

## COME CONTRIBUIAMO A UN MONDO PIÙ SOSTENIBILE

- > forniamo ai clienti un servizio di qualità elevata che inizia con l'ascolto attivo e il recepimento dei feedback
- > interagiamo con gli stakeholder chiave per costruire un ambiente bancario solido basato sulla trasparenza e la comprensione reciproca
- > promuoviamo una maggiore partecipazione economica per tutti.

### RISULTATI 2020

> 355.000

FEEDBACK RICEVUTI DAGLI STAKEHOLDER

~ €42 MLN

DI CONTRIBUTI AL TERRITORIO

### OBIETTIVI

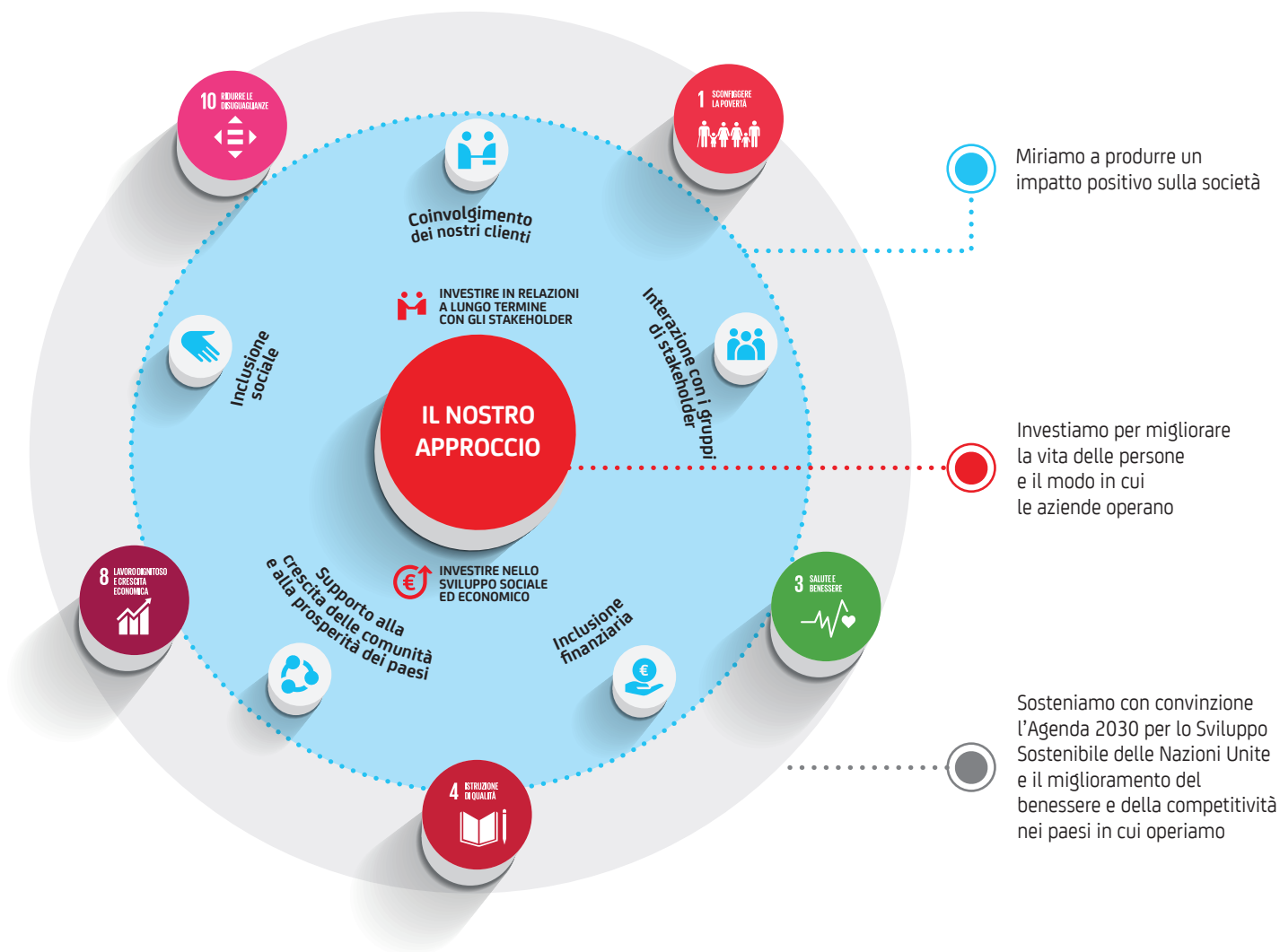
IMPEGNO A SUPPORTARE CON

€1 MLD

PROGETTI AD IMPATTO SOCIALE  
POSITIVO ENTRO IL 2023

## IL NOSTRO APPROCCIO AL CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE

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



## Investire in relazioni a lungo termine con gli stakeholder

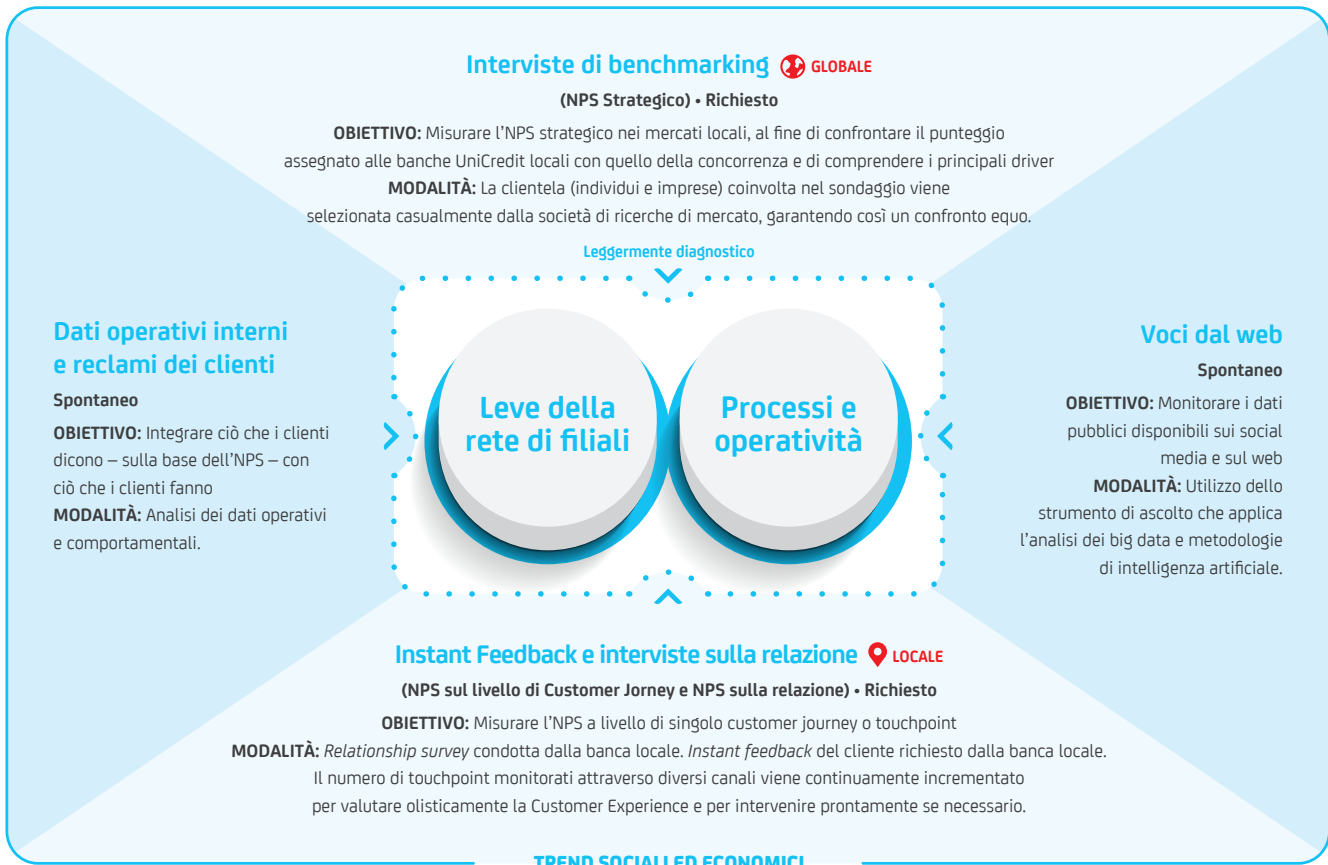
Il coinvolgimento degli stakeholder è fondamentale per creare un rapporto di fiducia.

### COINVOLGERE I NOSTRI CLIENTI

Valutiamo il servizio offerto dando la priorità agli interventi nelle aree che devono essere migliorate, cogliendo le opportunità di business e agevolando il coinvolgimento degli stakeholder all'interno del Gruppo. Questi obiettivi, rafforzati e rinnovati nel Piano Strategico *Team 23*, sono diventati ancora più importanti dopo l'insorgere della pandemia di Covid-19.

Nel nostro piano strategico, abbiamo adottato il Net Promoter Score (NPS) come indicatore chiave di performance, fondamentale per comprendere quanto i clienti apprezzino i servizi che offriamo e la loro esperienza bancaria con noi, 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.

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



Al fine di migliorare la Customer Experience, UniCredit utilizza il design thinking e la mappatura dei processi per perfezionare 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 analizzati 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 ci consente di individuare eventuali punti di attenzione e di porvi rimedio in tempi brevi, per aumentare la soddisfazione dei clienti.

**AUSTRIA**

**ATTIVITÀ**  
 Dal 2018 esiste un gruppo di lavoro permanente che analizza e risolve i reclami riguardanti i canali e i processi

**PROCESSO**  
 I responsabili delle aree competenti riferiscono regolarmente al Comitato esecutivo del Paese e al management dell’Europa occidentale per favorire decisioni rapide

**2020**  
 Si sono svolte 10 sessioni riguardanti internet e mobile banking, disponibilità di macchine self-service, reclami relativi alle carte di debito e contattabilità del call center

**CROAZIA**

Nella relazione con i clienti, le soluzioni di Instant Feedback ci permettono l’ascolto e l’azione nei momenti che contano per loro

Attività di misurazione per ottenere feedback e valutare il grado di soddisfazione. Attività di analisi per valutare gli insight che contano maggiormente per i clienti. Interventi volti a ottimizzare le esperienze trovando soluzioni flessibili

Sono stati raccolti i feedback di oltre 3.000 clienti individui e 220 clienti imprese in merito all’utilizzo delle carte di credito, all’onboarding dei finanziamenti, dei conti correnti e dei conti package e alla visita in filiale

**RUSSIA**

Indagini periodiche sulla qualità delle vendite dei conti package

Sensibilizzazione del personale sull’importanza del Fundamental Customer First e sulla registrazione tempestiva e corretta dei reclami

I reclami riguardanti le commissioni applicate ai conti package sono diminuiti del 27% rispetto al 2019

**Il nostro servizio clienti è pienamente integrato nei canali social, dove nel corso del 2020 l'interazione e la comunicazione con i clienti è aumentata di circa il 27%.**

## INTERAGIRE CON GRUPPI DI STAKEHOLDER

UniCredit è una banca a rilevanza sistemica globale (Global Systemically Important Bank, G-SIB) ed è soggetta a diversi regimi normativi e al controllo da parte di autorità di vigilanza. La nostra interazione con i **regolatori** è proseguita nel 2020 a livello nazionale, europeo e internazionale.

**Il coinvolgimento del Gruppo è stato ancora più importante in seguito alla crisi provocata dal Covid-19, quando i regolatori europei e gli stati membri dell'UE hanno attuato una serie di misure a supporto dell'economia reale, fornendo al sistema bancario gli strumenti per sostenere individui e aziende in un contesto macroeconomico impegnativo senza precedenti.**

Tra le altre importanti questioni in materia di regolamentazione in cui UniCredit è stata coinvolta nel 2020 vi è lo sviluppo di un quadro comunitario per la finanza sostenibile che prenda in considerazione i fattori ESG.

**Abbiamo partecipato attivamente al dialogo in corso con le istituzioni dell'UE (CE, ABE e BCE) e le associazioni di categoria del settore bancario affinché la tassonomia dell'UE possa consentirci di finanziare la transizione dei nostri clienti verso un'economia a impatto neutro sul clima con un modello di business più sostenibile.**

## IL DIALOGO CON INVESTITORI NEL 2020

506  
INCONTRI

38  
ROADSHOW

CON INVESTITORI  
ISTITUZIONALI, RETAIL  
E SOCIALMENTE  
RESPONSABILI

Si sono svolti incontri dedicati con **investitori e agenzie di rating ESG** al fine di aumentare la comunicazione e migliorare il posizionamento del Gruppo. La nostra performance sostenibile si riflette nei principali rating esterni ricevuti nel 2020.

## RATING ESG DI UNICREDIT, 2020<sup>A</sup>



D-

A-

A

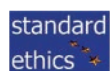


FTSE4Good

0

4,6

5



F

EE+

EEE

<sup>A</sup> Maggiori informazioni e una panoramica sui nostri rating ESG sono disponibili sul nostro sito ([www.unicreditgroup.eu](http://www.unicreditgroup.eu)).

Continuiamo a impegnarci per offrire una maggiore tutela e una migliore consapevolezza dei consumatori. In Italia, Noi&UniCredit, la nostra pluriennale partnership con le **associazioni di consumatori** di rilevanza nazionale avviata nel 2005, conta 14 diverse associazioni.

**Nel 2020 sono state sviluppate molte attività incentrate sulla sicurezza informatica, dal momento che l'emergenza provocata dalla pandemia di Covid-19 ha spinto i consumatori a un maggiore utilizzo degli strumenti digitali per fare acquisti e accedere ai servizi bancari e finanziari. Sono state realizzate iniziative quali guide con consigli pratici su come prevenire le truffe informatiche e campagne di informazione sull'ambiente online e sui pagamenti elettronici rivolte alle fasce più fragili della popolazione.**

## 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.

## IL NOSTRO CONTRIBUTO ALLE COMUNITÀ NEL 2020



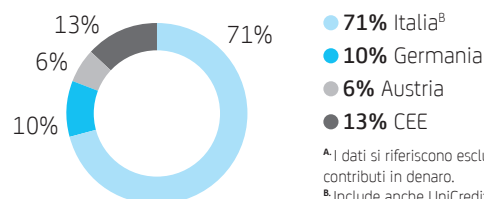
€41,8 MLN

COME MISURATO SULLA BASE DEL MODELLO BUSINESS FOR SOCIETAL IMPACT (B4SI), GIÀ LONDON BENCHMARKING GROUP (LBG)

## CONTRIBUTI ALLE COMUNITÀ

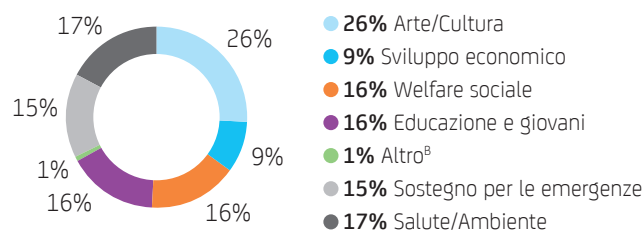
### PER AREA GEOGRAFICA, 2020<sup>A</sup>

100% = €36,1 mln



### PER AMBITO, 2020<sup>A</sup>

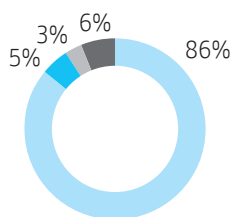
100% = €41,8 mln



## CONTRIBUTI ALLE COMUNITÀ

PER TIPOLOGIA, 2020<sup>A</sup>

100% = €41,8 mln



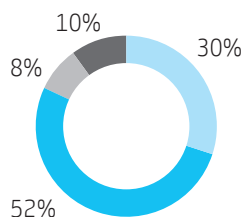
- 86% Denaro
- 5% Tempo
- 3% In-kind
- 6% Costi di gestione

<sup>A</sup> 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, 2020<sup>A</sup>

100% = €6,5 mln



- 30% Denaro
- 52% Tempo
- 8% In-kind
- 10% Costi di gestione

<sup>A</sup> 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

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 personali, mettendoli in condizione di prendere decisioni consapevoli.

## LA NOSTRA OFFERTA DI SOLUZIONI PERSONALIZZATE



### INDIVIDUI E FAMIGLIE A BASSO REDDITO

Conti gratuiti o con spese contenute che prevedono condizioni vantaggiose



### GIOVANI

Conti gratuiti o a condizioni vantaggiose, carte di pagamento, prestiti per studenti



### PERSONE CON DISABILITÀ

Filiali senza barriere architettoniche, carte di pagamento in braille, siti web e app accessibili



### START-UP E PICCOLE IMPRESE

Microcredito su misura per clienti a rischio di esclusione finanziaria

PIÙ DI 526.000 GIOVANI SUPPORTATI NEI PAESI IN CUI OPERIAMO

### Microcredito in SIB



4.255

FINANZIAMENTI EROGATI PER

€83,6 MLN



> 32%

DEI MICROIMPREDITORI FINANZIATI SONO DONNE



~ 50%

BENEFICIARI COSTITUITI DA START-UP (SOLO IN ITALIA)

## MODELLO DI SERVIZIO

per sostenere il microimprenditore e rafforzare le sue competenze

## 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**

FONDO EUROPEO PER GLI INVESTIMENTI (FEI) CON IL PROGRAMMA PER L'OCCUPAZIONE E L'INNOVAZIONE SOCIALE (EASI), SEZIONE DEL FONDO CENTRALE DI GARANZIA DEDICATA AL MICROCREDITO, QREDITS (SOLO IN ITALIA)

## EDUCAZIONE FINANZIARIA

Nel 2020 è proseguito il nostro impegno in una serie di programmi di educazione finanziaria nei paesi in cui operiamo, rivolti a diverse fasce d'età. **A causa della pandemia di Covid-19, la nostra offerta è stata progettata e realizzata totalmente in formato digitale.**

### Educazione finanziaria in SIB



**112**

INIZIATIVE/EVENTI EDUCATIVI



**~ 82.000**

GIOVANI E SOGGETTI SVANTAGGIATI COINVOLTI

### IMPATTI DEL PROGRAMMA *START UP YOUR LIFE* (NELLE SCUOLE SUPERIORI ITALIANE)



**+ 20%**

LIVELLO DI CONOSCENZA DELLA MONETA DIGITALE E DEGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO INNOVATIVI



**+ 27%**

LIVELLO DI CONOSCENZA DEL MARKETING



## FOCUS

### BANKING ACADEMY

In Italia la nostra *Banking Academy* ha continuato a proporre gratuitamente programmi di educazione finanziaria e formazione a privati e imprese. Nel 2020 è stato sviluppato il nuovo format *Save4Young* per sensibilizzare gli studenti universitari su temi quali risparmio, finanza e banca digitale. Il progetto, realizzato con il portale online degli studenti Skuola.net, è stato erogato interamente su piattaforma digitale. Per quanto riguarda le PMI, la nostra offerta è stata riprogettata per offrire supporto concreto in questa fase critica per l'imprenditoria Made in Italy. **La Digital&Export Business School, realizzata dai nostri esperti in collaborazione con Sace Simest e Microsoft, insieme a giornalisti, sociologi e ricercatori, è proseguita per sei mesi.**



**> 2.700**

AZIENDE PARTECIPANTI A 34 SESSIONI DIGITALI A LIVELLO NAZIONALE E LOCALE

## 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.

### RACCOLTE DI FONDI

**Nel 2020 UniCredit ha confermato il suo forte e costante impegno sociale e ha contribuito ad attenuare le conseguenze dell'emergenza Covid-19 in Europa con consistenti donazioni nei vari paesi del Gruppo attraverso la UniCredit Foundation, a sostegno di ospedali e altre organizzazioni non profit in prima linea nella lotta alla pandemia.**

### SOSTEGNO DA PARTE DI UNICREDIT FOUNDATION



**€1.228.000**

RACCOLTI A SOSTEGNO DI TRE DEGLI OSPEDALI ITALIANI MAGGIORMENTE COINVOLTI NELLA BATTAGLIA CONTRO IL COVID-19



**€1.200.000**

DONATI PER INIZIATIVE A SOSTEGNO DELL'EMERGENZA COVID-19



**€190.000**

DONATI PER SOSTENERE LE INIZIATIVE DI RACCOLTA FONDI NEI PAESI DEL GRUPPO IN EUROPA

**> 5.000  
DIPENDENTI  
COINVOLTI**

**> €1.128.000  
RACCOLTI**

## GIFT MATCHING PROGRAM

A SOSTEGNO DELLE ATTIVITÀ DI ORGANIZZAZIONI NON PROFIT RIVOLTE A BAMBINI E ADOLESCENTI<sup>A</sup> E PER AFFRONTARE GLI EFFETTI DELLA PANDEMIA

<sup>A</sup> Fino all'età di diciotto anni.

In Italia UniCredit ha messo a disposizione più di €2,6 milioni per sostenere iniziative sociali a livello nazionale, donando parte delle commissioni provenienti dalle UniCredit Card E dei clienti e dalle carte di credito di tutti i dipendenti in Italia.

## SUPPORTO ALLA CULTURA

### Supporto al talento

UniCredit Foundation ribadisce il proprio impegno a sostegno di studi, ricerche e iniziative per lo sviluppo delle conoscenze nelle discipline economiche, finanziarie, bancarie e giuridiche, assegnando diverse borse di studio e ricerca ogni anno.



> €19 MLN

PER OLTRE 300 BORSE DI STUDIO E DI RICERCA  
CONCESSE A PIÙ DI 1.000 STUDENTI E RICERCATORI

### Promozione di iniziative culturali

UniCredit vanta una lunga tradizione di sostegno alla cultura, in particolare all'arte e alla musica, come modo per promuovere la crescita sociale ed economica.

**Nel 2020 il Gruppo ha continuato a promuovere con convinzione la cultura, uno dei settori più colpiti dall'emergenza Covid-19, supportando concretamente i suoi principali partner culturali - Filarmonica della Scala e Fondazione Arena in Italia, Bavarian State Opera e Kunsthalle Munich in Germania, Kunstforum Vienna in Austria - e sfruttando nuove modalità di partecipazione, come spettacoli con un pubblico ridotto ed eventi e iniziative digitali.**

In Germania abbiamo sostenuto **11 organizzazioni sociali e culturali donando €1 milione proveniente dal ricavato del progetto Art4Future**, che prevede la vendita di alcune delle opere d'arte di UniCredit in Germania, Italia e Austria con l'obiettivo di offrire un aiuto concreto alle comunità locali e di valorizzare artisti emergenti. In Italia, nell'ambito di questo progetto, abbiamo sostenuto alcuni giovani artisti grazie alla partnership con il MAMbo, il Museo d'Arte Moderna di Bologna.

## SOSTENERE LA COMPETITIVITÀ E CONTRIBUIRE ALLA CRESCITA DELLE COMUNITÀ

Il nostro Gruppo continua a valorizzare un'interazione costante con gli stakeholder per supportare lo sviluppo del territorio. In Italia, in qualità di partner dell'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS), abbiamo contribuito all'organizzazione del loro Festival dello Sviluppo Sostenibile 2020, con l'obiettivo di attirare l'attenzione sugli SDG e contribuire a una maggiore sensibilizzazione sui temi ESG.

**A causa della pandemia di Covid-19, questo evento si è svolto online e con modalità ibride.**

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

### ESG on the road

È un programma di eventi paneuropeo a cui hanno partecipato esperti interni ed esterni, che hanno condiviso le proprie esperienze presso autorevoli organizzazioni, tra cui la Banca Europea per gli Investimenti (BEI), le agenzie di rating Standard & Poors e Sustainalytics, oltre a emittenti e investitori.

La discussione si è concentrata sugli impatti dei temi ESG sul futuro del finanziamento alle imprese e su questioni pratiche relative al finanziamento verde, inclusi regolamentazione, rating e reporting.



> 1.100

PARTECIPATI AGLI EVENTI ORGANIZZATI IN MODALITÀ  
TOTALMENTE DIGITALE IN ITALIA, GERMANIA, AUSTRIA ED  
EUROPA CENTRO-ORIENTALE

### Mappa di sostenibilità dei settori

È uno strumento di consulenza per settori specifici, che è stato sviluppato in Germania, insieme all'agenzia di rating ISS ESG, per i gestori del segmento corporate..

L'obiettivo principale di questo strumento è quello di favorire un confronto strategico sulle prestazioni di sostenibilità del cliente, valorizzare il know-how ESG e fare in modo che la nostra banca venga considerata una best practice in questo campo, offrendo una consulenza specifica attraverso il nostro team Sustainable Finance Advisory e il nostro centro di competenza regionale.



19

DIVERSI SETTORI SARANNO INSERITI TECNICAMENTE  
NEL CONFRONTO STRATEGICO CON I CLIENTI ENTRO LA  
FINE DI MARZO 2021



Dopo aver valutato le opportunità di business, supportiamo direttamente la loro sostenibilità finanziaria collaborando attivamente con le istituzioni nazionali, internazionali ed europee per garantire che le PMI ricevano i fondi pubblici 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



### ITALIA

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

€  
**€350,7 MLN**    **211**

Bond Italia inclusi il Fondo tranché cover di Garanzia per le PMI e Garanzia Italia SACE

€  
**€2,6 MLD**    **915**

Beni Strumentali -Nuova Sabatini a supporto di nuovi investimenti e iniziativa Resto al Sud

€  
**€158,9 MLN**    **786**



### GERMANIA

Consulenza e credito nell'ambito di programmi di finanziamento rilevanti

€  
**€3,6 MLD**    **2.071<sup>A</sup>**



### AUSTRIA

Collaborazione con Austrian Promotion Agency, Fondo di Investimento Europeo e Austrian Export Credit Agency (DeKB)

€  
**€864,6 MLN**    **1.157**



### DIVISIONE CEE

InnovFin SME Guarantee Facility per il finanziamento delle imprese innovative

€  
**€227,5 MLN**    **248**

COSME, programma che favorisce la competitività delle imprese

€  
**€77,5 MLN**    **757**

Iniziativa PMI-Programma ombrello EaSi

€  
**€78,2 MLN**    **173**

<sup>A</sup> Linee di credito.

#### LEGENDA



AZIENDE



IMPORTI EROGATI

UniCredit è impegnata da molto tempo ad aiutare le aziende a trovare soluzioni nei settori chiave dei paesi in cui opera. Miriamo ad aumentare la competitività in questi

settori, offrendo una consulenza adeguata e prodotti volti a migliorare la produttività, l'efficienza e le prospettive di crescita.


## UNA PANORAMICA DEL SUPPORTO OFFERTO DAL GRUPPO IN SETTORI SPECIFICI

### START-UP



#### ITALIA

 **592** AZIENDE PARTECIPANTI  
 **59** AZIENDE SOSTENUTE  
 **€1,8 MLN** DI CONTRIBUTI DAGLI STAKEHOLDER  
 **€31,3 MLN** DAL 2015



#### GERMANIA

 **715**  
 **€360,5 MLN**

#### AUSTRIA



 **1.335**  
 **€25,3 MLN**

#### CEE (BG-CZ-HU)

 **118**  
 **€2,0 MLN**


### VIAGGI E TURISMO

#### ITALIA

 **14.377**  
 **€842,7 MLN**

### INFRASTRUTTURE

#### ITALIA

 **10**  
 **€312,8 MLN**

#### GERMANIA

 **10**  
 **€646,0 MLN**

#### AUSTRIA



 **2**  
 **€74,0 MLN**

### AGRICOLTURA

#### ITALIA

 **7.283**  
 **€604,4 MLN**

#### CEE (BG-HR-RU-RO)

 **811**  
 **€164,2 MLN**

### IMMOBILIARE



ALLOGGIO SOCIALE

#### AUSTRIA

 **21**  
 **€176,5 MLN**

### NON PROFIT

#### ITALIA

 **2.323** NUOVI CLIENTI  
 **€127,1 MLN**

#### LEGENDA



## Impact financing in SIB

Nell'ambito del progetto *Social Impact Banking* di Gruppo sosteniamo quelle iniziative imprenditoriali che rispondono alle principali esigenze sociali delle nostre comunità.

## SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI

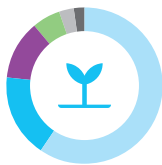


## 128 PROGETTI

PER UN IMPORTO TOTALE DI

€141,5 MLN

IN FINANZIAMENTI EROGATI NELL'AMBITO DEI SEGUENTI SETTORI:



- 59% Welfare
- 17% Salute e assistenza sanitaria
- 12% Istruzione e formazione
- 6% Promozione dell'inserimento lavorativo
- 3% Alloggi sociali
- 2% Conservazione e recupero del patrimonio culturale e artistico, altro

76%

PROGETTI FINANZIATI CON IL MECCANISMO PAY-FOR-SUCCESS (PFS)<sup>A</sup> IN ITALIAIMPATTI DIRETTI<sup>B</sup>

94%

DELLE ORGANIZZAZIONI RISPONDENTI HA RAGGIUNTO O SUPERATO GLI **OBIETTIVI SOCIALI** DEL PROGETTO

93%

DELLE ORGANIZZAZIONI RISPONDENTI HA RAFFORZATO LA PROPRIA **SOSTENIBILITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA** E HA CONCRETIZZATO LA PROPRIA INIZIATIVA GRAZIE AI FINANZIAMENTI

87%

DELLE ORGANIZZAZIONI RISPONDENTI HA RAFFORZATO LE PROPRIE **COMPETENZE** MIGLIORANDO LA CAPACITÀ DI MISURARE L'IMPATTO GENERATOIMPATTI INDIRETTI<sup>B</sup>

Tutti i più importanti risultati dei progetti finanziati nel primo anno di bilancio hanno raggiunto o superato l'obiettivo:



366

POSTI LETTO  
(100% DELL'OBIETTIVO)

493.071

CURE MEDICHE E  
PRESTAZIONI SANITARIE  
(112% DELL'OBIETTIVO)

417

ALLOGGI SOCIALI  
(100% DELL'OBIETTIVO)

401

CORSI DI FORMAZIONE  
(145% DELL'OBIETTIVO)

346.505

BENEFICIARI RAGGIUNTI NEI SEGUENTI SETTORI: **92%** SALUTE, **4%** ISTRUZIONE E FORMAZIONE, **4%** WELFARE

64%

DEI **BENEFICIARI** RAGGIUNTI NELL'AMBITO DEL **WELFARE** È COSTITUITO DA **SOGGETTI FRAGILI** A RISCHIO DI ESCLUSIONE, CON DISABILITÀ, IN CONDIZIONI DI FRAGILITÀ O POVERTÀ

70%

DEI BENEFICIARI RAGGIUNTI **NEL PRIMO ANNO DI PROGETTO** HA **SPERIMENTATO DEI CAMBIAMENTI POSITIVI**

IN RELAZIONE A UNA O PIÙ DIMENSIONI SOCIALI (RISPETTO A UN OBIETTIVO DEL 64%)

78%

## 172 POSTI DI LAVORO CREATI

(CHE RAPPRESENTANO IL 78% **DELL'OBIETTIVO FINALE ALLA CONCLUSIONE DEL PROGETTO**), DI CUI **53 INSERIMENTI LAVORATIVI** DI PERSONE APPARTENENTI A CATEGORIE SVANTAGGIATERISULTATI ATTESI<sup>C</sup>

&gt; 1,65 MLN

BENEFICIARI RAGGIUNTI NEI PRIMI 5 ANNI DEI PROGETTI FINANZIATI



&gt; 1.760 POSTI DI LAVORO

CREATI PRIMA DELLA CONCLUSIONE DELLE INIZIATIVE FINANZIATE (DI CUI **187** PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE APPARTENENTI A CATEGORIE SVANTAGGIATE - SOLO IN ITALIA)

<sup>A</sup> 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.

<sup>B</sup> I dati si riferiscono a 33 iniziative italiane che hanno fornito il primo report di monitoraggio dei risultati di impatto 2019 entro il 30 dicembre 2020.

<sup>C</sup> Per tutte le iniziative finanziate, alla conclusione del progetto.

# Capitale Intellettuale

In un mondo in continua evoluzione che si trova ad affrontare sfide inedite, puntiamo a innovare strumenti e processi per fornire alle persone soluzioni semplici, sicure e su misura.

## RISORSE SU CUI INVESTIAMO

- > sistemi ICT sicuri ed efficaci
- > processi efficaci ed efficienti
- > capacità di innovazione.

## EFFETTI SUL TERRITORIO

- > continuità e sicurezza delle attività
- > semplificazione della customer experience
- > prodotti e servizi personalizzati.

## COME CONTRIBUIAMO A UN MONDO PIÙ SOSTENIBILE

- > risposta rapida ed efficace all'emergenza da Covid-19
- > infrastruttura IT resiliente
- > insieme di processi di sicurezza e policy sviluppati appositamente per rispondere in maniera efficace alle minacce informatiche in continua evoluzione
- > processi e servizi ulteriormente snelliti e semplificati
- > sostegno e accelerazione del processo di trasformazione digitale e stimolo all'innovazione
- > riprogettazione e preparazione del Next Normal.

### RISULTATI 2020

**80.000 DIPENDENTI**

ABILITATI A LAVORO IN REMOTO IN MANIERA SICURA

**~ €950 MILIONI**

IN INVESTIMENTI IT NEL 2020

**COMPLETATA LA DEMATERIALIZZAZIONE**

DELLE OPERAZIONI DI CASSA NELLE NOSTRE FILIALI TEDESCHE E AUSTRIACHE

### OBIETTIVI

**COMPLETATA LA DEMATERIALIZZAZIONE**

DEI PRINCIPALI DOCUMENTI DELLE AZIENDE CLIENTI IN ITALIA ENTRO IL 2021

NEL MODELLO NEXT NORMAL

**40%**

DI ORE DI LAVORO A DISTANZA NELLE SEDI CENTRALI

NEL MODELLO NEXT NORMAL

**20%**

DI ORE DI LAVORO A DISTANZA NELLE FILIALI

## Forte accelerazione nel processo di trasformazione digitale

Il processo di digitalizzazione, già avviato con il piano *Transform 19* e rafforzato grazie al piano *Team 23*, ha impegnato attivamente il Gruppo con l'obiettivo di fornire servizi basati su tecnologie innovative e processi più semplici e sicuri.

Nonostante il periodo particolarmente difficile, la nostra strategia IT è rimasta stabile, rispecchiando le priorità a lungo termine su cui si fonda la nostra competitività.

**Infatti, il costante potenziamento dell'infrastruttura tecnologica, sia in termini di aggiornamento che di stabilità, costituisce un pilastro fondamentale per la strategia di sviluppo del Gruppo.** Sulla medesima linea, gli investimenti nell'architettura ICT e nel mantenimento di protezioni di livello elevato contro le nuove minacce alla sicurezza informatica contribuiscono alla trasformazione digitale della Banca.

L'insieme di processi e policy sviluppati appositamente dal Gruppo ci consentono di rispondere in maniera efficace all'evoluzione delle minacce informatiche e dei requisiti normativi.

Inoltre, **aumentare la consapevolezza dei dipendenti è fondamentale al fine di promuovere un comportamento sicuro in tutta l'organizzazione, riducendone di conseguenza la vulnerabilità.**

La formazione in materia di sicurezza e le attività didattiche personalizzate (es. campagne periodiche sul phishing) offrono un processo di apprendimento continuo.



~ 90.000

DIPENDENTI COINVOLTI NELL'INIZIATIVA SECURITY ACADEMY IN PIÙ DI 15 PAESI

È stato compiuto uno sforzo notevole per progettare il Next Normal, ossia la nuova normalità dopo la pandemia, e per dotare il Gruppo di strumenti avanzati di collaborazione che consentano di lavorare a distanza.

Le competenze in campo Real Estate, digitalizzazione, strumenti di collaborazione e automazione dei processi hanno permesso di avviare e/o accelerare importanti progetti per un nuovo ambiente di lavoro caratterizzato da una definizione sempre più sostenibile degli spazi e degli strumenti necessari per supportare il lavoro a distanza, la

condivisione di esperienze, best practice e competenze. L'innovazione è un tema di grande importanza per UniCredit. I servizi finanziari stanno cambiando molto rapidamente e noi continuiamo a impegnarci per sviluppare soluzioni all'avanguardia per i nostri clienti.

Nella tabella seguente sono sintetizzate le principali iniziative nell'ambito del Capitale Intellettuale che sono state avviate o consolidate nel 2020.



### COVID-19

#### RISPOSTA ALL'EMERGENZA DA COVID-19: ABILITAZIONE DEL LAVORO A DISTANZA

La risposta all'emergenza provocata dalla pandemia è stata immediata e la ripartenza in tutte le aree è stata efficace. Nonostante l'emergenza, la continuità operativa e l'attenzione verso gli stakeholder non si sono interrotte, ma sono state addirittura potenziate grazie a una serie di iniziative volte a sostenere le persone e a favorire l'accelerazione digitale:

- **è stata assicurata la continuità operativa di tutti i processi fondamentali grazie a un'infrastruttura IT resiliente e a un rapido passaggio al lavoro a distanza:**

- in brevissimo tempo la capacità VPN è stata decuplicata rispetto ai livelli precedenti la crisi, consentendo a 80.000 dipendenti di accedere al lavoro da remoto. Ai dipendenti sono stati forniti circa 16.000 computer portatili aggiuntivi per lavorare a distanza
- la larghezza di banda di più di 2.700 sedi italiane<sup>1</sup> è stata ampliata di quasi quattro volte


































- **sono state attuate iniziative concrete mirate a ridurre i rischi di sicurezza informatica,** con particolare attenzione alla prevenzione delle frodi, al miglioramento delle attività di monitoraggio e rilevamento della sicurezza informatica, alla sicurezza della rete e all'aumento della consapevolezza legata alla sicurezza

- **sono stati introdotti strumenti digitali per il sostegno al business e per il lavoro a distanza**
- **supporto al modello Next Normal per i servizi bancari e il lavoro a distanza:** contributo all'aggiornamento della nostra architettura IT per dare impulso al processo di digitalizzazione e sviluppo di nuovi strumenti di collaborazione come digitALL<sup>2</sup> per fornire ulteriore assistenza durante il passaggio al lavoro a distanza.

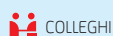
<sup>1</sup> Filiali, large building, ATM.

<sup>2</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Coinvolgimento degli stakeholder.

## INIZIATIVE STRATEGICHE SPECIFICHE

AREE DI ATTIVITÀ	NOME DEL PROGETTO	STAKEHOLDER					
<b>KEEP MODERNISING ICT</b> Investire in una struttura ICT solida e sicura è il fulcro del nostro piano strategico Team 23, che è fortemente incentrato su iniziative di trasformazione e sull'abilitazione e l'accelerazione del lavoro da remoto e dei servizi bancari a distanza.	<b>NUOVE TECNOLOGIE: DEVELOPMENT OPERATIONS PROJECT (DEVOPS)</b> volto a favorire l'automazione strutturale del ciclo di vita dello sviluppo del software						
	<b>CLOUD JOURNEY</b> volto a cogliere tutte le opportunità che il cloud pubblico può offrire						
<b>SECURITY. MAKE IT A HABIT!</b> Abbiamo progettato un insieme di processi e policy per consentire un rapido adattamento alle diverse tipologie di minacce informatiche in continua evoluzione e una maggiore attenzione ai problemi di sicurezza dal punto di vista normativo.	<b>SECURITY ROADMAP 2020-2023</b> finalizzato a una maggiore protezione degli asset e dei clienti di UniCredit						
	<b>SECURITY CULTURE AND ACADEMY</b> per favorire una crescente consapevolezza e formazione in tema di sicurezza e sicurezza informatica						
<b>MAKE IT SIMPLE!</b> Abbiamo ulteriormente snellito e semplificato processi e servizi, grazie al potenziamento del processo di digitalizzazione e collaborazione tra le persone ottenuto dotando il Gruppo di strumenti avanzati.	<b>PROGETTO REMOTE WORKING</b> finalizzato a sviluppare gli elementi di primaria importanza necessari a promuovere il lavoro a distanza nella nuova normalità dopo la pandemia						
	<b>PROGRAMMA PAPERLESS</b> per la digitalizzazione delle transazioni e dei flussi documentali (utilizzabile nei diversi canali) <sup>A</sup>						
	<b>MARKETPLACE</b> e strumenti di collaborazione che permettono ai dipendenti di condividere competenze e professionalità						
	<b>DIGITALL</b> un nuovo luogo di lavoro digitale che consenta un'interazione e una comunicazione tra colleghi più efficace						
	<b>AUTOMAZIONE E SEMPLIFICAZIONE DEI PROCESSI</b> per migliorare la produttività del back office relativamente all'attività di Group Operations e accrescerne l'efficienza						
<b>ORCHESTRATING INNOVATION</b> Il Group Transformation Office collabora con vari team all'interno del Gruppo per promuovere l'innovazione e la trasformazione in diverse aree. Alcune delle soluzioni e iniziative promosse aiuteranno UniCredit a raggiungere gli obiettivi ESG.	<b>CONDIVISIONE DELLE BEST PRACTICE</b> al fine di riunire le best practice interne basate sulle priorità del Gruppo e di mettere in comunicazione gli esperti nell'ambito della sfera di competenza attraverso Global Communities of Practice						
	<b>GROUP INNOVATION BOARD (GIB)</b> finalizzato ad assicurare una gestione efficace delle tematiche legate all'innovazione						
	<b>ATTIVITÀ FINTECH: FINDYNAMIC</b> per servire e assistere al meglio i clienti nella gestione del capitale circolante						

STAKEHOLDER



RISULTATI	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; riduzione significativa degli errori umani e degli incidenti grazie all'automazione</li> <li>&gt; importante riduzione delle attività manuali ripetitive.</li> </ul>	 Trasferire le applicazioni più importanti sulla metodologia DevOps entro il 2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; definizioni di accordi di partnership con i migliori Cloud Provider.</li> </ul>	 Abilitare gli strumenti di collaborazione O365 Microsoft per tutti i dipendenti della banca, i dati di Google Cloud Platform e le funzionalità AI per fornire supporto ai casi d'uso
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; implementate soluzioni di Data Loss Prevention (DLP)</li> <li>&gt; maggiore reattività delle funzionalità di monitoraggio antifrode</li> <li>&gt; circa 430 FTE assegnati a livello di Gruppo ad attività e operazioni di Sicurezza ICT.</li> </ul>	 Prosecuzione della Security Roadmap nel rispetto dei piani attualmente in corso e di <i>Team23</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; rafforzamento della consapevolezza nei confronti di dipendenti e clienti durante la pandemia di Covid-19 al fine di proteggere da frodi e violazione di dati personali</li> <li>&gt; sessioni di formazione obbligatorie sui principi generali relativi alle informazioni sulla sicurezza per tutti i dipendenti del Gruppo</li> <li>&gt; campagne periodiche sul phishing che hanno coinvolto circa il 95% dei dipendenti del Gruppo (esclusa la Russia)</li> <li>&gt; l'iniziativa Security Academy ha coinvolto circa 90.000 dipendenti in più di 15 paesi.</li> </ul>	 Nuovi importanti contenuti della formazione a partire dal 2021
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; gli elementi di primaria importanza sono stati individuati e sono in fase di sviluppo e implementazione (es. miglioramento degli strumenti di comunicazione, strumento di prenotazione degli spazi, rinnovamento del layout degli uffici).</li> </ul>	 Nel modello Next Normal 40% di ore di lavoro a distanza nelle sedi centrali e 20% nelle filiali
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; la dematerializzazione dei documenti nelle nostre filiali tedesche e austriache è in corso</li> <li>&gt; in Italia quasi tutti i documenti nelle filiali ad uso dei clienti individuali possono essere firmati digitalmente</li> <li>&gt; la dematerializzazione dei documenti nelle nostre filiali tedesche e austriache è in corso</li> <li>&gt; in alcuni paesi della CEE il processo di eliminazione della carta è già a buon punto.</li> </ul>	 L'Italia intende portare a termine la dematerializzazione dei principali documenti delle aziende clienti entro il 2021. La Germania intende portare a termine la dematerializzazione dei principali documenti individuali e aziendali entro il 2021 L'Austria intende portare a termine la dematerializzazione dei principali documenti individuali entro il 2021 e accelerare la digitalizzazione dei documenti delle aziende clienti nel 2021 (portandola a termine entro il 2023) L'accelerazione proseguirà nel 2021 nei paesi della CEE, per offrire esperienze simili nei diversi canali
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; più di 6.900 utenti registrati sulla piattaforma e circa 800 incarichi a breve termine pubblicati</li> <li>&gt; gli incarichi riguardano le traduzioni, l'automazione della reportistica, il coding, le infografiche, i video e l'apprendimento tra pari.</li> </ul>	 L'iniziativa di collaborazione sarà portata avanti nel 2021
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; convergenza verso un piano di comunicazione integrato sotto un unico controllo e con il medesimo formato, che integri i diversi strumenti esistenti.</li> </ul>	 Adozione di nuovi strumenti digitali attualmente in fase sperimentale presso UniCredit Services, da estendersi a tutto il Gruppo nel 2021
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; nell'ambito del progetto Task Manager, sono state mappate quasi 3.000 procedure in 5 paesi e sono state integrate circa 70 legacy e 460 caselle di posta. In questo progetto sono stati investiti circa €3 milioni</li> <li>&gt; semplificazione e digitalizzazione dei processi di Group Operations, con il supporto della metodologia Lean Six Sigma. Il team ha lavorato su 13 programmi principali. Nel 2020 sono stati investiti più di €4,5 milioni per implementare le soluzioni individuate dal team Lean Six Sigma.</li> </ul>	 Implementazione di Performance Management che consenta un modello operativo avanzato, rendendo possibile un processo decisionale basato sui dati in tempo reale e una dinamica ottimale delle capacità e del personale Proseguire con la razionalizzazione delle attività di Group Operations facendo leva sulla metodologia Lean Six Sigma, sugli investimenti IT e aumentando il numero di dipendenti che abbiano ricevuto formazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; circa 400 iniziative che hanno portato a 130 repliche principalmente nei seguenti ambiti: qualità del servizio, abilitazione dei servizi a distanza, programmi di fidelizzazione e sostenibilità nel settore Real Estate</li> <li>&gt; la comunità Global Data Science (di cui fanno parte circa 700 dipendenti in 13 paesi) a marzo 2020 ha lanciato un primo Hackaton online, aiutando Buddy Bank a identificare i clienti che hanno bisogno di assistenza.</li> </ul>	 L'iniziativa di collaborazione sarà portata avanti nel 2021
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 6 sedute del GIB tenutesi nel 2020</li> <li>&gt; 24 innovazioni con priorità raccolte</li> <li>&gt; 13 iniziative realizzate relative all'innovazione.</li> </ul>	 Confermare il GIB come forum per ispirare la collaborazione e l'apprendimento al fine di sostenere nel 2021 l'accelerazione delle nostre attività legate all'innovazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; l'innovativa soluzione di dynamic discounting sviluppata da FinDynamic con il supporto di UniCredit aiuta le aziende a ottimizzare il capitale circolante.</li> </ul>	 Ampliamento ad altri prodotti di Supply Chain Finance

<sup>A</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Naturale.

# 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 essere monitorato e limitato.

## RISORSE SU CUI INVESTIAMO

- > suolo, acqua, flora e fauna
- > servizi ecosistemici.

## EFFETTI SUL TERRITORIO

- > conservazione della qualità dell'aria
- > riduzione dell'inquinamento
- > sensibilizzazione sulle tematiche.

## COME CONTRIBUIAMO A UN MONDO PIÙ SOSTENIBILE

- > offriamo supporto alle imprese che rispettano l'ambiente
- > limitiamo la nostra impronta ambientale.

### RISULTATI 2020

**€6,1 MLD**

ESPOSIZIONE  
AL SETTORE  
DELLE ENERGIE  
RINNOVABILI

**-60%**

IN EMISSIONI  
DI SCOPO 1 E 2  
DALL'ANNO DI  
RIFERIMENTO

**€53,8 MLD**

RACCOLTI CON 46  
GREEN E SOCIAL BONDS

**€2,2 MLD**

PRESTITI IN ESSERE  
ALLE PMI E AI  
PRIVATI NELL'EUROPA  
OCCIDENTALE  
PER L'EFFICIENZA  
ENERGETICA <sup>A</sup>

### OBIETTIVI

**25%**

AUMENTO DELL'ESPOSIZIONE AL  
SETTORE DELLE ENERGIE RINNOVABILI  
ENTRO IL 2023

RAGGIUNGERE

**LA TOP 5**

NELLE CLASSIFICHE COMBinate DI  
FINANZIAMENTI GREEN/ESG-LINKED E  
BOND SRI IN EURO DEL MERCATO EMEA

**-80%**

EMISSIONI DI GAS SERRA  
ENTRO IL 2030

INCREMENTO DEL

**34%**

NEI PRESTITI PER L'EFFICIENZA  
ENERGETICA ALLE PMI  
DELL'EUROPA OCCIDENTALE  
ENTRO IL 2023

<sup>A</sup>Dati Austria basati su stime per il 2020 per aggiornamento del processo di rilevazione dei dati dai sistemi interni.



## Attuare una strategia ambientale efficace

Nell'ambito della sua più ampia strategia, UniCredit è impegnata nella tutela del capitale naturale e fornisce soluzioni di finanziamento sostenibile che non si limitano alla sola dimensione ambientale.

**Infatti, la finanza sostenibile è stata propriamente 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.**

Miriamo inoltre a ridurre gli impatti ambientali delle nostre attività, applicando soluzioni intelligenti e tecnologie a elevata efficienza energetica.

In questo scenario, UniCredit intende rivestire un ruolo centrale nell'agevolare la transizione verso un'economia più sostenibile e vede nella finanza sostenibile uno strumento per raggiungere questo obiettivo.

A questo proposito, all'interno della divisione Corporate & Investment Banking, il Sustainable Finance Advisory Team è incaricato di:

- > approfondire il dialogo con i clienti sui temi ESG e facilitarne l'accesso al mercato europeo della finanza sostenibile
- > assicurare che le operazioni rilevanti all'interno del Gruppo siano conformi agli Equator Principles.<sup>2</sup>

## Il nostro impegno nei confronti del capitale naturale

Abbiamo sviluppato un duplice approccio inteso a promuovere e tutelare il capitale naturale:

- > offriamo supporto alle imprese che rispettano l'ambiente e restiamo a fianco dei nostri clienti che operano in settori sensibili al clima nel loro percorso di transizione
- > limitiamo la nostra impronta ambientale.

A sostegno di quanto detto, UniCredit SpA è registrata ai sensi del Regolamento EMAS, mentre Bank Austria e UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia sono certificate ISO 14001.

### Le azioni che abbiamo intrapreso per tutelare il capitale naturale

Gli sforzi sono stati incentrati su una serie di iniziative specifiche evidenziate nell'infografica delle pagine seguenti, nella quale presentiamo una panoramica delle azioni di maggior rilievo.

La transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio e resiliente ai cambiamenti climatici comprende azioni come l'approvazione delle raccomandazioni della Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), di cui abbiamo riferito l'anno scorso per la prima volta.<sup>3</sup> Nel 2020 abbiamo inoltre completato la sperimentazione della metodologia Paris Agreement Capital Transition Assessment (PACTA) sviluppata da 2° Investing Initiative (2°ii). Essa è terminata lo scorso dicembre ed è stata ottenuta una prima serie di risultati

preliminari riguardanti l'allineamento del nostro portafoglio crediti allo scenario climatico e ai mercati. Infine, abbiamo approvato una nuova policy più stringente sui finanziamenti al settore del carbone, che saranno completamente eliminati entro il 2028.<sup>4</sup>

Per limitare la nostra impronta ambientale abbiamo intrapreso diverse iniziative, come ad esempio l'utilizzo di energia elettrica da fonti rinnovabili, il miglioramento dell'efficienza energetica delle nostre sedi e dei nostri data center, il sostegno al nostro personale con soluzioni di mobilità più sostenibili e l'approvvigionamento da fornitori attenti all'ambiente.

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Naturale del Bilancio Integrato 2019.

<sup>2</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Gestione del rischio e Compliance del Supplemento e nel capitolo Gestione del rischio e Compliance.

<sup>3</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Capitale Naturale del Bilancio Integrato 2019. Il rapporto TCFD, diffuso l'anno scorso per la prima volta, sarà aggiornato nel corso dell'anno insieme ad altri documenti relativi alla gestione del rischio.

<sup>4</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel capitolo Gestione del rischio e Compliance.



## COVID-19

### LE NOSTRE AZIONI DURANTE LA PANDEMIA

Durante l'emergenza, abbiamo intrapreso diverse azioni per garantire la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti, come il maggior ricorso a soluzioni di lavoro a distanza e flessibile e il potenziamento e promozione di soluzioni per la partecipazione a riunioni online. Come risultato dell'adozione diffusa di soluzioni di lavoro flessibile



NEL 2020 SI STIMA UN RISPARMIO DI

**> 50 MLN KM**

PER GLI SPOSTAMENTI CASA-LAVORO DEI DIPENDENTI SOLO IN ITALIA

Inoltre, per quanto riguarda in particolare le sedi in Italia, i coefficienti di ricambio d'aria degli impianti di riscaldamento, ventilazione e condizionamento (HVAC) sono stati rivisti nel rispetto di linee guida tecniche specifiche per il rischio pandemico e dell'efficienza energetica. Ove possibile, durante la prima fase di lockdown il funzionamento degli impianti HVAC è stato ottimizzato in base alla reale occupazione degli edifici, grazie a sistemi di controllo da remoto (ad es. nelle filiali temporaneamente chiuse gli impianti sono stati spenti) con un risparmio energetico di circa 1.800 GJ, pari a circa 170 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> rispetto al 2019. Inoltre, a partire dal 30 novembre UniCredit ha chiuso temporaneamente 5 sedi direzionali per almeno 4 mesi, trasferendo tutte le funzioni sensibili nelle sedi più vicine ed evitando così inutili sprechi energetici, con un risparmio mensile di circa 115 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub>. Poiché anche i nostri fornitori sono stati colpiti dalla pandemia, abbiamo avviato un programma per velocizzare il ciclo dei pagamenti.

# Come abbiamo tutelato il capitale naturale nel 2020?

## Transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio

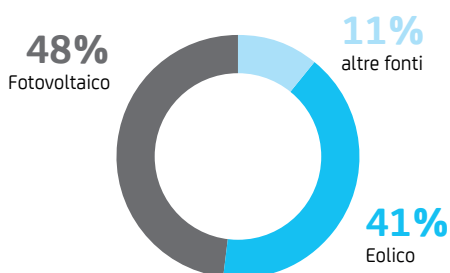
2019: approvazione delle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)



2020: completamento della sperimentazione del Paris Agreement Capital Transition Assessment (PACTA)



## Supporto alle fonti di energia rinnovabili



## PROMUOVERE UN BUSINESS CHE TUTELI IL CAPITALE NATURALE

**€6,1 MLD**  
investimenti in progetti riguardanti le energie rinnovabili



**€9 MLD**  
obiettivo di esposizione per il 2023



## Promozione di strumenti finanziari sostenibili

**97**  
transazioni

**~ €120 MLD**  
raccolti in totale<sup>A</sup>

## Finanziamento dell'efficienza energetica

Lancio di *Credit Express Green*, prestito personale agevolato per finanziare il risparmio energetico

In Italia, erogazione di prestiti ponte per i clienti che utilizzano il **bonus del 110%** promosso dal governo per la riqualificazione energetica degli edifici

**€2,2 MLD**  
prestiti in essere alle PMI e ai privati in Europa occidentale<sup>B</sup>

**~ €55 MLN**  
nuovi finanziamenti retail all'efficienza energetica in Europa orientale

## Prodotti di investimento sostenibili e consulenza

Una gamma diversificata di prodotti di investimento sostenibile, compresi i fondi pensione che integrano criteri ESG



**> 300 MLN TONNELLATE**

di CO<sub>2</sub> per un valore di €7,1 miliardi scambiate nel sistema di emissione Emission Trading System (ETS) dell'UE

<sup>A</sup> Fonte: Dealogic (loan e bond) e dati UniCredit (Sustainability Schuldschein (SSDs)). I dati si riferiscono a tutte le valute (loan) e a i paesi (loan e bond). UniCredit è stata coinvolta come Bookrunner (loan e bond) e MLA o finanziatore (loan).

<sup>B</sup> Dati Austria basati su stime per il 2020 per aggiornamento del processo di rilevazione dei dati dai sistemi interni.

## Sensibilizzazione ambientale

Eliminazione plastica monouso in aree break e mense aziendali delle sedi UniCredit entro il 2023

**1ª EDIZIONE REAL ESTATE BEST PRACTICE SHARING PER RACCOLGERE E CONDIVIDERE INIZIATIVE DI BEST PRACTICE IN TEMA AMBIENTALE**

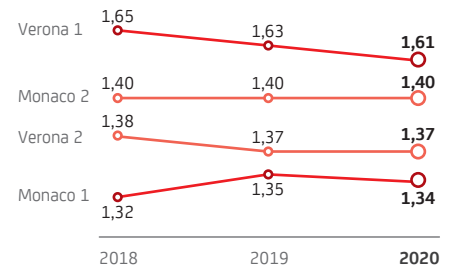
**37 progetti** replicati nel 2020

**17 progetti** pianificati per il 2021

**14 paesi** coinvolti

## Efficienza dei data center

Valori di Power usage effectiveness (PUE) dei Data Center



## Efficienza energetica e ottimizzazione degli spazi



del consumo totale di energia elettrica proviene da fonti rinnovabili

FOCUS IN EUROPA OCCIDENTALE



PROGETTI DI OTTIMIZZAZIONE DEGLI SPAZI IN EUROPA OCCIDENTALE



## Gestione della mobilità

Attivate **8 convenzioni** aziendali per i dipendenti per l'acquisto di biciclette, scooter elettrici, monopattini, ecc.



Progetto pilota in Italia per incrementare il numero di parcheggi aziendali per biciclette



costo per trasferte aziendali, ulteriormente ridotto a causa dei lockdown nazionali ed internazionali legati al Covid-19

## Riduzione dei consumi di carta

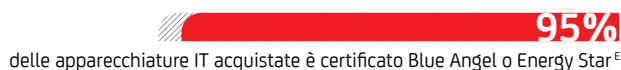
PROGRAMMA PAPERLESS<sup>c</sup>



## Approvvigionamento responsabile

I nostri fornitori sono tenuti a rispettare gli standard dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro e la nostra Policy Ambientale

**25 Audit** condotti su fornitori di servizi esterni dal 2014



<sup>c</sup> I valori, calcolati sulla base di dati annualizzati a 9 mesi, si riferiscono ai paesi dell'Europa occidentale e ai paesi dell'Europa centro-orientale nei quali il programma paperless è stato implementato.

<sup>d</sup> Documenti cartacei, scannerizzati e archiviati centralmente, relativi al perimetro filiali Italia.

<sup>e</sup> Blue Angel è un'etichetta ambientale utilizzata in Germania, che viene assegnata a prodotti e servizi particolarmente attenti all'ambiente dal 1978; Energy Star è un programma gestito dall'Agenzia USA per la tutela dell'ambiente (EPA) e dal Dipartimento dell'Energia statunitense che certifica edifici e prodotti di consumo che soddisfano determinati standard di efficienza energetica.

## RIDURRE IL NOSTRO IMPATTO AMBIENTALE



riduzione complessiva rispetto alle emissioni di Scopo 1 e 2 2020 vs 2008



obiettivo di riduzione delle emissioni di gas serra per il 2030

# Un'istantanea sul Covid-19

Durante il periodo di diffusione della pandemia di Covid-19, UniCredit ha intrapreso azioni decisive per proteggere e supportare dipendenti, clienti e comunità, consentendo al Gruppo di rimanere pienamente operativo. Abbiamo selezionato alcune delle numerose iniziative adottate da UniCredit per affrontare questa sfida senza precedenti e supportare tutti i nostri stakeholder.

Quanto riportato di seguito è un elenco non esaustivo di tutte le azioni intraprese a livello di Gruppo, fornisce un buon quadro di come UniCredit abbia agito su diversi fronti per costruire una risposta alla pandemia consistente e solida. Per maggiori dettagli sulle iniziative evidenziate si prega di fare riferimento ai capitoli indicati.

## **GESTIONE DEL RISCHIO**

### **COME REAGIRE AL COVID-19?**

Abbiamo definito un approccio comune e coordinato per tutto il Gruppo.



## **COMPLIANCE**

### **LE AZIONI INTRAPRESE HANNO AVUTO IMPATTO SULLA VITA DELLE PERSONE?**

Abbiamo velocizzato il processo di digitalizzazione per aiutare le persone a sentirsi a proprio agio nel new-normal.

## **CAPITALE UMANO**

### **COME CONTINUARE A VALORIZZARE LE NOSTRE PERSONE DURANTE LA PANDEMIA?**

Abbiamo rafforzato la comunicazione digitale per dare supporto alle nostre politiche HR.



## LEGENDA



GESTIONE DEL RISCHIO p.48



COMPLIANCE p.54



CAPITALE UMANO p.60



CAPITALE SOCIALE E  
RELAZIONALE p.64



CAPITALE INTELLETTUALE p.74

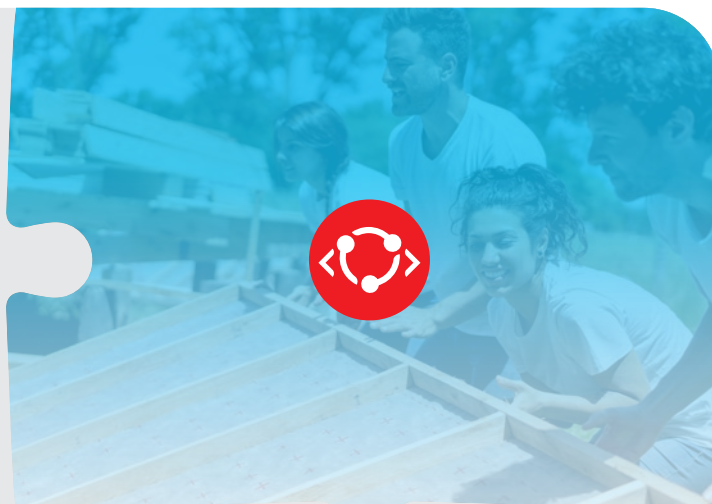


CAPITALE NATURALE p.78

### CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE

#### QUAL È STATO IL NOSTRO RUOLO SOCIALE NEL CONTRASTO AL COVID-19?

Abbiamo collaborato con le istituzioni per dare supporto all'economia reale; aiutato le fasce più fragili di popolazione dando impulso ai pagamenti elettronici e promosso iniziative culturali.



### CAPITALE INTELLETTUALE

#### COME RISPONDERE A UN MONDO CHE CAMBIA REPENTINAMENTE?

Abbiamo puntato con ancora più decisione su innovazione e digitalizzazione. Abbiamo messo in condizione di fare remote working tutti i dipendenti per cui fosse possibile.



### CAPITALE NATURALE

#### LA PANDEMIA PUÒ ESSERE UN'OPPORTUNITÀ PER MIGLIORARE L'IMPATTO SULL'AMBIENTE?

Durante i periodi di lock-down abbiamo ottimizzato la gestione energetica delle nostre sedi.





# INDICE DEI CONTENUTI GRI, UN GLOBAL COMPACT E PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING



5

**INDICE DEI CONTENUTI GRI, UN  
GLOBAL COMPACT E PRINCIPLES FOR  
RESPONSIBLE BANKING**

6

**SUPPLEMENTO**

# Indice dei Contenuti GRI

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
<b>GRI 101: PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE (2016)</b>				
<b>GRI 102: INFORMATIVA GENERALE (2016)</b>				
<b>Profilo dell'organizzazione</b>				
102-1	Nome dell'organizzazione		UniCredit SpA	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Bilancio Integrato 2020	18-19; 42; 68-69, 73; 80	
		Bilanci e Relazioni 2020		
102-3	Luogo della sede principale		Piazza Gae Aulenti 3 - Tower A - 20154 Milano	
102-4	Luogo delle attività	Bilancio Integrato 2020	42	
102-5	Proprietà e forma giuridica	Bilancio Integrato 2020	46	
		Bilanci e Relazioni 2020		
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-6	Mercati serviti	Bilancio Integrato 2020	18; 42	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Bilancio Integrato 2020	19; 42; S.32	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Bilancio Integrato 2020	S.32-S.33, S.35	
102-9	Catena di fornitura	Bilancio Integrato 2020	42; 81	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Bilancio Integrato 2020	2; 46-63; 89	
		Bilanci e Relazioni 2020		
102-11	Principio prudenziale	Bilancio Integrato 2020	24-27; 40; 43; 44; S.16-S.19	
102-12	Iniziative esterne	Bilancio Integrato 2020	5;8; 40-45; 50-52; 63; 67; 70; S.16; S.47; S.50	
102-13	Adesione ad associazioni	Bilancio Integrato 2020	S.8-S.11	
<b>Strategia</b>				
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Bilancio Integrato 2020	6-12	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Bilancio Integrato 2020	6-7; 11; 40-41; 43; 48-53; 73; 79; S.16-19	
<b>Etica e integrità</b>				
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Bilancio Integrato 2020	10; 14-17; 20; 28-29; 44-45; 54-55; 63; 81; 92; S.24	
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	Bilancio Integrato 2020	61; S.24; S.28-S.29	
<b>Governance</b>				
102-18	Struttura della governance	Bilancio Integrato 2020	46-47; S.13-14	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-19	Delega dell'autorità	Bilancio Integrato 2020	46-47; S.13-14	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	Bilancio Integrato 2020	46-47; S.14	
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	Bilancio Integrato 2020	32-35; 65-67; S.14	
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Bilancio Integrato 2020	46-47; S.13-14	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-23	Presidente del massimo organo di governo	Bilancio Integrato 2020	46	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		



GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Bilancio Integrato 2020	46-47; S.13-14	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-25	Conflitti di interessi	Bilancio Integrato 2020	S.14; S.21; S.26	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori, e strategie	Bilancio Integrato 2020	26; 34; 46; S.14	
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	Bilancio Integrato 2020	26; 34; S.14	
102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	Bilancio Integrato 2020	S.14	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Bilancio Integrato 2020	32-35; 46; S.30-31	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	Bilancio Integrato 2020	46; S.14; S.19-20	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-31	Riesame dei temi economici, ambientali, e sociali	Bilancio Integrato 2020	32-35	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	Bilancio Integrato 2020	2	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-33	Comunicazione delle criticità	Bilancio Integrato 2020	19-20; 23-27; 29; 47; 59; 61; S.20-22; S.28-S.29	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-35	Politiche retributive	Bilancio Integrato 2020	S.14-15; Politica retributiva di Gruppo	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-36	Processo per determinare la retribuzione	Bilancio Integrato 2020	S.15; Politica retributiva di Gruppo	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	Bilancio Integrato 2020	S.15; Politica retributiva di Gruppo	
		Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020		
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>				
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Bilancio Integrato 2020	32-33; 35; S.30-31	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Bilancio Integrato 2020	S.38	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Bilancio Integrato 2020	32-35	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Bilancio Integrato 2020	32-35; 61; 65-67; S.47-S. 49	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Bilancio Integrato 2020	32-35; 61; 65-67; S.47-S.49	
<b>Pratiche di rendicontazione</b>				
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Bilancio Integrato 2020	2 <sup>A</sup>	
		Bilanci e Relazioni 2020	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 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	

<sup>A</sup> 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 GmbH, 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	Disclosures	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
102-47	Elenco dei temi materiali	Bilancio Integrato 2020	34-35; 40-41, 43; S.30-S.31	
102-48	Revisione delle informazioni	Bilancio Integrato 2020	2	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Bilancio Integrato 2020	32-35; S.30-S.31	
102-50	Periodo di rendicontazione	Bilancio Integrato 2020	2	
102-51	Data del report più recente		Marzo 2020	
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 <a href="mailto:groupsustainability@unicredit.eu">groupsustainability@unicredit.eu</a> . Il presente documento è disponibile anche sulla sezione del sito del Gruppo dedicata alla sostenibilità ( <a href="http://www.unicreditgroup.eu">www.unicreditgroup.eu</a> ).	
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 2020	86-97	
102-56	Attestazione esterna	Bilancio Integrato 2020	2; 100-102	

## TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

### GRI 200: ECONOMIC SERIES

#### Topic: Performance economica

##### GRI-103: Gestione della tematica (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	14-15; 18-22; 38-39; 41; 80-81; S.16-19;	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	14-15; 18-19; 38-39; 42; 80-81; S.16-19	

##### GRI-201: Performance economica (2016)

201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Bilancio Integrato 2020	S.2-S.3	
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Bilancio Integrato 2020	44; 48-49; 94-101	
201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	Bilancio Integrato 2020 Bilanci e Relazioni 2020	S.43	

#### Topic: Impatti economici indiretti

##### GRI-103: Gestione della tematica (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	65, 67-73	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	67-73	

##### GRI-203: Impatti economici indiretti (2016)

203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Bilancio Integrato 2020	67-73	
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Bilancio Integrato 2020	67-73	

#### Topic: Anticorruzione

##### GRI-103: Gestione della tematica (2016)

103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	54-55; S.21; S.22-23; S.29	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	54-55; S.21; S.22-23; S.29	

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
<b>GRI-205: Anticorruzione (2016)</b>				
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Bilancio Integrato 2020	55; S.23	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Bilancio Integrato 2020	55	
<b>Topic: Comportamento anticoncorrenziale</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	54-55; S.24-25	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	54-55; S.24-25	
<b>GRI-206: Pratiche anticompetitive (2016)</b>				
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Bilancio Integrato 2020	S.24-25	
		Bilanci e Relazioni 2020		
<b>Topic: Imposte</b>				
<b>GRI-103: Modalità di gestione (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	S.4-6	
		Bilanci e Relazioni 2020		
		2018-19 Country by Country Reporting		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	S.4-6	
		Bilanci e Relazioni 2020		
		2018-19 Country by Country Reporting		
<b>GRI-207: Imposte (2019)</b>				
207-1	Approccio alla fiscalità	Bilancio Integrato 2020	S.4-6	
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Bilancio Integrato 2020	S.4-6	
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	Bilancio Integrato 2020	S.4-6	
207-4	Rendicontazione Paese per Paese	Bilancio Integrato 2020	S.7	
<b>GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES</b>				
<b>Topic: Materiali</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	78-81	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	78-81	
<b>GRI-301: Materiali (2016)</b>				
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Bilancio Integrato 2020	S.53; Nel 2020, il consumo totale di carta da ufficio è stato pari a circa 2.862.000 kg.	
<b>Topic: Energia</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	78-81	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	78-81	

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
<b>GRI-302: Energia (2016)</b>				
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Bilancio Integrato 2020	S.53; Nel 2020, il consumo di energia diretta è stato pari a circa 519.000 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 1.800.000 GJ di cui il teleriscaldamento ha contribuito per circa il 18% e l'elettricità per circa l'82%. Il consumo di elettricità include l'energia autoprodotta da impianti fotovoltaici in Italia e Austria, mentre in Germania sono stati venduti circa 18.300 GJ di energia autoprodotta derivante da fonti rinnovabili.	
302-3	Intensità energetica	Bilancio Integrato 2020	S.53; 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 2020	79; S.53	
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Bilancio Integrato 2020	79; S.53	
<b>Topic: Acqua</b>				
<b>GRI-303: Acqua e scarichi idrici (2018)</b>				
303-3	Prelievo idrico	Bilancio Integrato 2020	S.53; Nel 2020, i consumi totali di acqua prelevata da acquedotti municipali o da altri fornitori di servizi idrici sono stati pari a circa 1.122.000 m <sup>3</sup> .	
<b>Topic: Emissioni</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	78-81	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	78-81	
<b>GRI-305: Emissioni (2016)</b>				
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Bilancio Integrato 2020	S.52; Gas inclusi nei calcoli: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFCs; Fonti dei fattori di emissione: - DEFRA, UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2020), <sup>8</sup> 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 2020	S.52; Gas inclusi nei calcoli: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O; Fonti dei fattori di emissione: - DEFRA, UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2020), <sup>8</sup> per teleriscaldamento; - IEA (2020), Emission Factors <a href="http://www.iea.org/statistics">www.iea.org/statistics</a> (tutti i diritti riservati; come modificato da UniCredit SpA), per consumo di elettricità - metodo Location Based; - Association of Issuing Bodies (AIB), 2019 European Residual Mixes, V.1.2 (2020), per consumo di elettricità - metodo Market Based.	

<sup>8</sup> 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
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Bilancio Integrato 2020	S.52; Gas inclusi nei calcoli: CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O; Fonti dei fattori di emissione: - DEFRA, UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2020), <sup>9</sup> per viaggi di lavoro e smaltimento di rifiuti; - CEPI, CEPI statistics (2019), per utilizzo di carta da ufficio.	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Bilancio Integrato 2020	S.52; Nel 2020, il tasso d'intensità delle emissioni GHG di Scopo 1 è pari a 0,51 tonnellate di CO <sub>2</sub> e pro capite; il tasso d'intensità delle emissioni GHG di Scopo 2 (location-based) è pari a 1,91 tonnellate di CO <sub>2</sub> e pro capite; il tasso d'intensità delle emissioni GHG di Scopo 2 (market-based) è pari a 0,67 tonnellate di CO <sub>2</sub> e pro capite; il tasso d'intensità delle emissioni GHG di Scopo 3 è pari a 0,03 tonnellate di CO <sub>2</sub> e pro capite.	
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	Bilancio Integrato 2020	79; S.52	
305-6	Emissioni di sostanze dannose per ozono (ODS, "ozone-depleting substances")		In UniCredit la sostituzione degli impianti di refrigerazione e di raffrescamento contenente sostanze lesive dello strato di ozono prosegue, ove necessario, in linea con la normativa vigente. Negli ultimi anni si sono verificati in Germania, Austria e Ungheria alcuni episodi di fuoriuscita di gas refrigeranti e le relative emissioni di GHG sono state calcolate e incluse nelle emissioni di Scopo1. Nel 2020 sono stati registrati in Germania 170 kg di fuoriuscite di gas refrigeranti (R134a, R404A, R407C, R410A), pari a 0 t di CFC-11 equivalente; in Austria circa 42 kg di fuoriuscite di gas refrigeranti (R134A, R404A, R407C, R407F, R410A, R422D) pari a 0 t di CFC-11 equivalente; in Ungheria 20 kg di fuoriuscite di gas refrigeranti (R407C), 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 (14th edition, 2020), per perdite di gas refrigeranti [CFC-11e].	
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative		Non sono state identificate altre emissioni in atmosfera significative.	
<b>Topic: Scarichi idrici e rifiuti</b>				
<b>GRI-306: Scarichi e rifiuti (2016)</b>				
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Bilancio Integrato 2020	S.53	
<b>Topic: Conformità ambientale</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	78-81; S.24-S.25	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	78-81; S.24-S.25	
<b>GRI-307: Conformità ambientale (2016)</b>				
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale		Nel 2020 non sono emerse sanzioni rilevanti in materia ambientale.	
<b>Topic: Valutazione ambientale dei fornitori</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	

<sup>9</sup> 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
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	81	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	81	
<b>GRI-308: Valutazione ambientale dei fornitori (2016)</b>				
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Bilancio Integrato 2020	81. In UniCredit il 100% dei fornitori è valutato sulla base di criteri socio-ambientali.	
<b>GRI 400: SOCIAL SERIES</b>				
<b>Topic: Occupazione</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	19; 61-62	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	19; 61-62	
<b>GRI-401: Occupazione (2016)</b>				
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Bilancio Integrato 2020	S.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 2020	S.40; S.42; 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.	
<b>Topic: Relazioni tra lavoratori e management</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	S.37	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	S.37	
<b>GRI-402: Lavoro e relazioni industriali (2016)</b>				
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Bilancio Integrato 2020	S.39	
<b>Topic: Salute e sicurezza sul lavoro</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	19; 21; S.44	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	19; 21; S.44	
<b>GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)</b>				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Bilancio Integrato 2020	S.44	
403-2	Tipologie di infortuni, indice di frequenza, indice di gravità, tasso di assenteismo e numero di decessi correlati al lavoro	Bilancio Integrato 2020	S.44	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Bilancio Integrato 2020	S.44	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Bilancio Integrato 2020	S.44-45	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Bilancio Integrato 2020	S.44	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Bilancio Integrato 2020	S.44	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Bilancio Integrato 2020	S.44	
403-9	Infortuni sul lavoro	Bilancio Integrato 2020	S.45	

GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
<b>Topic: Formazione e istruzione</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	52; 54-55; 62-63; 76-77; 67-69, 73; S.37;	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	52; 54-55; 62-63; 76-77; 67-69, 73; S.37;	
<b>GRI-404: Formazione e istruzione (2016)</b>				
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Bilancio Integrato 2020	S.36	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Bilancio Integrato 2020	62-63; S.43	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Bilancio Integrato 2020	62	
<b>Topic: Diversità e pari opportunità</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	47; 60-61; 63; S.13-14; S.37	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	47; 60-61; 63; S.13-14; S.37	
<b>GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)</b>				
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Bilancio Integrato 2020 Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari 2020	47; S.32-33	
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Bilancio Integrato 2020	S.35-36	
<b>Topic: Non Discriminazione</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	60-61; S.29; Impegno in materia di diritti umani	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	60-61; S.29	
<b>GRI-406: Non Discriminazione (2016)</b>				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Bilancio Integrato 2020	2 incidenti sono stati segnalati nel Gruppo (di cui uno aperto nel 2019) e sono stati tutti chiusi nel 2020 senza prove di discriminazione. Le nostre policy globali garantiscono tolleranza zero verso molestie, comportamenti sessualmente inappropriati, bullismo e atti ritorsivi. Nell'ambito di queste policy, nel 2020 nel Gruppo sono state ricevute ed indagate 36 segnalazioni di atti di molestia e sono state comminate 9 sanzioni disciplinari.	
<b>Topic: Valutazione del rispetto dei diritti umani</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	51-52; 80; S.16; S.17; S.37; S.44	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	51-52; 80; S.16; S.17; S.37; S.44	

GRI Standard	Disclosures	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
<b>GRI-412: Valutazione del rispetto dei diritti umani (2016)</b>				
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	Bilancio Integrato 2020	52	
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 2020	81; 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).	
<b>Topic: Comunità locali</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	65; 67-73;	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	65; 67-73;	
<b>GRI-413: Comunità locali (2016)</b>				
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Bilancio Integrato 2020	67-73	
<b>GRI-G4 Financial Services Sector Disclosures: Comunità locali</b>				
FS13	Punti di accesso in aree scarsamente popolate o economicamente svantaggiate	Bilancio Integrato 2020	5.49	
FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte di persone in condizioni svantaggiate	Bilancio Integrato 2020	65, 68-69, 73	
<b>Topic: Valutazione sociale dei fornitori</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	81	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	81	
<b>GRI-414: Valutazione dei fornitori sulla base di tematiche sociali (2016)</b>				
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Bilancio Integrato 2020	81; In UniCredit il 100% dei fornitori è valutato sulla base di criteri socioambientali, incluso il rispetto delle convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL).	
<b>Topic: Privacy dei clienti</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	16-17; 24-26; 53; 75-77; S.21; S.27	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	16-17; 24-26; 53; 75-77; S.21; S.27	
<b>GRI-418: Privacy dei consumatori (2016)</b>				
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Bilancio Integrato 2020	Nel 2020 UniCredit ha registrato 10 casi di potenziali perdite o furti di dati dei clienti.	
<b>Topic: Compliance socioeconomica</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	54-55; S.22-24; S.20-29	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	54-55; S.22-24; S.20-29	



GRI Standard	Disclosure	Riferimenti	Note e pagine	Omissioni
<b>GRI-419: Conformità socio-economica (2016)</b>				
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Bilancio Integrato 2020 Bilanci e Relazioni 2020	S.25-26; S.29	
<b>Topic: Portafoglio prodotti</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	18, 22-23; 42	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	18, 22-23; 42	
<b>GRI-G4 Financial Services Sector Disclosures: Portafoglio prodotti</b>				
FS6	Portafoglio clienti	Bilancio Integrato 2020 Bilanci e Relazioni 2020	S.46	
FS7	Valore monetario di prodotti e/o servizi con specifiche finalità sociali	Bilancio Integrato 2020	67-73; S.51	
FS8	Valore monetario di prodotti e/o servizi con specifiche finalità ambientali	Bilancio Integrato 2020	S.51	
<b>Topic: Cambiamento demografico</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	65, 68-69, 73	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	68-69, 73	
<b>Topic: Digitalizzazione e innovazione</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	74-77; 20-22, 24, 27; 67, 69-70	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	74-77; 20-22, 24, 27; 67, 69-70	
<b>Topic: Organizzazione snella e trasparente</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	75-77; 24; 67; S.50	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	75-77; 24; 67; S.50	
<b>Topic: Valore ai clienti</b>				
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>				
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Bilancio Integrato 2020	32-35; 40-41; S.30-S.31	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Bilancio Integrato 2020	21-22, 24; 67-73	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Bilancio Integrato 2020	21-22, 24; 67-73	

# 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 e, in generale, nel sostegno ai suoi obiettivi di sviluppo. La tavola contenuta nel presente Bilancio fornisce una corrispondenza puntuale tra i Principi di UN Global Compact e le GRI Standards Disclosures rendicontate nel presente Bilancio.

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; 412-3; 413-1; 414-1
	Principio 2 - Alle imprese è richiesto di assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani	
Lavoro	Principio 3 - Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	102-8; 102-41; 401-1; 401-2; 402-1; 404-1; 404-2; 404-3; 405-1; 405-2; 406-1
	Principio 4 - Alle imprese è richiesta l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	
	Principio 5 - Alle imprese è richiesta l'effettiva eliminazione del lavoro minorile	
	Principio 6 - Alle imprese è richiesta l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione	
Ambiente	Principio 7 - Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	201-2; 301-1; 302-1; 302-3; 302-4; 302-5; 303-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6; 305-7; 306-2; 307-1; 308-1
	Principio 8 - Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	
	Principio 9 - Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	
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; 205-1; 205-2

A man with glasses is looking at a map outdoors. The background shows a mountainous landscape with a clear sky. The man is wearing a dark t-shirt and is pointing at the map with his right hand. The map is spread out on a surface, and he is holding a small object in his left hand. The overall scene is bright and sunny.

## La partecipazione di UniCredit a iniziative istituzionali e internazionali

### **TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURE**

In seguito alla sottoscrizione delle raccomandazioni della TCFD e la pubblicazione della nostra prima disclosure, pubblicheremo entro il mese di Giugno un documento separato dedicato alla nostra nuova disclosure allineata alle raccomandazioni della TCFD.

### **UNEP-FI PRB PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING**

Nel 2019 UniCredit è diventata membro firmatario dei Principles for Responsible Banking (PRB), i principi per un'attività bancaria responsabile.

Nel 2020 ci siamo uniti a diversi gruppi di lavoro organizzati da UNEP FI a sostegno dell'implementazione dei PRB.

Stiamo ora pubblicando la nostra prima informativa.

### **OECD BUSINESS FOR INCLUSIVE GROWTH COALITION (B4IG)**

UniCredit ha sottoscritto l'iniziativa lanciata in occasione del G7 a Biarritz.

# Informativa UNEP FI - Principles for Responsible Banking

Nel 2019 UniCredit ha sottoscritto i Principles for Responsible Banking (PRB).

Nel 2020 abbiamo partecipato a diversi gruppi di lavoro organizzati da UNEP FI a sostegno dell'implementazione dei PRB; abbiamo preso parte, in particolare, ai gruppi di lavoro sulla guida all'analisi d'impatto e confronto con altre banche, sulla comunicazione e condivisione di conoscenze e sul coinvolgimento dei clienti.

La nostra relazione completa che illustra i progressi compiuti nell'attuazione dei PRB è disponibile sul sito web del Gruppo.<sup>1</sup> Di seguito è riportata una tabella semplificata che riporta i principali progressi di UniCredit nell'implementazione di ciascun principio.

Principio	Sintesi della risposta della banca	Riferimenti/link alla risposta completa della banca/informazioni rilevanti
<p><b>Principio 1</b> <b>Allineamento</b></p> <p>Allineeremo la nostra strategia di business per essere coerenti e contribuire alle esigenze degli individui e agli obiettivi della società, come espresso negli Obiettivi di sviluppo sostenibile, nell'Accordo di Parigi sul clima e nei relativi quadri di riferimento nazionali e regionali.</p>	<p>UniCredit è una banca commerciale paneuropea, con un Corporate &amp; Investment Banking pienamente integrato e una rete unica in Europa occidentale e centro-orientale. La sostenibilità è insita nel DNA di UniCredit e costituisce un elemento fondamentale del suo modello di business.</p>	<p><a href="https://www.unicreditgroup.eu/it/unicredit-at-a-glance.html">https://www.unicreditgroup.eu/it/unicredit-at-a-glance.html</a></p> <p><a href="https://www.unicreditgroup.eu/it/business.html">https://www.unicreditgroup.eu/it/business.html</a></p> <p><a href="https://www.unicreditgroup.eu/it/a-sustainable-bank/sustainability-strategy.html">https://www.unicreditgroup.eu/it/a-sustainable-bank/sustainability-strategy.html</a></p> <p>Bilancio Integrato 2020, Il nostro modello di business sostenibile, pagina 38</p>
<p><b>Principio 2</b> <b>Impatto e definizione degli obiettivi</b></p> <p>Aumenteremo costantemente i nostri impatti positivi riducendo al contempo gli impatti negativi e gestendo i rischi per le persone e l'ambiente derivanti dalle nostre attività, prodotti e servizi. A tal fine, definiremo e pubblicheremo gli obiettivi in cui possiamo avere gli impatti più significativi.</p>	<p>La sostenibilità della nostra azienda dipende dalla capacità di produrre effetti positivi per i clienti e la comunità in generale. Ciò è dimostrato anche dalla nostra partecipazione a diverse iniziative come l'analisi della composizione del portafoglio rispetto all'Accordo di Parigi, progetto pilota sensitivity dell'EBA e l'approccio attivo ai settori controversi e ai diritti umani grazie alle nostre policy.</p> <p>Il nostro progetto <i>Social Impact Banking (SIB)</i> rappresenta l'impegno di UniCredit per la costruzione di una società più equa e maggiormente inclusiva identificando, finanziando e promuovendo iniziative in grado di avere un impatto sociale positivo.</p> <p>Un'attenta valutazione delle nostre iniziative e dei loro impatti positivi sulla società ci ha quindi permesso di definire una serie di obiettivi ESG strategici.</p>	<p>Bilancio Integrato 2020, Creazione di valore, pagina 14</p> <p>Bilancio Integrato 2020, Piano strategico, pagina 18</p> <p>Bilancio Integrato 2020, Coinvolgimento degli stakeholder, pagina 32</p> <p>Bilancio Integrato 2020, Gestione del rischio, pagina 48</p> <p>Bilancio Integrato 2020, Capitale sociale e relazionale, pagina 64</p> <p>Bilancio Integrato 2020, Capitale naturale, pagina 78</p>

**Si prega di fornire la conclusione/dichiarazione della vostra banca se ha soddisfatto i requisiti relativi all'analisi d'impatto e alla definizione degli obiettivi.**

Abbiamo compiuto progressi nell'implementazione dei PRB, tuttavia dobbiamo lavorare ulteriormente per sviluppare e testare una metodologia completa di analisi di tutti gli impatti delle attività del Gruppo.

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sono disponibili sul nostro sito ([www.unicreditgroup.eu](http://www.unicreditgroup.eu)).

Principio	Sintesi della risposta della banca	Riferimenti/link alla risposta completa della banca/informazioni rilevanti
<p><b>Principio 3 Clientela</b></p> <p>Lavoreremo in modo responsabile con la nostra clientela al fine di incoraggiare pratiche sostenibili e consentire attività economiche che creino prosperità condivisa per le generazioni attuali e future.</p>	<p>Negli anni UniCredit ha sviluppato un dialogo efficace e costante con i clienti, ciò ci ha aiutato a identificare gli aspetti ESG più importanti per loro e a incorporarli nella nostra offerta di prodotti.</p>	<p><a href="https://www.unicreditgroup.eu/it/a-sustainable-bank.html">https://www.unicreditgroup.eu/it/a-sustainable-bank.html</a></p> <p><a href="https://www.unicreditgroup.eu/it/a-sustainable-bank/sustainability-governance.html?topmenu=INT-TM_SUS02_it101">https://www.unicreditgroup.eu/it/a-sustainable-bank/sustainability-governance.html?topmenu=INT-TM_SUS02_it101</a></p> <p><a href="https://esg.brochure.unicredit-cib.eu/it/">https://esg.brochure.unicredit-cib.eu/it/</a></p> <p>Bilancio Integrato 2020, Coinvolgimento degli stakeholder, pagina 32 Bilancio Integrato 2020, Capitale naturale, pagina 78</p>
<p><b>Principio 4 Stakeholder</b></p> <p>Consulteremo e coinvolgeremo gli stakeholder e collaboreremo con loro in modo proattivo e responsabile al fine di conseguire gli obiettivi della società.</p>	<p>L'ascolto dei nostri stakeholder è da sempre il principio ispiratore di UniCredit, che investe regolarmente in attività di feedback reciproco. Raccogliamo e valutiamo le opinioni e preoccupazioni espresse e forniamo un tempestivo riscontro alle osservazioni. Effettuiamo la nostra analisi di materialità e utilizziamo la matrice risultante come strumento a supporto della strategia di business al fine di creare valore e impatti positivi nel lungo periodo.</p>	<p>Bilancio Integrato 2020, capitolo Coinvolgimento degli stakeholder pagina 32 e Supplemento, pagina S.30</p>
<p><b>Principio 5 Governance e Cultura</b></p> <p>Concretizzeremo il nostro impegno nei confronti di questi principi attraverso una governance efficace e una cultura mirata a un'attività bancaria responsabile.</p>	<p>La nostra governance di sostenibilità è guidata dal Comitato Corporate Governance, Nomination and Sustainability (CGN&amp;S), dall'Executive Management Committee presieduto dal CEO e dalla nuova funzione Group ESG Strategy &amp; Impact Banking. Nel 2020 sono state svolte numerose attività di formazione e sensibilizzazione per coinvolgere dipendenti e clienti sulle tematiche ESG. I KPI di sostenibilità sono stati formalmente incorporati nel Piano di incentivazione a lungo termine 2020-23 per il CEO, il Top Management e gli altri Key Player del Gruppo.</p>	<p>Bilancio Integrato 2020, Piano strategico, pagina 18 Bilancio Integrato 2020, Governance pagina 46 e Supplemento, pagina S.12</p>
<p><b>Si prega di fornire la conclusione/dichiarazione della vostra banca se ha soddisfatto i requisiti relativi alla struttura di governance per l'implementazione dei Principi.</b></p> <p>UniCredit ha posto in essere un'efficace e chiara governance di sostenibilità, ulteriormente rafforzata nel 2020 dalla creazione della nuova funzione Group ESG Strategy &amp; Impact Banking. Tale governance garantisce l'implementazione dei PRB, che rappresentano una componente fondamentale della strategia ESG complessiva del Gruppo. La consapevolezza e il coinvolgimento dei nostri dipendenti sulle tematiche ESG sono oggetto di un impegno crescente, attraverso campagne di comunicazione dedicate ai temi ESG a un'azione di comunicazione più costante in tema di sostenibilità.</p>		
<p><b>Principio 6 Trasparenza e responsabilità</b></p> <p>Effettueremo valutazioni periodiche del grado di implementazione individuale e collettiva di questi principi e saremo trasparenti riguardo ai nostri impatti positivi e negativi e al nostro contributo agli obiettivi della società, assumendocene la responsabilità.</p>	<p>L'informativa completa sugli impegni e i risultati di UniCredit in materia di sostenibilità è disponibile nel nostro Bilancio Integrato 2020.</p>	<p><a href="https://www.linkedin.com/posts/unicredit_sustainability-unicredit-unicredit4esg-activity-6714089667760799744-HPDb">https://www.linkedin.com/posts/unicredit_sustainability-unicredit-unicredit4esg-activity-6714089667760799744-HPDb</a></p> <p>Bilancio Integrato 2020, Capitale naturale, pagina 78</p>
<p><b>Si prega di fornire la conclusione/dichiarazione della vostra banca se ha soddisfatto i requisiti relativi ai Progressi nell'implementazione dei Principles for Responsible Banking.</b></p> <p>Nell'ultimo anno UniCredit ha compiuto ulteriori progressi verso un'attività bancaria più responsabile e nell'implementazione dei PRB. Il Bilancio Integrato fornisce una visione completa dell'impegno di UniCredit in relazione alle tematiche ESG. I progressi compiuti nell'implementazione dei principi sono specificamente riportati nel nostro primo rapporto PRB.<sup>2</sup></p>		

<sup>2</sup> Maggiori informazioni sono disponibili sul nostro sito ([www.unicreditgroup.eu](http://www.unicreditgroup.eu)).

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE  
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO  
AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 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 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 5 marzo 2021 (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 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 dell'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 dai *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 dell'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 e 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 a modello aziendale, politiche praticate e 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 società UniCredit S.p.A., UniCredit Leasing S.p.A., UniCredit Factoring S.p.A., Cordusio SIM S.p.A., UniCredit Services S.C.p.A., UniCredit Bank AG, UniCredit Leasing GmbH, Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft mbH, UniCredit Direct Services GmbH, Food & More GmbH, UniCredit Bank Austria AG, Schoellerbank Aktiengesellschaft, Card Complete Service Bank AG, UniCredit Leasing (Austria) GmbH, UniCredit Services GmbH, UniCredit Bulbank AD, UniCredit Leasing EAD, UniCredit Consumer Financing EAD, Zagrebacka Banka D.D., UniCredit Leasing Croatia d.o.o., UniCredit Bank S.A., UniCredit Leasing Corporation IFN S.A., UniCredit Consumer Financing IFN S.A., UniCredit Leasing Fleet Management S.R.L., AO UniCredit Bank e UniCredit Leasing OOO, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato riunioni da remoto 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 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Franco Amelio**

Socio

Milano, 9 marzo 2021





# SUPPLEMENTO



5

## INDICE DEI CONTENUTI GRI, UN GLOBAL COMPACT E PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

6

## SUPPLEMENTO

- > Determinazione e distribuzione del valore aggiunto
- > Informativa sulla modalità di gestione della fiscalità
- > Principali partnership e affiliazioni
- > Governance
- > Gestione del rischio e Compliance
- > Il coinvolgimento degli stakeholder
- > Capitale Umano
- > Capitale Sociale e relazionale
- > Capitale Naturale

# Determinazione e distribuzione del valore aggiunto

(€/mln)

Voci		2020	2019
10	Interessi attivi e proventi assimilati	13.182	14.793
20	Interessi passivi e oneri assimilati	-3.685	-4.521
40	Commissioni attive	7.169	7.606
50	Commissioni passive (esclusi oneri esterni al network)	-1.167	-1.242
70	Dividendi e proventi simili	208	295
80	Risultato netto dell'attività di negoziazione	678	1.298
90	Risultato netto dell'attività di copertura	-54	42
100	Utili (Perdite) da cessione o riacquisto di:	230	287
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	80	138
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	144	160
	c) passività finanziarie	6	-11
110	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico:	225	-370
	a) attività e passività finanziarie designate al fair value	242	-530
	b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	-17	160
130	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-4.656	-3.489
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-4.640	-3.478
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-16	-11
140	Utili/Perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-20	-20
160	Premi netti	0	0
170	Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	0	0
230	Altri oneri/proventi di gestione	513	897
250	Utili (Perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite da cessione)	-1.570	56
280	Utili (Perdite) da cessione di investimenti	488	129
320	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	49	1.332
	<b>A. TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>11.590</b>	<b>17.093</b>

Voci		2020	2019
190	b) altre spese amministrative (al netto delle imposte indirette ed elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi)	-2.641	-2.698
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>	<b>-2.641</b>	<b>-2.698</b>
190	a) spese per il personale (inclusi oneri esterni al network)	-7.433	-6.634
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A DIPENDENTI E COLLABORATORI</b>	<b>-7.433</b>	<b>-6.634</b>
340	Utile (Perdita) del periodo di pertinenza di terzi	-7	-118
	<b>VALORE ECONOMICO ATTRIBUITO A TERZI</b>	<b>-7</b>	<b>-118</b>
	Utile attribuito agli Azionisti <sup>A</sup>	0	0
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
190	b) altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-726	-646
190	b) altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	-719	-737
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)	551	-1.037
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CENTRALE E PERIFERICA</b>	<b>-894</b>	<b>-2.420</b>
190	b) altre spese amministrative: elargizioni e liberalità	-5	-15
	Utile assegnato al fondo di beneficenza	0	0
	<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E ALL'AMBIENTE</b>	<b>-5</b>	<b>-15</b>
	<b>B. TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>-10.980</b>	<b>-11.885</b>
	<b>C. TOTALE VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>-610</b>	<b>-5.208</b>

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

# Informativa sulla modalità di gestione della fiscalità

## Approccio alla fiscalità

UniCredit SpA, in qualità di Capogruppo ha emanato una serie di Global Policy in materia di gestione della fiscalità.

L'approccio alla fiscalità del Gruppo UniCredit è descritto nelle **Global Policy** adottate internamente e messe a disposizione dei dipendenti. Tra queste, le principali sono il **Codice di Condotta** ed il documento di **Strategia Fiscale** del Gruppo UniCredit (disponibili anche al seguente link: [https://www.unicreditgroup.eu/it/governance/our-governance-system.html?topmenu=INT-TM\\_GOV1\\_it038](https://www.unicreditgroup.eu/it/governance/our-governance-system.html?topmenu=INT-TM_GOV1_it038)), dove sono stabilite le linee guida ed i principi del Gruppo UniCredit nella gestione delle tematiche fiscali e dei rischi associati (di natura sia sanzionatoria sia reputazionale). In particolare, quest'ultimo documento è stato redatto in linea con i valori del Gruppo, che riflettono anche la best practice internazionale, e deve essere letto ed applicato nel contesto delle altre policy e procedure emesse da UniCredit e dalle Società del Gruppo.

Nella gestione degli aspetti fiscali legati alle attività svolte, il Gruppo UniCredit si ispira ai seguenti principi:

- i. **rispetto formale e sostanziale di tutte le leggi**, regolamenti, prassi di volta in volta applicabili in relazione a qualsiasi giurisdizione in cui questo si trovi ad operare
- ii. divieto di utilizzo di schemi di **pianificazione fiscale aggressiva** e di elusione fiscale
- iii. applicazione di una strategia fiscale che sia sempre coerente con le regole generali del Gruppo, con il suo approccio al rischio e con i valori cui lo stesso si ispira
- iv. utilizzo della **dovuta diligenza professionale** nella gestione di tutti i rischi associati alla variabile fiscale, assicurando che le procedure di volta in volta applicate al tal fine siano appropriate
- v. instaurazione di rapporti di reciproca **fiducia, collaborazione e trasparenza con le amministrazioni finanziarie** delle varie giurisdizioni in cui il Gruppo opera, anche attraverso l'adesione a progetti di co-operative compliance
- vi. favorire una **cultura di compliance e conoscenza della normativa fiscale** all'interno del Gruppo UniCredit, anche da parte di soggetti che non svolgono la loro attività lavorativa direttamente all'interno delle funzioni fiscali dello stesso.

In virtù dell'elevata sensibilità sui temi fiscali e di un approccio volto a evitare e mitigare il più possibile il rischio fiscale, nel Gruppo è stata da tempo incoraggiata l'adesione a forme di Cooperazione rafforzata con le Autorità fiscali, laddove normativamente previste nei paesi in cui il Gruppo opera. In attuazione di tali principi:

- > in Irlanda, dal 2005 il Gruppo ha aderito al Co-operative Compliance Framework con le Autorità fiscali Irlandesi
- > nel Regno Unito, dal 2010, ha adottato il Code of Practice on Taxation for Banks emesso dalle Autorità fiscali del Regno Unito (HMRC) ed è incondizionatamente volto ad adempierne tutti i suoi dettami
- > in Italia, UniCredit SpA e UniCredit Services SCpA, con decorrenza, rispettivamente, dal 2016 e dal 2017, hanno aderito, su base volontaria, al Regime di adempimento collaborativo previsto dagli artt. 3-7 D.Lgs. n. 128/2015 con l'Agenzia delle entrate. Le suddette società del Gruppo rientrano dunque nell'elenco delle società ammesse al Regime pubblicato e liberamente consultabile sul sito dell'Agenzia delle entrate (<https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/web/guest/schede/agevolazioni/regime-di-adempimento-collaborativo/elenco-societa-ammesse-al-regime-impres>).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2018.

## Governance fiscale, controllo e gestione del rischio

Il Consiglio di Amministrazione di Capogruppo definisce la strategia fiscale di UniCredit con l'attribuzione di poteri delegati in materia fiscale al Chief Financial Officer e al Responsabile del dipartimento Group Tax Affairs. Ciascuna Società del Gruppo garantisce la presenza, al proprio interno, di una specifica funzione fiscale oppure, nel caso di entità di piccole dimensioni, di un Responsabile interno, cui sono attribuiti poteri delegati in materia fiscale. La Funzione fiscale è responsabile della definizione degli scenari fiscali, domestici, internazionali e sovranazionali, dell'implementazione di adeguate ed efficaci procedure per il corretto assolvimento degli obblighi tributari e la corretta tassazione del Gruppo.

In particolare, la governance sul Gruppo in tema di fiscalità è esercitata attraverso l'emanazione di Global Policy direttamente applicabili ad UniCredit SpA e diramate a tutte le Società del Gruppo e da queste recepite e applicate nel rispetto dei requisiti legali e regolamentari localmente vigenti.

La Funzione fiscale nelle varie società del Gruppo si impegna ad assicurare che il proprio personale riceva una formazione continua (di base, di perfezionamento e specialistica).

In relazione alla complessità della normativa fiscale, per assicurare il raggiungimento degli obiettivi sopra descritti, diverse società del Gruppo, in primis UniCredit SpA, si sono dotate di un efficace sistema di controllo del rischio fiscale (Tax Control Framework, cd. TCF), inserito nel contesto del sistema di governo aziendale, che garantisce un presidio costante dei rischi fiscali che possono coinvolgerle.

In particolare, il TCF della capogruppo, UniCredit SpA prevede (i) una chiara attribuzione di ruoli e responsabilità a organi e funzioni aziendali, con adeguate competenze ed esperienze (ii) adeguati processi di rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale, garantendo il rispetto delle procedure a tutti i livelli aziendali (iii) specifiche procedure per rimediare ad eventuali carenze riscontrate e per attivare le necessarie azioni correttive.

Il sistema di valutazione della efficacia della gestione della compliance fiscale, nonché l'analisi dei risultati della valutazione della modalità di gestione è effettuato mediante un sistema di verifiche e controlli, da parte sia di organi e funzioni interni a UniCredit SpA, sia da parte di soggetti esterni, quali:

> **l'Internal Audit**

- > il **CdA**, previa informativa al **Comitato Rischi e Controlli (IC&RC) ed al Collegio sindacale**, viene messo a conoscenza, mediante apposita relazione, dello stato del sistema di controllo, delle verifiche effettuate per gli adempimenti tributari e dei risultati emersi, delle misure adottate per rimediare a eventuali carenze rilevate e delle attività pianificate. Gli esiti dell'esame e delle valutazioni effettuate dall'Organo di gestione sono a loro volta condivisi con l'Agenzia delle Entrate
- > **La Compliance**, oltre a stabilirne la metodologia, monitora il sistema dei controlli di secondo livello effettuati da Global Tax Compliance, in qualità di presidio specialistico della funzione Compliance ex Circolare n. 285/2015 di Banca d'Italia; lo stesso, istituito dal 2014 con lo scopo di monitorare e presidiare il rischio di non conformità alla normativa fiscale delle attività poste in essere dalla banca, svolge i suddetti controlli di secondo livello formalizzati e pianificati in uno specifico Framework, nel quale sono indicati i rischi, le attività oggetto di controllo, il contenuto dei controlli effettuati, il grado di rischio, ecc.
- > l'impianto dei controlli contenuto nel predetto Framework, avallato dall'Agenzia delle entrate in sede di ammissione al Regime di adempimento collaborativo, è costantemente oggetto di revisione e condivisione con l'Agenzia delle entrate che, annualmente, esplicita gli esiti delle verifiche sul sistema di controllo e delle interlocuzioni intercorse, nel Verbale di chiusura e nella Lettera di Compliance, nel quale l'Agenzia dà altresì conto degli approfondimenti istruttori effettuati su richiesta della Banca ovvero di propria iniziativa.

Con riferimento alle **segnalazioni** degli illeciti in ambito fiscale, si fa presente che:

- > essendo alcuni reati tributari stati inseriti nel Modello di organizzazione e gestione ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 di UniCredit SpA, è prevista l'informativa nei confronti dell'Organismo di Vigilanza in merito a comportamenti integranti tali fattispecie di reati
- > il sistema di Whistleblowing garantisce un canale specifico e riservato, nonché la possibilità di anonimato del segnalante, per le violazioni delle normative interne di riferimento, tra cui in primis quelle contenute nel Codice di Condotta, ivi inclusi comportamenti che possono integrare la frode fiscale o il suo tentativo o volti a facilitarne la realizzazione da parte di terzi
- > le società del Gruppo in Regime di adempimento collaborativo hanno assunto l'obbligo di segnalare all'Agenzia delle entrate, non appena ricevuta formale notizia, alcune fattispecie di reato che possano comportare inadempimenti fiscali per le società stesse.

La Banca partecipa attivamente, per il tramite della funzione fiscale, agli incontri organizzati dalle **associazioni di rappresentanza e di categoria** di cui è membro e che promuovono iniziative volte a sviluppare buone pratiche in materia fiscale.



## COUNTRY-BY-COUNTRY REPORTING, 2018-2019

(dati in €/000)

	Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali		Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa		Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Italia	-1.263.040	-1.073.690	-46.574	-270.292	5.782.407	3.392.294
Germania	866.730	1.866.970	-122.024	-180.875	3.311.732	3.075.621
Austria	77.752	341.537	-23.748	-15.641	1.044.401	545.628
Bosnia ed Erzegovina	1.336	580	-8.704	-7.974	55.061	46.207
Bulgaria	10.059	45.506	-22.170	-16.267	189.071	128.800
Croazia	108.689	86.540	-16.794	-15.670	254.374	295.987
Repubblica Ceca	83.156	21.268	-59.310	-41.682	197.557	141.263
Romania	82.745	88.253	-40.797	-21.942	224.870	165.524
Russia	628.890	34.019	-52.849	-77.280	186.653	78.783
Serbia	-250	460	-8.365	-4.228	41.619	24.792
Slovenia	-7.340	5.917	-1.301	-5.991	26.082	15.992
Ungheria	72.632	64.749	-31.663	-16.434	96.667	77.907
Altri paesi <sup>A</sup>	604.714	598.302	-50.442	-89.605	320.469	334.283

<sup>A</sup> Gli altri paesi includono: Bermuda, Brasile, Canada, Cina, Estonia, Emirati Arabi Uniti, Francia, India, Irlanda, Isola di Jersey, Isole Cayman, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Polonia, Regno Unito, Repubblica del Sud Africa, Slovacchia, Spagna, Stati Uniti d'America, Ucraina.

Per le Società del Gruppo a cui si fa riferimento e le loro attività principali, le motivazioni della differenza tra l'imposta sul reddito delle Società maturata sugli utili/perdite e l'imposta dovuta, se l'aliquota fiscale prevista dalla legge è applicata sugli utili/perdite ante imposte, si faccia riferimento alla Nota Integrativa delle Relazioni e Bilanci Consolidati 2018 e del 2019.  
Per il numero dei dipendenti, per i ricavi da vendite a terze parti, per utile/perdita ante imposte e per le imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite si faccia riferimento al Country by Country Reporting, art. 89 CRD IV, al 31 dicembre 2019 e al Country by Country Reporting, art. 89 CRD IV, al 31 dicembre 2018.

# 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 fiscale e valutaria.
	ACAMS	ACAMS è la più grande organizzazione internazionale di professionisti esperti nella lotta ai crimini finanziari. Supporta gli individui e le organizzazioni che si occupano di prevenzione dei crimini finanziari attraverso la leadership di pensiero, la formazione professionale continua e la nostra rete paritaria <i>best-in-class</i> .
	B4IG - Business for Inclusive Growth	B4IG è una partnership tra l'OCSE e una coalizione guidata dai CEO di aziende che operano a livello mondiale, che lotta contro le disuguaglianze di reddito e di opportunità.
	Bruegel	La natura distintiva di Bruegel si basa su una partnership equilibrata tra stakeholder pubblici e privati. Ne fanno parte paesi membri dell'UE, società multinazionali e istituzioni autonome.
	Centro di Ricerca su Tecnologie, Innovazione e Servizi Finanziari (CeTIF) - Università Cattolica del Sacro Cuore	Dal 1990 il CeTIF realizza studi e promuove ricerche sulle dinamiche di cambiamento strategico e organizzativo nei settori finanziario, bancario e assicurativo.
	CEPS-Centre For European Policy (Centro per gli studi politici europei)	Il CEPS è un autorevole istituto indipendente che opera come principale forum per il dibattito sulle questioni europee, con un'eccezionale capacità di ricerca interna e una vasta rete di istituti partner in tutto il mondo.
	Valore D	Valore D è un'associazione italiana che riunisce oltre 150 aziende nazionali e multinazionali e che ha come scopo quello di aumentare e supportare la rappresentanza femminile nelle posizioni di vertice delle più importanti aziende italiane.
	EUROFI	Organizzazione non profit volta a facilitare gli scambi tra il settore dei servizi finanziari e le autorità pubbliche, affrontando problematiche relative alla regolamentazione e alla vigilanza finanziaria e al contesto economico e monetario che incidono sul settore finanziario dell'UE.
	Future Talent Council	Il Future Talent Council è un gruppo strategico globale che opera per comprendere e influenzare il futuro del talento e del lavoro. Coinvolge i principali leader in ambito educativo, politico e aziendale al fine di influenzare le agende a livello globale, regionale e di settore.
	European Microfinance Network (EMN)	L'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 Financial Marketing Association (EFMA)	L'EFMA è un'associazione non profit che riunisce i professionisti del settore dei servizi finanziari in una rete globale e affidabile e favorisce i collegamenti e gli scambi tra i decisori del settore.
	European Financial Services Round Table (EFR)	L'EFR è un'organizzazione di presidenti e amministratori delegati di importanti banche e compagnie di assicurazione europee, che mira a contribuire al dibattito pubblico in Europa sulle problematiche relative ai servizi finanziari e alla stabilità finanziaria con il completamento del mercato unico dei servizi finanziari. L'EFR si occupa anche di trarre insegnamenti dalla crisi finanziaria per rendere il sistema finanziario più resiliente.
	Istituto Affari Internazionali (IAI)	L'IAI è un think tank indipendente, privato e non profit, che promuove la conoscenza della politica internazionale e contribuisce all'avanzamento dell'integrazione europea e della cooperazione multilaterale.
	Parks - Liberi e Uguali	Parks - Liberi e Uguali è un'associazione non profit, i cui membri sono esclusivamente datori di lavoro, creata con l'obiettivo di aiutare le aziende partner a comprendere e sfruttare al massimo le opportunità di business derivanti allo sviluppo di strategie e buone pratiche rispettose della diversità.
	CDP (formerly Carbon Disclosure Project)	Il CDP ha come finalità la comprensione dei potenziali effetti dei cambiamenti climatici sul valore per gli azionisti.
CSR Manager Network Italia	CSR Manager Network è l'associazione nazionale italiana che raduna i professionisti che si dedicano alla gestione delle problematiche legate alla responsabilità sociale d'impresa.	
London Benchmarking Group (LBG)	LBG è lo standard riconosciuto a livello internazionale per misurare gli investimenti delle imprese nella comunità.	

Società	Organizzazione	Descrizione
UniCredit SpA	FinTech Innovation - ABILab	È un osservatorio dedicato alle principali innovazioni fintech nazionali e internazionali.
	United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)	UNEP FI è un'iniziativa delle Nazioni Unite che affronta le questioni più attuali e urgenti nell'ambito della finanza sostenibile.
	International Integrated Reporting Council (IIRC) - Business Network	L'IIRC è una coalizione internazionale di enti regolatori, investitori, aziende, enti normativi, organizzazioni non governative e professionisti della contabilità, che lavora per diffondere la rendicontazione integrata e il pensiero integrato nelle pratiche commerciali tradizionali.
	European Venture Philanthropy Association (EVPA)	L'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)	L'ECLF è una comunità composta dagli alti dirigenti delle principali multinazionali, con la responsabilità strategica di promuovere processi di apprendimento e trasformazione su larga scala.
	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.
	UN Global Compact - Global Compact Network Italy Foundation	Il Global Compact è un'iniziativa strategica promossa dalle Nazioni Unite a livello nazionale attraverso reti locali, per le imprese impegnate nell'allineamento delle proprie attività e strategie a 10 principi universalmente riconosciuti in materia di diritti umani, lavoro, lotta alla corruzione e tutela dell'ambiente.
	Society of Corporate Compliance and Ethics (SCCE)	La SCCE è un'associazione di professionisti della compliance e dell'etica in tutto il mondo e in tutti i settori, la cui vision è diventare la principale associazione per la compliance e l'etica promuovendo il successo duraturo e l'integrità delle organizzazioni in tutto il mondo.
	Social Impact Agenda per l'Italia	La mission di Social Impact Agenda per l'Italia è di monitorare e contribuire all'implementazione delle raccomandazioni contenute nel rapporto finanziario, che si pone come obiettivo il rafforzamento dell'ecosistema degli investimenti a impatto sociale in Italia a favore della crescita dell'imprenditoria sociale.
	Transparency International Italia	Transparency International è la più grande organizzazione mondiale che si occupa di prevenire e combattere la corruzione. La sua mission è di dare voce alle vittime e ai testimoni della corruzione e collabora con governi, aziende e cittadini per porre fine al flagello della corruzione.
UniCredit Bank AG	Utenti Pubblicità Associati (UPA)	L'UPA è controllata e gestita da aziende che hanno un interesse comune nel risolvere i problemi legati alla pubblicità. UPA, insieme all'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria (IAP), ha l'obiettivo di difendere e incoraggiare una pubblicità responsabile come veicolo per promuovere l'informazione dei consumatori, la concorrenza di mercato e il benessere sociale.
	Klimapakt Münchner Wirtschaft Effective climate protection needs pioneers	Il Klimapakt Münchner Wirtschaft fa parte del Programma d'azione integrato per la protezione del clima di Monaco di Baviera, nell'ambito del quale le grandi aziende si impegnano a ridurre volontariamente le proprie emissioni di CO <sub>2</sub> .
	Verein für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten e.V. (VfU)	Il VfU è un ente settoriale che opera nel campo della gestione ambientale presso le istituzioni finanziarie.
	Joblinge	Joblinge è una collaborazione tra i settori privato, pubblico e del volontariato per preparare meglio i giovani svantaggiati al mercato del lavoro in Germania.

Società	Organizzazione	Descrizione
UniCredit Bank Austria	klima:aktiv Pakt 2020	L'iniziativa per la salvaguardia del clima promossa dal Ministero federale per la sostenibilità e il turismo (BMNT) svolge un ruolo attivo in relazione alle tematiche climatiche. Grazie allo sviluppo e all'offerta di standard qualitativi, alla formazione e al perfezionamento dei professionisti, nonché alla consulenza, all'informazione e all'ampia rete di partner, klimaaktiv integra i finanziamenti e i regolamenti per la protezione del clima.
	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 attraverso il coinvolgimento di ONG, imprese e governo.
	Ostasiatischer Verein e.V. (OAV)	L'OAV German Asia-Pacific Business Association è un'associazione che offre una piattaforma per lo scambio di conoscenze ed esperienze in diversi settori, offrendo ai propri soci servizi pratici e completi, indipendentemente dal fatto che il socio abbia o meno esperienza relativamente allo svolgimento di attività o di cooperazione con paesi asiatici.
	Pride Biz	Pride Biz Austria si impegna a favore delle persone lesbiche, gay, bisessuali, transgender e intersessuali nel mondo degli affari e del lavoro e agisce come primo punto di contatto dell'Austria per le aziende che desiderano svilupparsi in questo settore.
UniCredit Bulbank AD	Bulgarian Association for People Management (BAPM)	La BAPM è un'organizzazione non governativa istituita per sviluppare le migliori pratiche professionali nel campo della gestione e sviluppo del capitale umano; così facendo, mira ad aumentare il valore aggiunto per le organizzazioni al fine di contribuire all'arricchimento del potenziale e delle prestazioni professionali delle persone.
	Hellenic Business Council in Bulgaria	L'Hellenic Business Council in Bulgaria è un'organizzazione privata, non governativa e non profit fondata nel 2005 che offre una propria rete di contatti, assistenza reciproca e scambio di informazioni. Rappresenta gli interessi dei propri membri e promuove l'incremento degli scambi commerciali e degli investimenti tra la Bulgaria e la Grecia.
	Bulgarian Business Leaders Forum (BBLF)	Il BBLF è la principale business community del Paese, che include aziende locali e internazionali di successo in tutti i settori.
	Bulgarian Donors' Forum (BDF)	Il Bulgarian Donors' Forum (BDF) mira a sviluppare la filantropia nel Paese come meccanismo sostenibile per la partecipazione e il sostegno a cause importanti nella nostra società. Il BDF avvia e partecipa a iniziative volte a creare un ambiente favorevole per i benefattori, promuove investimenti di qualità per i benefattori con effetti a lungo termine e lavora risolutamente affinché la società assuma un atteggiamento positivo nei confronti delle donazioni.
Zagrebačka Banka DD	Croatia Green Building Council	Il GBC è un'organizzazione non profit che opera come piattaforma nazionale per la promozione di prassi sostenibili nel settore edile.
	Croatian Business Council for Sustainable Development (BCSD)	L'HR BCSD è stato fondato nel 1997 dalle principali imprese croate per promuovere lo sviluppo sostenibile nel settore privato e rappresentare le imprese nella questione dello sviluppo sostenibile.
UniCredit Bank Hungary Zrt	Bizniscool	Bridge Budapest, l'organizzazione che mira a collegare i settori dell'istruzione e dell'imprenditoria in Ungheria, afferma di aver raggiunto quest'anno un importante traguardo, avendo aumentato a sette il numero di persone che compongono il team, tra l'altro tutte donne.
	Budapest Business School	La Budapest Business School si prefigge di ampliare le conoscenze pratiche in ambito finanziario e bancario degli studenti universitari attraverso un corso dedicato, da svolgersi in aula, tenuto da dirigenti di UniCredit.
	Joint Venture Association (JVSZ)	La JVSZ recepisce le opinioni dei propri membri e li aiuta ad affrontare le sfide legate alla conduzione degli affari e ai processi decisionali aziendali.

Società	Organizzazione	Descrizione
UniCredit Bank SA	Association of Business Service Leaders in Romania (ABSL)	La ABSL è un'organizzazione di primo piano che rappresenta il settore dei servizi alle imprese e riunisce aziende di alto profilo che operano nell'ambito dei Centri di Servizi Condivisi, del Business Process Outsourcing, dell'Information Technology Outsourcing e della Ricerca e Sviluppo.
	Romanian Banking Institute (RBI)	L'obiettivo principale del RBI è di migliorare la formazione professionale e la specializzazione del personale del settore finanziario/bancario in linea con la strategia stabilita dalla Banca Nazionale di Romania e in collaborazione con l'Associazione Bancaria Rumena e con i programmi approvati dal Consiglio di Amministrazione.
	Romanian Banking Employers Board (CPBR)	Il CPBR promuove la comunicazione, la cooperazione e il dialogo sociale con le autorità rumene e contribuisce all'avvio, alla preparazione e alla promozione di nuove leggi o altre iniziative legislative o normative.
AO UniCredit Bank	Russian Union of Industrialists and Entrepreneurs (RSPP)	La RSPP è un'organizzazione non governativa indipendente che mantiene contatti regolari con le autorità governative allo scopo di tenerle informate sull'efficacia delle leggi in vigore e di tutelare gli interessi dell'industria e dell'imprenditoria.
UniCredit Banka Slovenija dd	Responsible Business Forum (RBF)	RBF è la prima rete serba di aziende 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 responsabilità sociale d'impresa sia nel settore industriale sia per il pubblico in generale.

# Governance

## 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, oltre all'attività bancaria, svolge, ai sensi dell'articolo 61 del Testo Unico Bancario, 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 UniCredit<sup>1</sup> è stato definito in conformità alla disciplina vigente italiana ed europea, nonché alle raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate.<sup>2</sup>

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, a quelle emanate 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

La Corporate Governance di UniCredit è conforme alla normativa vigente e alle raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate. UniCredit ha sviluppato un sistema di governance, oggetto di continua verifica e allineamento all'evoluzione del contesto normativo, delle prassi operative e dei mercati, che viene periodicamente monitorato per verificarne l'applicazione.

Tra le componenti dell'assetto della governance di UniCredit si annoverano:

- 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.

In ottemperanza ai principi definiti nelle GMGR (*Group Managerial Golden Rules*), UniCredit emana le Global Rules per disciplinare, tra l'altro, le attività considerate rilevanti per il rispetto della legge e/o della gestione dei rischi, per favorire la stabilità del Gruppo e garantire un approccio omogeneo alla pianificazione aziendale e all'efficienza complessiva. Nello specifico, le Global Rules sono:

- regole coerenti con i principi delle GMGR, che assolvono a funzioni di indirizzo, coordinamento e controllo e che disciplinano le attività considerate rilevanti ai fini della vigente normativa regolamentare e/o della gestione dei rischi
- suddivise in tre diverse tipologie di documenti:
  - Global Policies (GP), che descrivono principi e metodologie, linee guida e regole emanate dalla Holding, nonché la suddivisione delle responsabilità tra Holding e Società controllate

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nella Relazione annuale sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari e nella Politica Retributiva di Gruppo, pubblicati nella sezione Governance del sito internet della Società ([www.unicreditgroup.eu](http://www.unicreditgroup.eu)).

<sup>2</sup> Sin dal 2001, UniCredit ha adottato il Codice di Autodisciplina delle società quotate, che tra l'altro - sulla base dell'esperienza dei principali mercati internazionali - individua gli standard di corporate governance e le best practice raccomandati alle società italiane quotate dal Comitato per la Corporate Governance - che sono basati sulla trasparenza, responsabilità e una prospettiva a 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.

- Global Process Regulation (GPR), che descrivono gli elementi chiave atti a disciplinare i processi classificati dalla capogruppo come Globali, illustrano attività, responsabilità e strumenti di supporto
  - Global Operational Regulation (GOR), che forniscono istruzioni tecniche, operative o metodologiche dettagliate emesse dalla capogruppo
- > contratti di servizio tra UniCredit e le sue controllate, che disciplinano formalmente la prestazione di servizi interaziendali e garantiscono 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.

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.

Il processo di nomina dei suddetti organi assicura il rispetto dell'equilibrio fra generi in conformità alle vigenti disposizioni.

In conformità alla vigente disciplina italiana ed europea applicabile in materia, 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 proprie candidature 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 dalla vigente disciplina
- > 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.

Le qualità personali degli Amministratori rispondono alle indicazioni del profilo teorico e soddisfano i requisiti di adeguatezza stabiliti dalla vigente disciplina italiana ed Europea. In particolare, anche sulla base delle dichiarazioni rese dagli interessati, i requisiti relativi alla professionalità, onorabilità e indipendenza,<sup>3</sup> nonché il time commitment e il limite al cumulo degli incarichi che possono essere ricoperti dagli Amministratori, sono risultati rispettati.

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 degli 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.

<sup>3</sup>Alla data di approvazione del presente Bilancio Integrato, il numero di Amministratori indipendenti di UniCredit è superiore al minimo stabilito dalle vigenti disposizioni regolamentari e statutarie (11 su 13 ai sensi dello Statuto sociale e del Codice di Autodisciplina, 13 su 13 ai sensi del Decreto Legislativo n. 58/1998; 13 sono non esecutivi).

Con specifico riferimento alla diversità, alla data di approvazione del presente Bilancio Integrato la quota di genere è temporaneamente al di sotto della soglia prevista dalla disciplina applicabile a seguito delle dimissioni del Consigliere Elena Zambon e della cooptazione del Signor Pietro Carlo Padoan, quale candidato alla carica di Presidente in vista del rinnovo del Consiglio di Amministrazione per gli esercizi 2021-2023 (entrambe con decorrenza dal 13 ottobre 2020), nonché della risoluzione anticipata del rapporto di Amministratore Delegato e Direttore Generale del Signor Jean Pierre Mustier (a far data dall'11 febbraio 2021). Al riguardo, la Società ha comunicato che il numero dei Consiglieri appartenenti al genere meno rappresentato sarà ripristinato il più presto possibile.

A supporto del Consiglio di Amministrazione sono previsti, anche in linea con le disposizioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate, quattro Comitati<sup>4</sup> 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 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<sup>5</sup>**

In conformità alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in tema di governo societario delle banche 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.

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<sup>5</sup>**

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.

<sup>4</sup> 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, pubblicate nella sezione Governance del sito internet della Società ([www.unicreditgroup.eu](http://www.unicreditgroup.eu)).

<sup>5</sup> 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](http://www.unicreditgroup.eu)).



## Remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione e del senior management<sup>6</sup>

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 membri del Consiglio di Amministrazione sono Amministratori non esecutivi e non sono beneficiari di piani di incentivazione basati su stock option o, più in generale, di piani di incentivazione basati su strumenti finanziari.

La remunerazione dei membri degli organi amministrativi e di controllo di UniCredit è costituita solo dalla componente fissa, determinata sulla base dell'importanza del ruolo e dell'impegno richiesto per lo svolgimento delle attività assegnate. Questa politica si applica agli Amministratori non esecutivi e ai membri del Collegio Sindacale.

L'approccio alla remunerazione dei top manager di UniCredit, come dettagliato nella Relazione sulla Politica di Gruppo in materia di remunerazione, basato sulla performance, è consapevole del mercato ed è allineato alla strategia di business di UniCredit e agli interessi degli azionisti. La retribuzione variabile per il CEO si basa interamente sul *Piano di Incentivazione di Lungo Termine 2020-2023*, finalizzato al sostegno del raggiungimento degli obiettivi del piano strategico e della sostenibilità nel tempo. Maggiori dettagli sui compensi per il senior management e per i membri degli organi amministrativi e di controllo di UniCredit sono riportati nella Relazione sulla Politica di Gruppo in materia di remunerazione.

Al fine di assicurare la competitività e l'efficacia delle remunerazioni, nonché trasparenza ed equità interna, i principi di performance e condotta sostenibile definiscono i pilastri fondamentali della Relazione sulla Politica di Gruppo in materia di remunerazione, che si propone di assicurare la coerenza dei sistemi e degli elementi di remunerazione e al contempo di garantire l'allineamento alle strategie a lungo termine del Gruppo e ai principi di una sana gestione del rischio.

La Relazione sulla Politica di Gruppo in materia di remunerazione, come proposta dal Comitato Remunerazione, viene sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e, successivamente, dell'Assemblea degli azionisti.

<sup>6</sup>Le informazioni si riferiscono alla Relazione sulla Politica 2020 di Gruppo in materia di remunerazione; maggiori dettagli sono disponibili sul sito Internet della società (<https://www.unicreditgroup.eu/it/governance/compensation.html>).

# Gestione del rischio e Compliance

## 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 il potenziale impatto sui risultati finanziari e sul bilancio.

Attraverso la sua Global Policy sulle Group Credit Operations (si vedano i 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, laddove applicabili, UniCredit implementa e incorpora gli Equator Principles (EP), adottando inoltre politiche specifiche e dettagliate per i settori che presentano significativi rischi ambientali e sociali e monitora di conseguenza le esposizioni del portafoglio a tali rischi. In linea con i nostri impegni, ci adoperiamo per diffondere in tutto il Gruppo una solida cultura di gestione del rischio che ponga gli aspetti ambientali e sociali tra le proprie priorità.

### MODALITÀ DI MITIGAZIONE DEI RISCHI AMBIENTALI, SOCIALI E REPUTAZIONALI

POLICY	AMBITO E OBIETTIVI	PRINCIPALI RISULTATI 2020
<b>EQUATOR PRINCIPLES</b> +	<ul style="list-style-type: none"> <li>quadro di riferimento degli standard per determinare, valutare e gestire i rischi ambientali e sociali nei grandi progetti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>62</b> operazioni relative a progetti valutati</li> <li><b>17</b> progetti finanziati.</li> </ul>
<b>POLICY DI SETTORE</b> Carbone, Industria mineraria, Petrolio e gas nella regione artica e attività non convenzionali collegate, Difesa/Armamenti, Energia nucleare, Infrastrutture idriche +	<ul style="list-style-type: none"> <li>quadro di riferimento relativo a standard/ linee guida specifiche di settore volte a identificare, valutare e mitigare su base continuativa con i nostri clienti i rischi/ impatti ambientali, sociali e reputazionali.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>&gt;1130</b> operazioni analizzate per individuare i potenziali rischi ambientali, sociali e reputazionali (vs. &gt;830 nel 2019)</li> <li><b>~ 300</b> dipendenti di UniCredit hanno ricevuto una formazione sulle policy di settore.</li> </ul>
<b>ALTRI IMPATTI SOCIALI E AMBIENTALI (VALUTAZIONI SPECIFICHE)</b> +	<ul style="list-style-type: none"> <li>analisi di specifici casi/operazioni a rischio elevato che non rientrano nel quadro delle policy definite</li> <li>valutazioni specifiche che si avvalgono dell'analisi dei dati e delle principali funzioni interne di fornitori ESG esterni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>~ 230</b> operazioni analizzate per individuare i potenziali rischi ambientali, sociali/relativi ai diritti umani e reputazionali.</li> </ul>
<b>PROCESSO DI PREVENZIONE DEL RISCHIO AMBIENTALE, SOCIALE E REPUTAZIONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>comitato dedicato (GRRC) per la valutazione di iniziative commerciali, operazioni bancarie, progetti, clienti, ecc.</li> <li>consapevolezza e conoscenza dei potenziali rischi reputazionali in tutto il Gruppo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>&gt;90</b> casi analizzati dal GRRC (vs. &gt;40 nel 2019)</li> <li>analisi trimestrale presentata/discussa nel Group Operational Reputational Risk Committee (GORRIC)</li> <li><b>110</b> contenuti ESG diffusi attraverso specifiche attività di comunicazione a tutti i colleghi.</li> </ul>

# Implementazione degli Equator Principles

Nel 2003 UniCredit ha adottato gli Equator Principles (EP),<sup>1</sup> un quadro di riferimento per il settore finanziario volto a identificare, valutare e gestire il rischio ambientale e sociale dei progetti. Gli EP forniscono 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.

Il Gruppo UniCredit è stato tra i primi al mondo ad adottare i dieci principi che costituiscono gli EP, contribuendo attivamente sin dall'inizio allo sviluppo di tale quadro di riferimento. Nel 2020 abbiamo proseguito il nostro coinvolgimento nelle attività collegate agli EP, incrementando il nostro impegno all'interno e all'esterno del Gruppo.

Internamente, a partire dal 1° gennaio 2020 i compiti e le responsabilità del team EP Advisory sono stati integrati nel team Sustainable Finance Advisory, che supervisiona e supporta l'implementazione degli EP in tutto il Gruppo e rappresenta Unicredit nell'EP Association.

Esternamente, nel 2020 UniCredit si è impegnata ad adottare la quarta versione degli EP (EP4), con l'approvazione di un nuovo insieme di regole entrate in vigore a partire dal 1° luglio 2020. Lo sviluppo degli EP4 ha comportato un processo approfondito durato diversi anni, che ha incluso anche l'analisi di feedback ottenuti da una vasta gamma di stakeholder ed esperti. Ad esempio, il team Sustainable Finance Advisory di UniCredit ha partecipato al gruppo di lavoro Social Impact and Human Rights, che ha fornito input fondamentali per lo sviluppo degli EP4 e delle relative linee guida. In futuro continueremo a sostenere attivamente questo e altri gruppi di lavoro.<sup>2</sup>

## EQUATOR PRINCIPLES - PROGETTI VALUTATI E FINANZIATI, 2020

Progetti valutati	Progetti finanziati <sup>A</sup>
62	17

<sup>A</sup> Include 17 operazioni di Project Finance.

Categoria di rischio <sup>A</sup>	2020 <sup>B</sup>	2019 <sup>B</sup>	2018 <sup>B</sup>
Categoria A	4	1	7
Categoria B	6	6	11
Categoria C	7	7	5
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>23</b>

<sup>A</sup> 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.

<sup>B</sup> Progetti finanziati da UniCredit Bank AG, UniCredit SpA e UniCredit Bank Austria AG.

## EQUATOR PRINCIPLES - NUMERO DI PROGETTI FINANZIATI PER CATEGORIA DI RISCHIO E SETTORE, 2020

Settore	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Risorse <sup>A</sup>	1	0	0
Energia	3	6	6
Infrastrutture	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

<sup>A</sup> Compresi petrolio e gas, industria mineraria e metallurgica.

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel quadro di riferimento degli EP sul sito <http://www.equator-principles.com>.

<sup>2</sup> Maggiori informazioni sono disponibili nel Bilancio Integrato 2019, nella sezione Gestione del rischio e Compliance del Supplemento.

## EQUATOR PRINCIPLES - NUMERO DI PROGETTI FINANZIATI PER CATEGORIA DI RISCHIO E REGIONE, 2020

Regione	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Europa: UE	2	6	7
Extra UE	2	0	0
Nord America e Messico	0	0	0
Africa	0	0	0
Asia e Australia	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

## EQUATOR PRINCIPLES - NUMERO DI PROGETTI FINANZIATI NEI PAESI DESIGNATI<sup>A</sup> E PROGETTI SOGGETTI A REVISIONE INDIPENDENTE,<sup>B</sup> 2020

	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Paesi Designati	2	6	7
Revisione Indipendente	4	6	7

<sup>A</sup> 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.

<sup>B</sup> 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:

### NORTHVOLT, SVEZIA

UniCredit - insieme a un consorzio di banche commerciali, fondi pensione e istituzioni finanziarie pubbliche composto da APG, BNP Paribas, Danske Bank, Danica Pension, IMI - Intesa Sanpaolo, ING, KfW IPEX-Bank, PFA Pension, SEB, Siemens Bank, SMBC, Société Générale e Swedbank, nonché dalla Banca Europea per gli Investimenti, la Nordic Investment Bank e l'Export-Import Bank of Korea (KEXIM) - ha predisposto l'erogazione di un finanziamento *non recourse* di 1,6 miliardi di dollari il cui oggetto è l'impianto di proprietà di Northvolt per la produzione su vasta scala di batterie, con una capacità produttiva di 16 GWh, che sorgerà a Skelleftea, in Svezia (il Progetto). Il prestito è stato strutturato con alcune garanzie fornite da Euler Hermes, Nippon Export and Investment Insurance (NEXI) e BPI France.

Lo scopo generale del Progetto è di supportare e velocizzare la transizione verso una modalità sostenibile di produzione, stoccaggio e consumo dell'energia elettrica in diversi settori. Northvolt mira a produrre batterie di alta qualità e a basso costo sfruttando un processo produttivo sostenibile con un impatto ambientale minimo. Si prevede che in futuro le batterie agli ioni di litio saranno la tecnologia di punta in questo settore, poiché vantano un'eccellente densità di carica elettrica e un ingombro ridotto, oltre a essere adatte a molteplici usi in quanto sono una delle tecnologie più sicure per le batterie.

Il Progetto, che prevede a regime una capacità produttiva totale di 40GWh all'anno, è attualmente in fase di costruzione e l'inizio della produzione è previsto per il 2021. Obiettivo di Northvolt è raggiungere una quota di mercato del 25% in Europa entro il 2030, equivalente a una capacità produttiva annua di circa 150GWh. Al contempo, Northvolt punta a ricavare il 50% delle materie prime necessarie alla produzione da batterie riciclate.

Il Progetto beneficia di una strategia di costruzione multi-contratto con appaltatori esperti di primo livello (Tier-1), in linea con progetti simili, ed è realizzato in conformità con le severe leggi e normative vigenti in Svezia, Paese Designato ai sensi degli EP; inoltre è compatibile con gli standard ambientali e sociali dei finanziatori, inclusi i Performance Standard dell'International Finance Corporation (IFC), gli Equator Principles e gli Standard ambientali e sociali della BEI. Nell'ambito della due diligence tecnica, un consulente esterno affidabile ha condotto una valutazione ambientale e sociale per conto dei finanziatori. Tale valutazione si è basata sull'esame di una serie di documenti, nonché su osservazioni in loco e colloqui con gli stakeholder del Progetto.

Di concerto con il consulente dei finanziatori, il Progetto è stato classificato come appartenente alla categoria "A" ai sensi degli Equator Principles, a significare che gli impatti ambientali e sociali potenzialmente rilevanti possono essere evitati o mitigati aderendo agli standard adottati e applicati a livello nazionale, attraverso il processo di autorizzazione ambientale nazionale svedese, nonché definendo e attuando un piano di gestione ambientale e sociale.

È stato convenuto di affidare a un consulente indipendente il monitoraggio regolare dell'implementazione delle azioni di mitigazione e dello stato ambientale e sociale del Progetto, sia per la fase di costruzione che per quella operativa.

## **BINA ISTRRA, CROAZIA**

UniCredit ha supportato il finanziamento PPP (relativo all'Autostrada BINA ISTRRA in Croazia, una concessione autostradale di 145 km di proprietà della Repubblica di Croazia e uno dei principali clienti di UniCredit - Bouygues (Francia), ottenendo un finanziamento del debito di 921,3 milioni di euro per tutte le strutture esistenti e nuovi investimenti per l'ampliamento dell'autostrada.

UniCredit è stata una delle due banche principali coinvolte nell'operazione ed è riuscita a ottenere tutti gli incarichi disponibili e il cross-selling. UniCredit ha agito in qualità di: Structuring Bank, Global Coordinator, Bookrunner, Mandated Lead Arranger, Hedging Bank, Facility and Documentation Agent e Account Bank.

Il Progetto ha come obiettivo finale, una volta completato, il miglioramento della sicurezza complessiva, l'uniformità degli standard stradali in tutta la rete autostradale croata e la capacità di far fronte al significativo aumento del traffico da e verso i paesi dell'UE registrato in seguito all'adesione della Croazia all'UE, avvenuta nell'estate del 2013.

Il progetto include lavori di ampliamento realizzati parallelamente al tratto esistente di un'autostrada a 2 corsie, pertanto non è previsto alcun impatto rilevante sulla biodiversità. Questo è confermato dai risultati della Valutazione d'Impatto Ambientale, che indicano che l'autostrada passa attraverso il tunnel di Ucka esistente e di conseguenza non attraversa assolutamente il Parco Naturale di Ucka, un'area montana protetta di ca. 160 km<sup>2</sup> in cui si snodano diversi sentieri per escursioni a piedi e in bicicletta. La restante tratta del Progetto costeggia i confini naturali dell'habitat, riducendo così al minimo qualsiasi impatto potenzialmente negativo sulla biodiversità.

Il Progetto è stato classificato come appartenente alla categoria "B" ai sensi degli EP, ossia un progetto che presenta potenziali rischi e/o impatti negativi ambientali e sociali limitati, non rilevanti dal punto di vista numerico, generalmente circoscritti, ampiamente reversibili e facilmente gestibili attraverso misure di mitigazione.

La società di consulenza internazionale incaricata di svolgere il ruolo di Lenders' Technical Advisory (LTA) ha confermato nella sua relazione di due diligence che le misure di mitigazione ambientale definite nel Piano d'azione degli EP (EP Action Plan - EPAP) sono sufficienti a mitigare gli impatti negativi del Progetto. Il LTA monitorerà regolarmente l'implementazione di queste misure e riferirà ai finanziatori in merito.

# 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 ancora più cruciale e centrale per UniCredit. Infatti, sotto la responsabilità del Chief Compliance Officer, il compito della funzione Compliance è quello di monitorare e rafforzare la gestione del rischio di compliance, garantendo la corretta applicazione del quadro normativo e assicurando un'interpretazione coerente a livello di Gruppo, anche nel rispetto del piano strategico *Team 23*. È inoltre responsabile dell'identificazione, valutazione, prevenzione e monitoraggio dei rischi generali di compliance, oltre ad assistere il Gruppo, il suo management, gli organi societari e i dipendenti nello svolgimento delle loro mansioni 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 all'interno del Gruppo. Inoltre, nell'ambito del proprio mandato è insito l'obiettivo di supportare in modo proattivo il business, garantendo in primo luogo la consulenza necessaria per affrontare con tempestività sia le nuove normative sia i rischi emergenti che incidono sugli interessi strategici della Banca e, in secondo luogo, migliorando la consapevolezza riguardo una conduzione delle attività in modo etico.

La funzione Compliance è integrata nel sistema di controllo interno di secondo livello e mira a 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 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 Compliance) 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.

## POLICY PRINCIPALI SULLE TEMATICHE DI COMPLIANCE PIÙ IMPORTANTI

Argomento	Global Policy	Definizione	Aggiornamenti 2020
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.	Rinnovo
	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 definire il quadro di riferimento organizzativo per quanto riguarda le responsabilità e le principali attività che devono essere svolte dalle funzioni Compliance.	No
	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.	No
	Codice di Condotta	Questa norma elenca i principi a cui tutti i dipendenti e i 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.	No
	Group Outsourcing Control Framework	Gli obiettivi del documento sono: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; fornire istruzioni operative alle Funzioni Compliance Locali per l'esecuzione dei controlli ex ante ed ex post e un'applicazione omogenea del quadro di riferimento per i controlli sulle attività in outsourcing del Gruppo</li> <li>&gt; definire la distribuzione delle attività tra Group Compliance Indirect Model, Oversight &amp; Policies e Funzioni Compliance Locali nel processo di effettuazione dei controlli.</li> </ul>	Rinnovo
	Valutazione del rischio di compliance	Questa norma fornisce le istruzioni operative per un'applicazione omogenea della Global Policy - Metodologia di valutazione del rischio di compliance e delle relative modalità e procedure che UniCredit SpA, la Sub-holding e tutte le Società/Filiali Estere devono seguire nello svolgimento delle attività di Valutazione del rischio di compliance secondo il perimetro definito dal questionario di Supervisione.	Rinnovo
	Modello operativo finalizzato alla protezione dal rischio di usura	Questa policy disciplina le modalità operative che la Banca deve adottare per rispettare le disposizioni in materia di usura al fine di prevenire il rischio di sanzioni penali e/o amministrative derivanti dalla loro violazione.	Nuovo
Modello di organizzazione e gestione di UniCredit SpA ai sensi del D. Lgs. 231/01	Questo documento illustra l'ambito, le finalità e i contenuti del Modello di organizzazione e gestione di UniCredit SpA, fornendo indicazioni su: quadro normativo di riferimento, metodologia adottata per il monitoraggio dei rischi, composizione e ruolo dell'Organismo di Vigilanza e sistema disciplinare interno.	Rinnovo	

Argomento	Global Policy	Definizione	Aggiornamenti 2020
<b>Protezione dei dati personali (GDPR)</b>	Privacy	Questa policy attua le disposizioni introdotte dal GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati) dell'Unione Europea n. 679/2016, al fine di definire i requisiti minimi in materia di protezione dei dati personali. Questa norma mira a consentire un'applicazione omogenea dei requisiti e dei principi del GDPR a livello di Gruppo.	No
	Registro delle attività di trattamento	Questo regolamento definisce le linee guida per la corretta attuazione delle disposizioni introdotte dall'articolo 30 del GDPR (Regolamento UE n. 679/2016) relative ai Registri delle attività di trattamento. Questa norma si applica a tutte le Società del Gruppo UniCredit, anche a quelle al di fuori dell'UE se le loro attività di trattamento dei dati personali riguardano l'offerta di beni o servizi a persone fisiche nell'UE ovvero il monitoraggio del comportamento di tali soggetti.	Rinnovo
	GDPR/Metodologia di valutazione dei rischi per la protezione dei dati personali	Questo documento definisce le caratteristiche della Metodologia di valutazione dei rischi, inclusa l'effettuazione dei Controlli di secondo livello, per il monitoraggio completo dei rischi derivanti dal trattamento dei dati personali, ai sensi del GDPR (Regolamento UE n. 679/2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati), in linea con l'approccio delineato dal GOR IR 1425/2. Tutti i principi generali e le istruzioni non esplicitamente citati in questo documento sono conformi alla metodologia di valutazione del rischio di compliance del Gruppo in cui vengono trattati.	Nuovo
	GDPR/Approccio al Diritto all'oblio	Questa norma recepisce le disposizioni introdotte dal GDPR 679/2016 e in particolare stabilisce l'applicazione del principio di limitazione della conservazione, in base al quale i dati personali non devono essere conservati per un periodo di tempo superiore a quello necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti, ai sensi dell'art. 5 E) del medesimo regolamento.	Nuovo
<b>Tutela del Cliente</b>	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 rientrano nel campo di applicazione della MIFID II, ad esclusione dei servizi accessori.	No
<b>Conflitti di interesse</b>	Conflitti di interesse	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"> <li>&gt; conflitti connessi alla prestazione di servizi e attività di investimento</li> <li>&gt; conflitti connessi alla prestazione di servizi per la distribuzione di prodotti assicurativi</li> <li>&gt; conflitti connessi all'emissione di strumenti finanziari</li> <li>&gt; conflitti derivanti dall'amministrazione e/o dal contributo a benchmark finanziari</li> <li>&gt; conflitti derivanti dalla fornitura di raccomandazioni di investimento</li> <li>&gt; conflitti connessi alla prestazione di servizi e attività bancarie</li> <li>&gt; conflitti derivanti da interessi personali dei dipendenti</li> <li>&gt; conflitti organizzativi</li> <li>&gt; conflitti derivanti dall'assegnazione di servizi e/o attività a fornitori esterni</li> </ul>	No
	Interessi personali esterni all'ambito lavorativo	Questa norma stabilisce la procedura operativa, individuata dalla funzione Group Compliance, che i dipendenti devono seguire quando detengono o intendono detenere un Interesse personale esterno all'ambito lavorativo (di seguito OBI - Outside Business Interest) al fine di ricevere l'autorizzazione da parte dell'azienda. Gli OBI includono: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; la prestazione di servizi a terzi</li> <li>&gt; l'accettazione o titolarità di cariche societarie</li> <li>&gt; la detenzione di partecipazioni rilevanti in società</li> <li>&gt; interessi personali in operazioni commerciali</li> <li>&gt; interessi personali in autorità o in altre organizzazioni.</li> </ul>	Rinnovo
<b>Lotta alla corruzione</b>	Lotta alla corruzione	Questa Policy mira a: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; esporre in modo articolato l'impegno di UniCredit nella lotta alla corruzione</li> <li>&gt; definire i principi per individuare e prevenire potenziali episodi di corruzione</li> <li>&gt; comunicare con chiarezza i principi anticorruzione agli stakeholder del Gruppo, sia interni che esterni</li> <li>&gt; stabilire un quadro generale per il Programma Anticorruzione da applicare in tutto il Gruppo.</li> </ul>	No
	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, che sono considerate un contributo importante all'auto-correzione e all'eccellenza. Questa norma definisce: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; i comportamenti illegittimi che i dipendenti sono tenuti a segnalare</li> <li>&gt; la procedura di gestione delle segnalazioni, mediante l'individuazione delle persone responsabili del loro ricevimento e della loro analisi</li> <li>&gt; le misure previste dal Gruppo per tutelare gli autori delle segnalazioni e la loro identità, nonché le modalità di archiviazione della documentazione connessa alle segnalazioni.</li> </ul>	No
<b>Antiriciclaggio (AML), Lotta al finanziamento del terrorismo e Sanzioni finanziarie</b>	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 il rischio di finanziamento del terrorismo.	No
	Sanzioni finanziarie	Questa norma 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, stabilendo inoltre gli standard minimi per i controlli da effettuare in tutto il Gruppo.	Rinnovo

Argomento	Global Policy	Definizione	Aggiornamenti 2020
	Screening delle sanzioni nelle attività di trade finance	Questa norma definisce gli standard minimi per la conformità alle sanzioni nelle attività di trade finance in tutto il Gruppo	Rinnovo
	Requisiti di due diligence AML per la clientela	Questa norma fornisce gli standard di valutazione e classificazione del rischio cliente, nonché i requisiti di Know Your Customer (KYC), che le società di UniCredit applicano ai loro clienti. Per quanto riguarda le relazioni delle Banche Corrispondenti, questa norma deve essere letta insieme alla GOR - Standard AML per Banche Corrispondenti	Rinnovo
	Monitoraggio delle transazioni AML/CTF	Questa norma stabilisce requisiti e procedure per tutte le società del Gruppo e si applica a tutti i membri degli organi strategici, di controllo ed esecutivi, ai dipendenti, agli agenti vincolati (es. consulenti finanziari) e ai dipendenti temporanei del Gruppo coinvolti nell'esecuzione, supporto e monitoraggio delle transazioni con i clienti. Per quanto riguarda le relazioni delle Banche Corrispondenti, questa norma deve essere letta insieme alla GOR - Standard AML per Banche Corrispondenti	Rinnovo
	Standard AML per Banche Corrispondenti	Questa norma definisce l'insieme di principi e regole a cui il Gruppo fa riferimento per stabilire i requisiti di mitigazione del rischio e di due diligence per quanto riguarda le relazioni delle Banche Corrispondenti al fine di sostenere pratiche commerciali solide, proteggere la banca contro il riciclaggio di denaro, il finanziamento del terrorismo, l'evasione di sanzioni finanziarie e altri rischi di crimini finanziari.	Rinnovo
Integrità del mercato	Benchmark finanziari	Questa norma intende definire 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.	Rinnovo
	GOR - Benchmark finanziari	Scopo di questa regola è la definizione di istruzioni tecniche, operative e metodologiche per l'amministrazione, il contributo a e l'utilizzo di benchmark.	Nuovo

## Normative interne

### ANTIRICICLAGGIO

La Global Policy Antiriciclaggio (AML) e lotta al finanziamento del terrorismo si basa sulla Global Policy Group Compliance Framework e stabilisce linee guida e istruzioni per la valutazione dei rischi, la classificazione della clientela e i requisiti di adeguata verifica della clientela, lo screening dei clienti, il monitoraggio delle operazioni, la verifica e la segnalazione di operazioni sospette, gli obblighi di registrazione e conservazione, il trasferimento di fondi, la formazione, il monitoraggio della normativa di riferimento, il reporting interno, il monitoraggio dei controlli, in linea con la normativa e le best practice.

La Policy Antiriciclaggio definisce il quadro di riferimento in base al quale il Gruppo gestisce il rischio di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo e stabilisce i criteri minimi dei programmi di antiriciclaggio delle Società del Gruppo. Le linee guida operative per l'attuazione della Policy Antiriciclaggio sono dettagliate nelle regole operative del Gruppo.

Principali risultati 2020	Priorità 2021
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. implementazione in 31 Società dello screening sulle notizie negative</li> <li>2. attuazione dei progetti di recepimento della normativa di riferimento</li> <li>3. autovalutazione dei rischi AML</li> <li>4. esecuzione di tre ulteriori investigations rispetto a quelle previste</li> <li>5. ampliamento del catalogo dei controlli di secondo livello per includere i rischi emergenti individuati</li> <li>6. esecuzione del Piano di Quality Assurance.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. prosecuzione dell'implementazione dello screening sulle notizie negative</li> <li>2. prosecuzione delle investigation su specifiche tipologie di riciclaggio di denaro</li> <li>3. revisione degli strumenti di monitoraggio delle operazioni</li> <li>4. verifica degli strumenti di CDD (Customer Due Diligence) nelle Società del Gruppo.</li> </ol>

### 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.

Il nostro approccio alla prevenzione e alla lotta alla corruzione è illustrato nella Global Compliance Policy sulla Lotta alla corruzione (ABC) e nelle relative Regole operative di Gruppo.

La Global Policy stabilisce standard minimi in materia di anticorruzione per tutto il Gruppo UniCredit ed è pubblicata sul sito web del Gruppo.<sup>1</sup> Ogni qualvolta le norme locali nel Paese di riferimento siano più restrittive della Global Policy, saranno applicate tali norme locali. Ciascuna società del Gruppo è chiamata, assumendosene la responsabilità, a sviluppare e implementare un Programma locale efficace di lotta alla corruzione.

<sup>1</sup> Maggiori informazioni sono disponibili sul sito <https://www.unicreditgroup.eu/en/governance/our-governance-system/articles-association-code-ethics.html>.



La Global Policy 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 delle entità giuridiche, delle società e delle associazioni). Questo Modello prevede specifici Protocolli per la gestione degli aspetti relativi alla corruzione.

Ai fini della Policy, con atto di corruzione si indica la donazione, l'offerta, la promessa, il ricevimento, l'accettazione, la richiesta o la sollecitazione diretta o indiretta di benefici in denaro o meno, materiali o immateriali, al fine di ottenere o mantenere un indebito vantaggio nel corso di attività commerciali, 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 tale atto viene compiuto
- > dal fatto che il risultato di tale atto comporti un effettivo indebito vantaggio o lo svolgimento improprio di una funzione o di un'attività.

Tutti i dipendenti hanno la responsabilità di rispettare la Global 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 caso di atti di corruzione, effettivi o tentati, di cui vengano a conoscenza, a prescindere dal fatto che siano proposti, dati o ricevuti.

Anche se le segnalazioni devono essere fatte secondo la procedura interna stabilita, devono innanzitutto essere fatte 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 sulla segnalazione di comportamenti illegittimi (whistleblowing).

Per monitorare l'efficacia dell'approccio del Gruppo in tema di prevenzione e lotta alla corruzione, sono stati posti in essere ed attuati i seguenti meccanismi: 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; verifiche interne di 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 2020	Priorità 2021
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. implementazione delle Regole operative del Gruppo-avvio in tutte le società del Gruppo</li> <li>2. presentazione e aggiornamento del Group Control Catalogue</li> <li>3. formazione dedicata (workshop/aula) sui temi ABC per un target specifico di dipendenti</li> <li>4. formazione sul nuovo corso ABC per tutti i dipendenti del Gruppo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. revisione della Global Policy Lotta alla corruzione, che definisce i principi per identificare e prevenire potenziali episodi di corruzione</li> <li>2. aggiornamento delle Regole operative globali sulla Lotta alla corruzione che definiscono il processo, i ruoli e le responsabilità per la gestione dei temi ABC</li> <li>3. revisione dell'ABC Framework</li> <li>4. revisione annuale del Catalogo dei controlli di secondo livello</li> <li>5. aggiornamento e revisione dello strumento Acorrd e implementazione nelle principali Società.</li> </ol>

## MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 231/2001

UniCredit SpA ha adottato un modello di organizzazione e gestione (di seguito il Modello) ai sensi del Decreto Legislativo 231/01 (responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni, di seguito D. Lgs. 231/01). Il Modello è integrato nelle norme, procedure e sistemi di controllo già in essere e applicati in UniCredit SpA.

Nel redigere il Modello, la Banca ha tenuto conto in particolar modo delle linee guida dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI). Nello specifico, 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 completo che ha l'obiettivo di garantire la prevenzione di comportamenti illeciti, inclusi i comportamenti regolamentati dalla specifica normativa sulla responsabilità amministrativa delle società. In particolare, la Banca ha definito le regole di Corporate Governance, il Sistema dei controlli interni, il Sistema di poteri e deleghe e il Codice di condotta, al fine di pianificare e attuare le decisioni aziendali e svolgere i relativi controlli.

Inoltre, la Banca ha adottato la Parte speciale contenente specifici Protocolli decisionali che elencano tutte le attività a rischio e i reati potenziali connessi, nonché i principi di comportamento e di controllo volti a prevenire tali reati. Come parte integrante del Modello, UniCredit SpA ha stabilito ulteriori regole di comportamento nel Codice etico ai sensi del decreto.

Il Modello di UniCredit SpA è stato aggiornato nel mese di agosto 2020. In particolare, la Sezione generale e i Protocolli decisionali sono stati aggiornati come segue:

- > Sezione generale:
  - (i) Il Master Record è stato aggiornato sulla base delle nuove denominazioni delle strutture
  - (ii) Il paragrafo 2.2 Illeciti e reati che determinano la responsabilità amministrativa degli Enti e l'Allegato 1 *Elenco dei reati presupposti e singole fattispecie di reato* sono stati integrati con i nuovi Reati tributari introdotti nel D. Lgs. 231/01 a dicembre 2019

(iii) Il paragrafo 4.4.2 *Segnalazioni di condotte illecite e violazioni del Modello - whistleblowing* è stato rivisto e allineato alla nuova denominazione delle strutture

(iv) La Carta d'Integrità è stata sostituita dal manifesto *Etica e rispetto: Fai la cosa giusta!*

(v) Il *Codice etico ex D. Lgs. 231/2001* è stato aggiornato con dell'introduzione dei nuovi Reati tributari.

> Protocolli decisionali:

(i) i nuovi Reati tributari

(ii) i risultati derivanti da: i flussi informativi periodici verso l'Organismo di vigilanza forniti dalle strutture competenti della Banca, le nuove normative interne o le modifiche alle stesse, i risultati delle attività di controllo sui protocolli ed i report di audit

(iii) La Carta d'Integrità è stata sostituita dal manifesto *Etica e rispetto: Fai la cosa giusta!*

(iv) Il protocollo decisionale n. 25 (relativo a Salute e sicurezza) è stato aggiornato con le attività relative alla gestione del rischio biologico da contagio.

Nel corso del 2020 UniCredit SpA ha gestito il progetto finalizzato all'aggiornamento del *Modello 231 di UniCredit e al rafforzamento del Framework 231 di Gruppo*. Il progetto, terminato a dicembre 2020, ha previsto la valutazione del rischio complessivo del Modello, la cui nuova versione sarà presentata al Consiglio di Amministrazione di UniCredit SpA entro il primo trimestre del 2021.

Principali risultati 2020	Priorità 2021
1. progetto 231 - Modello 231 di UniCredit e rafforzamento del Framework 231 di Gruppo.	1. rilascio del Modello aggiornato a seguito del Progetto - Modello 231 di UniCredit e rafforzamento del Framework 231 di Gruppo.

## ANTITRUST

UniCredit si è da sempre distinta per l'impegno dimostrato nel rispetto delle regole in materia di Antitrust. In questo contesto, nel 2016 UniCredit ha implementato a livello di Gruppo il Programma di Compliance Antitrust (di seguito 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.

Dopo l'adozione del CAP da parte delle principali banche del Gruppo nel 2016 (e la successiva estensione ad altre Società del Gruppo e filiali estere nel 2017 e 2018), nel 2019 UniCredit ha avviato l'aggiornamento del Programma di Compliance Antitrust in tutto il Gruppo. Nel 2019 il CAP è stato conseguentemente rinnovato e aggiornato in 15 banche del Gruppo.

Per quanto riguarda le altre Società del Gruppo, nel 2020 il format del CAP è stato perfezionato al fine di individuare due forme alternative di CAP (con caratteristiche diverse) basate sulla sensibilità delle relative Società del Gruppo alle tematiche Antitrust, ovvero

(i) CAP Standard, 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
- > una valutazione specifica dei rischi Antitrust e successiva implementazione di processi e controlli interni (ove necessario)
- > sessioni di formazione personalizzate, erogate a dipendenti selezionati nell'ambito delle funzioni interessate dai rischi Antitrust.

(ii) CAP Semplificato, attuato attraverso:

- > l'adozione a livello locale del Global Policy Single Antitrust Rulebook (ove non ancora già in vigore)
- > l'impegno del senior management rispetto alle regole Antitrust
- > sessioni di formazione personalizzate per i dipendenti.

In particolare, nel 2020 il CAP Standard è stato applicato a cascata a 16 Società del Gruppo (in Austria, Repubblica Ceca, Germania, Italia, Slovacchia, Polonia, Romania, Russia) e a 6 filiali estere di UniCredit SpA. Il CAP Semplificato è stato invece applicato a 14 Società del Gruppo (in Austria, Bulgaria, Croazia, Repubblica Ceca, Italia, Ungheria, Serbia, Slovacchia, USA), mentre a 21 Società del Gruppo (in Austria, Bulgaria, Croazia, Repubblica Ceca, Germania, Ungheria, Italia, Lussemburgo, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia) è stato richiesto di effettuare il calcolo del rischio inerente Antitrust per stabilire se nel 2021 sarà necessaria l'adozione del CAP Standard o del CAP Semplificato, in funzione dell'esito di tale calcolo.

Principali risultati 2020	Priorità 2021
1. coinvolgimento di oltre 50 Società del Gruppo e 6 filiali estere nelle attività collegate al CAP.	1. applicazione a cascata del Programma di Compliance Antitrust ad altre Società del Gruppo potenzialmente interessate da rischi antitrust, che sono state selezionate in base al perimetro di oversight antitrust, sulla base della sensibilità delle loro attività alle tematiche antitrust. In particolare, entro il quarto trimestre del 2021 il CAP sarà implementato nelle Società del Gruppo che nel 2020 hanno effettuato il calcolo del rischio inerente.

## PRINCIPALI PROCEDIMENTI LEGALI RELATIVI A COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE, ANTITRUST E PRATICHE MONOPOLISTICHE<sup>A</sup>

Paese	Aggiornamento sui procedimenti legali pendenti descritti nel Bilancio integrato 2019
<b>Germania e Italia</b>	<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 non più remoto ma possibile, che si renda necessario un esborso di cassa per il pagamento di un'eventuale sanzione pecuniaria derivante dall'esito dell'indagine. Sulla base delle informazioni attualmente disponibili, non è possibile stimare in modo attendibile l'ammontare di un'eventuale sanzione, alla data odierna.</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>
<b>Italia</b>	<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 eventuali pratiche concertate 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 remunerazione del servizio SEDA costituivano una pratica anticoncorrenziale e quindi una violazione delle norme europee sulla concorrenza.</p> <p>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 pratiche 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>
<b>Ungheria</b>	<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 HUF306.300.000 (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 HUF185.000.000 (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.</p> <p>Il 3 agosto 2020 tutti i ricorsi sono stati respinti dalla Corte, il che significa che è applicabile l'ammenda per l'importo di HUF185 milioni. Le banche partecipanti (inclusa UniCredit) hanno presentato ricorso contro la decisione e tale ricorso è ancora in corso.</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.</p> <p>Alla conclusione delle indagini, a UniCredit Bank Hungary Zrt non è stata inflitta alcuna sanzione. L'Associazione Bancaria Ungherese è stata invece sanzionata per HUF4 miliardi (circa €13 milioni) e l'International Training Centre for Bankers è stato sanzionato per HUF15 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. 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.</p> <p>Il 22 gennaio 2020 la Corte Suprema ha confermato la sentenza di primo grado, che ora è definitiva e vincolante. L'Autorità Garante della Concorrenza ha stabilito il rimborso della sanzione pecuniaria pagata, oltre agli interessi e alle spese legali, all'Associazione bancaria che, a sua volta, ha rimborsato l'importo dovuto a UniCredit Bank.</p>

## Romania

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 rispettivamente ai mercati dei servizi di leasing operativo, dei servizi di leasing finanziario e del credito al consumo.

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. L'indagine, tuttavia, è stata ripresa nel corso del 2020 dopo che il Plenum del Competition Council ha deciso di non convalidare il primo rapporto di indagine emesso dal suo staff nel 2019. Dopo aver ricevuto il nuovo rapporto di indagine nell'ottobre 2020, UniCredit Leasing Corporation IFN SA ha presentato le sue obiezioni al riguardo. Il 3 dicembre si è svolta l'audizione davanti al Plenum del Competition Council di tutte le parti indagate. A seguito dell'audizione, l'8 dicembre, UniCredit Leasing Corporation IFN S.A. ha presentato ulteriori conclusioni per iscritto al Competition Council il 27 ottobre 2020. Alla fine di dicembre 2020, il rapporto finale della decisione del Plenum è stato messo a disposizione delle parti indagate presso la sede del Competition Council per l'analisi.

Il Plenum ha deciso di sanzionare le parti indagate per presunta violazione riguardante uno scambio di informazioni avvenuto per un periodo di tempo limitato nell'associazione di categoria. In base alla decisione del Plenum del Competition Council, UniCredit Leasing Corporation IFN S.A. è stata sanzionata per un importo di L9.054.491, pari al 2,75% del fatturato annuale dell'anno precedente (calcolato secondo le istruzioni del Competition Council). Il 2,75% dimostra che UniCredit Leasing Corporation IFN S.A. ha beneficiato di tutte le circostanze attenuanti rilevanti (e quindi della riduzione della sanzione).ad essa disponibili rispetto alla propria posizione procedurale.

<sup>A</sup> I casi segnalati si riferiscono ai procedimenti amministrativi. Per ulteriori informazioni relative alle azioni legali in corso, si rimanda al documento Bilanci e Relazioni 2020, sezione B. Rischi derivanti da pendenze legali.

## CONFLITTI DI INTERESSE

Il Gruppo UniCredit offre un'ampia gamma di prodotti e servizi a una base di clienti diversificata e di conseguenza si trova ad affrontare una serie di potenziali conflitti di interesse in funzione delle diverse tipologie di rapporto e stakeholder.

Le tipologie di conflitto di interesse identificate sono le seguenti:

- > conflitti connessi alla prestazione di servizi e attività di investimento
- > conflitti connessi alla prestazione 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 alla prestazione di 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 definisce i principi e le norme per individuare, gestire e registrare correttamente i conflitti di interesse.

Il Gruppo ha adottato un unico modello per identificare e gestire varie tipologie di conflitto di interesse. Il Modello prevede i seguenti passaggi:

1. identificazione di Eventi che potrebbero generare conflitti di interesse per la Società, i suoi dipendenti, clienti e strutture aziendali a cui tali Eventi si riferiscono
2. identificazione dei conflitti di interesse applicabili alla Società stessa
3. identificazione delle misure organizzative idonee a mitigare/neutralizzare i conflitti di cui al precedente punto 2 e delle ulteriori procedure richieste (es. escalation e segnalazione)
4. registrazione dei conflitti
5. controlli sull'efficacia e completezza dei processi riguardanti i conflitti di interesse.

### Principali risultati 2020

### Priorità 2021

1. revisione ed estensione dell'ambito di applicazione della Regola operativa globale sugli *Interessi personali esterni all'ambito lavorativo* (OBI - Outside Business Interest) a tutte le società del Gruppo.

1. revisione e aggiornamento della Global Policy Conflitti di interesse e relativa matrice
2. revisione del quadro di riferimento dei conflitti di interesse ed esecuzione della nuova valutazione dei rischi
3. revisione del Catalogo dei controlli di secondo livello relativo ai conflitti di interesse
4. aggiornamento e revisione dello strumento OBI e, una volta completato, implementazione nelle principali Società
5. revisione e aggiornamento del corso di formazione sui conflitti di interesse, da avviare nel 2022.

## GESTIONE DELLA PRIVACY

UniCredit garantisce il rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali previste sia dal GDPR (Regolamento UE 679/2016) che dal D. Lgs. n. 196/2003 aggiornato dal D. Lgs. n. 101/2018 e in particolare nella Global Policy sulla Privacy (che ha sostituito la precedente versione delle Linee Guida di Global Compliance sulla Privacy) aggiornata da ultimo a marzo 2020.

Nell'ambito delle attività inerenti alla protezione dei dati personali, il Compliance Risk Assessment e i controlli di secondo livello di UniCredit sono finalizzati all'identificazione, monitoraggio e gestione dei rischi di conformità in tale area normativa. Nel 2020 è stata effettuata a livello di Gruppo una valutazione del rischio relativo alla protezione dei dati personali. Il Catalogo dei controlli di secondo livello sarà ulteriormente migliorato per includere nuovi processi (es. Gestione del Rischio Terze Parti). Vengono inoltre svolte indagini mirate a livello di Gruppo quando si verificano eventi specifici anche in altri istituti o settori (es. violazioni di dati, ammende comminate dalle Autorità garanti della protezione dei dati) per valutare se il Gruppo è potenzialmente esposto a rischi simili.

Inoltre, il Data Protection Office collabora con la funzione di Security Governance per includere specifici flussi/risultati dei controlli di sicurezza associati al trattamento dei dati nell'ambito della valutazione complessiva dei rischi connessi al GDPR.

A livello di Gruppo, UniCredit ha creato una Community dei DPO (Responsabili della protezione dei dati) che assicura che i DPO delle diverse società del Gruppo UniCredit condividano le loro opinioni su diverse tematiche, esperienze, insegnamenti tratti e sviluppi normativi a livello locale/europeo.

Inoltre, all'interno delle linee guida di Gruppo pubblicate dal DPO del Gruppo relativamente al processo di gestione delle nomine dei Responsabili del trattamento, sono stati definiti i format standard dei Data Processing Agreement (DPA) (inclusi i Data Processing Agreement sia con soggetti esterni che infragruppo).

Principali risultati 2020	Priorità 2021
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. completamento del progetto di Gruppo riguardante il GDPR (attività residue relative in particolare all'implementazione del Diritto all'oblio nelle applicazioni IT da concludersi nel 2021 secondo i processi locali standard - il DPO locale e di Gruppo ne manterranno la supervisione)</li> <li>2. adozione della nuova versione del Catalogo di Gruppo dei controlli di secondo livello GDPR</li> <li>3. pubblicazione di una nuova Normativa di Gruppo relativa alla Metodologia di valutazione dei rischi per la protezione dei dati personali</li> <li>4. incontri periodici della Comunità dei DPO per condividere esperienze, best practice e sviluppi</li> <li>5. campagna di certificazione annuale del Registro delle attività di trattamento con il coinvolgimento dei responsabili dei processi della Banca</li> <li>6. perfezionamento delle global policy in materia di GDPR già esistenti</li> <li>7. supporto al programma di gestione del Rischio Terze Parti per la definizione della metodologia e delle procedure di valutazione e monitoraggio del Rischio Terze Parti.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. rafforzamento delle attività di monitoraggio esistenti e degli strumenti di sorveglianza sulle Controllate/Filiali estere con flussi informativi verso il DPO locale e di Gruppo (c.d. cabina di regia dei DPO)</li> <li>2. potenziamento del catalogo dei controlli di secondo livello sul GDPR con particolare riferimento alle nuove aree da monitorare (es. Gestione del Rischio Terze Parti e Trasferimento dei dati personali al di fuori del SEE)</li> <li>3. attivazione dei controlli di secondo livello sul Diritto all'oblio</li> <li>4. definizione della metodologia di valutazione dei rischi per la valutazione del Trasferimento dei dati personali al di fuori del SEE; pubblicazione della relativa GOR; implementazione in tutte le società a partire dai nuovi contratti e integrazione nel quadro di riferimento generale della Gestione del Rischio Terze Parti</li> <li>5. sviluppo di iniziative, in tutti i paesi, volte ad aumentare i contatti e migliorare lo scambio di informazioni/esperienze con le Autorità locali garanti della protezione dei dati e le Associazioni dei consumatori e/o di altre categorie</li> <li>6. estensione a tutte le Società del Gruppo della formazione sugli insegnamenti tratti in relazione al GDPR, incluso il nuovo argomento relativo al Trasferimento dei dati personali al di fuori del SEE</li> <li>7. monitoraggio dell'implementazione del Diritto all'oblio nelle applicazioni IT rilevanti ai fini del GDPR, nuove ed esistenti, rilevate durante la campagna di certificazione informatica UCS completata all'inizio del 2020</li> <li>8. campagna di certificazione annuale del Registro delle attività di trattamento con il coinvolgimento dei responsabili dei processi della Banca e perfezionamento delle funzionalità dello strumento del Gruppo</li> <li>9. perfezionamento delle global policy in materia di GDPR già esistenti.</li> </ol>

# Whistleblowing

L'approccio del Gruppo rispetto alle segnalazioni di comportamenti illegittimi (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 illegittimi da parte dei dipendenti del Gruppo.<sup>2</sup>

La Policy ha lo scopo di:

- > garantire un ambiente aziendale in cui i dipendenti possano sentirsi liberi di effettuare segnalazioni di eventuali comportamenti illegittimi
- > definire canali di comunicazione adeguati alla ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni.

Dal 2019 anche i Terzi possono accedere ai canali di segnalazione di comportamenti illegittimi.

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 le persone di cui sopra fossero gerarchicamente e funzionalmente subordinate al soggetto segnalato, 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, anche durante la pandemia- messi a disposizione dei dipendenti da UniCredit SpA per la segnalazione di comportamenti illegittimi, 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 via web consente al dipendente di inviare, anche in forma anonima, una segnalazione scritta
- > email, all'indirizzo email di UniCredit Italia Whistleblowing
- > posta, all'indirizzo postale dedicato di UniCredit Italia Whistleblowing
- > di persona.

Ogni anno, con la collaborazione della funzione di Sicurezza ICT del Gruppo, viene effettuata l'analisi di vulnerabilità e vengono eseguiti test di penetrazione sulla piattaforma SpeakUp. A livello di Gruppo, il responsabile del Whistleblowing di ogni Società redige annualmente una Relazione sul sistema di Whistleblowing interno, fornendo informazioni aggregate sulle azioni intraprese e i relativi risultati e sulla tutela della riservatezza e dei principi di non ritorsione. La Relazione annuale sul Whistleblowing è approvata dagli Organi Societari e le principali informazioni sono messe a disposizione del personale di tutte le Società.

In UniCredit SpA l'Organismo di Vigilanza ha richiesto, ai sensi del D. Lgs. 231/01, l'invio su base mensile di una relazione alla struttura di Compliance preposta a ricevere le segnalazioni di eventuali comportamenti illegittimi, al fine di valutare eventuali infrazioni ai regolamenti. Inoltre, la medesima struttura fornisce periodicamente al Collegio Sindacale un aggiornamento sui casi di whistleblowing non ritenuti rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/01.

Nel 2020, UniCredit ha istituito un gruppo di lavoro internazionale dedicato all'elaborazione di un training specifico sul Whistleblowing, che a fine anno è stato lanciato in tutte le principali Società del Gruppo. L'obiettivo è quello di incoraggiare la segnalazione di comportamenti illeciti, soprattutto in forma non anonima, attraverso diversi canali, tra cui uno specifico tool. Infine, sulla intranet del Gruppo è stata aggiornata la sezione dedicata al Whistleblowing, in modo da garantire a tutti i dipendenti del Gruppo l'accesso alle informazioni più aggiornate e corrette su come segnalare alle funzioni competenti i comportamenti illeciti sul luogo di lavoro.

<sup>2</sup> I dati si riferiscono al seguente sottoinsieme di società del Gruppo: UniCredit SpA (Milano - include le filiali di Abu Dhabi, Londra, Madrid, Monaco di Baviera, New York, Parigi, Shanghai), UniCredit Bank AG (include le filiali di 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, 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 Operatív Lízing 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 (include le filiali in Repubblica Ceca, Germania, Gran Bretagna, Ungheria, Polonia, Romania, Singapore, Slovacchia, Stati Uniti).

## NUMERO DI CASI PER CATEGORIA, 2020

Casi totali di segnalazioni ricevute <sup>8</sup>	Dei quali reali violazioni di policy o requisiti	Casi chiusi al 31/12/2020	Casi aperti al 31/12/2020	Categorie dei casi chiusi											
				Lotta alla corruzione	Sanzioni finanziarie	Antiriciclaggio	Frode	MIFID	Conflitti di interesse	Trasparenza bancaria e Tutela dei consumatori	Privacy e Segreto bancario	Anti-trust	Mancato rispetto di Regolamenti HR	Mancato rispetto di regolamenti interni (e altri Comportamenti inopportuni)	Altro
214	102	138	76	2	0	1	5	0	6	3	2	0	31	34	18

Principali risultati 2020	Priorità 2021
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. avvio della formazione obbligatoria online sul Whistleblowing per tutti i dipendenti del Gruppo</li> <li>2. workshop dedicato sul Whistleblowing per tutti i dipendenti e per un target specifico (Membri dell'EMC)</li> <li>3. incontri periodici con i Responsabili ABC e Whistleblowing per condividere esperienze, best practice e aggiornamenti in tema di Whistleblowing.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ulteriore sviluppo di iniziative volte ad aumentare la comunicazione delle best practice relative ai processi di Whistleblowing a tutte le Società.</li> <li>2. aumento della condivisione con tutte le Società dei casi di Whistleblowing riportati dai media internazionali</li> <li>3. revisione del processo di Whistleblowing per assicurare il tempestivo rispetto delle scadenze, messo in difficoltà dalla situazione pandemica.</li> </ol>

# Il coinvolgimento degli stakeholder

## Cluster

Innovazione per i clienti	Trend di sistema	Banca snella e solida	Sviluppo delle persone	Etica	Impatto positivo sulla società
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	Le attività in cui siamo coinvolti espongono 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	Le misure incisive adottate nell'ambito del nostro piano strategico <i>Team 23</i> 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	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	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	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

## Temi materiali

Cluster	Principali stakeholder coinvolti <sup>A</sup>	Tema materiale	Definizione	Perimetro per i temi materiali <sup>B</sup>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppo</li> <li>&gt; Clienti</li> <li>&gt; Regolatori</li> <li>&gt; Comunità</li> </ul>	Contribuito	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Piano strategico</li> <li>&gt; Capitale Intellettuale</li> <li>&gt; Capitale Sociale e relazionale</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppo</li> <li>&gt; Clienti</li> </ul>	Causato	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Piano strategico</li> <li>&gt; Capitale Sociale e relazionale</li> </ul>
Trend di sistema	Tutti <sup>C</sup>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppo</li> <li>&gt; Clienti</li> <li>&gt; Regolatori</li> </ul>	Contribuito	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Capitale Intellettuale</li> <li>&gt; Gestione del rischio e Compliance</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppo</li> <li>&gt; Clienti</li> <li>&gt; Regolatori</li> <li>&gt; Investitori</li> </ul>	Causato dal Gruppo e collegato direttamente alle sue relazioni di business	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Capitale Naturale</li> <li>&gt; Gestione del rischio e Compliance</li> </ul>

<sup>A</sup> Principale gruppo di stakeholder che ha sollevato e/o è interessato dal tema materiale.

<sup>B</sup> 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.

<sup>C</sup> Include Collegli, Clienti, Comunità, Investitori/Azionisti e Regolatori.



Cluster	Principali stakeholder coinvolti <sup>A</sup>	Tema materiale	Definizione	Perimetro per i temi materiali <sup>B</sup>	Tipologia di impatto	Principale capitolo di riferimento nel Bilancio Integrato
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppo</li> <li>&gt; Clienti</li> <li>&gt; Comunità</li> </ul>	Contribuito	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Capitale Sociale e relazionale</li> </ul>
Banca snella e solida	Tutti	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppo</li> <li>&gt; Clienti</li> <li>&gt; Investitori</li> <li>&gt; Regolatori</li> <li>&gt; Comunità</li> </ul>	Causato	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Governance</li> <li>&gt; Piano strategico</li> <li>&gt; Capitale Finanziario</li> <li>&gt; Gestione del rischio e Compliance</li> <li>&gt; Capitale Sociale e relazionale</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppo</li> <li>&gt; Clienti</li> <li>&gt; Investitori</li> </ul>	Causato	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Piano strategico</li> <li>&gt; Capitale Sociale e relazionale</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppo</li> </ul>	Causato	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Capitale Umano</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppo</li> <li>&gt; Regolatori</li> </ul>	Causato	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Capitale Umano</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppo</li> <li>&gt; Clienti</li> <li>&gt; Investitori</li> </ul>	Causato	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gestione del rischio e Compliance</li> <li>&gt; Capitale Naturale</li> <li>&gt; Capitale Sociale e relazionale</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppo</li> <li>&gt; Clienti</li> <li>&gt; Investitori</li> <li>&gt; Regolatori</li> </ul>	Causato dal Gruppo e collegato direttamente alle sue relazioni di business	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gestione del rischio e Compliance</li> </ul>
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gruppo</li> <li>&gt; Clienti</li> <li>&gt; Comunità</li> </ul>	Causato	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Capitale Sociale e relazionale</li> </ul>

# Capitale Umano<sup>1</sup>

## Rappresentazione del Gruppo in cifre

I dati riportati in questa parte del Supplemento si riferiscono ai dipendenti di UniCredit (espressi in Head Count) al 31 dicembre 2020-2019. Il personale esterno (es. stagisti o consulenti) non viene conteggiato. I numeri rispecchiano tutti i dipendenti delle società consolidate integralmente e rappresentano il 100% del personale, salvo diversa indicazione. I dati del 2020 mostrano una diminuzione generale della popolazione complessiva dell'azienda, dovuta principalmente alla riorganizzazione del Gruppo attraverso il nostro piano strategico.

### PERCENTUALE E NUMERO DI DIPENDENTI PER PAESE E GENERE, 2019-2020

Paese	Donne 2020	Uomini 2020	Head Count 2020	Head Count 2019
Italia	47,26%	52,74%	37.032	38.764
Germania	53,41%	46,59%	15.328	15.695
Austria	55,80%	44,20%	7.351	8.523
Bosnia ed Erzegovina	73,31%	26,69%	1.641	1.687
Bulgaria	77,15%	22,85%	4.618	4.572
Croazia	73,62%	26,38%	3.984	4.069
Repubblica Ceca	64,99%	35,01%	3.825	3.854
Romania	71,66%	28,34%	5.723	5.706
Russia	66,04%	33,96%	4.432	4.665
Serbia	64,71%	35,29%	1.349	1.335
Slovenia	64,52%	35,48%	575	573
Ungheria	66,99%	33,01%	2.175	2.171
Altri paesi <sup>A</sup>	60,69%	39,31%	1.422	1.459
<b>Totale</b>	<b>56,53%</b>	<b>43,47%</b>	<b>89.455</b>	<b>93.073</b>

<sup>A</sup> Gli altri paesi includono: Brasile, Irlanda, Lettonia, Lussemburgo, Polonia, Regno Unito, Singapore, Slovacchia e Stati Uniti d'America.

### PERCENTUALE DI DIPENDENTI PER LIVELLO PROFESSIONALE, 2019-2020

Livello professionale	2020	2019
Senior Leadership	0,13%	0,12%
Senior Executive	0,44%	0,40%
Middle Management	11,04%	10,23%
Staff	88,38%	89,25%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

<sup>1</sup> Le percentuali potrebbero non totalizzare il 100% a causa di arrotondamenti.

## PERCENTUALE DI DIPENDENTI PER LIVELLO PROFESSIONALE E GENERE, 2019-2020

Livello professionale e genere	2020	2019
<b>Senior Leadership</b>		
Donne	15,38%	12,04%
Uomini	84,62%	87,96%
<b>Senior Executive</b>		
Donne	19,60%	19,20%
Uomini	80,40%	80,80%
<b>Middle Management</b>		
Donne	32,46%	32,10%
Uomini	67,54%	67,90%
<b>Staff</b>		
Donne	59,78%	59,24%
Uomini	40,22%	40,76%

## PERCENTUALE DI DIPENDENTI PER GENERE E TIPOLOGIA DI CONTRATTO, 2019-2020

Genere	2020		2019	
	A tempo determinato	A tempo indeterminato	A tempo determinato	A tempo indeterminato
Donne	2,54%	53,99%	3,04%	53,22%
Uomini	1,33%	42,15%	1,92%	41,83%
<b>Totale</b>	<b>3,87%</b>	<b>96,13%</b>	<b>4,96%</b>	<b>95,04%</b>

## PERCENTUALE DI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E PAESE, 2019-2020

Paese	2020		2019	
	A tempo determinato	A tempo indeterminato	A tempo determinato	A tempo indeterminato
Italia	0,02%	99,98%	0,03%	99,97%
Germania	5,69%	94,31%	7,21%	92,79%
Austria	7,22%	92,78%	16,02%	83,98%
Bosnia ed Erzegovina	5,36%	94,64%	5,63%	94,37%
Bulgaria	7,19%	92,81%	7,81%	92,19%
Croazia	2,16%	97,84%	2,92%	97,08%
Repubblica Ceca	9,75%	90,25%	7,71%	92,29%
Romania	6,10%	93,90%	5,84%	94,16%
Russia	6,02%	93,98%	7,82%	92,18%
Serbia	8,82%	91,18%	8,76%	91,24%
Slovenia	17,04%	82,96%	17,98%	82,02%
Ungheria	0,28%	99,72%	0,32%	99,68%
Altri paesi <sup>A</sup>	23,28%	76,72%	21,38%	78,62%
<b>Totale</b>	<b>3,87%</b>	<b>96,13%</b>	<b>4,96%</b>	<b>95,04%</b>

<sup>A</sup> Gli altri paesi includono: Brasile, Irlanda, Lettonia, Lussemburgo, Polonia, Regno Unito, Singapore, Slovacchia e Stati Uniti d'America.

## PERCENTUALE DI DIPENDENTI PER LIVELLO PROFESSIONALE ED ETÀ, 2019-2020

Livello professionale	2020			2019		
	Fino a 30 anni	31-50 anni	Oltre 50 anni	Fino a 30 anni	31-50 anni	Oltre 50 anni
Senior Leadership	0,00%	0,10%	0,22%	0,00%	0,13%	0,13%
Senior Executive	0,00%	0,45%	0,58%	0,00%	0,42%	0,50%
Middle Management	0,76%	11,79%	13,23%	0,93%	11,13%	11,81%
Staff	99,24%	87,65%	85,97%	99,07%	88,31%	87,56%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## TURNOVER<sup>A</sup> DI DIPENDENTI IN ENTRATA<sup>B</sup> PER PAESE, 2019-2020

Paese	2020		2019	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Italia	1.072	2,77%	1.181	2,88%
Germania	621	3,96%	852	5,30%
Austria	585	6,86%	503	5,72%
Bosnia ed Erzegovina	74	4,39%	118	7,00%
Bulgaria	545	11,92%	550	11,99%
Croazia	146	3,59%	328	8,05%
Repubblica Ceca	417	10,82%	515	13,24%
Romania	876	15,35%	1.081	18,48%
Russia	672	14,41%	828	17,54%
Serbia	146	10,94%	146	11,20%
Slovenia	52	9,08%	77	13,34%
Ungheria	300	13,82%	343	15,54%
Altri paesi <sup>C</sup>	98	6,72%	150	9,52%
<b>Totale</b>	<b>5.604</b>	<b>6,02%</b>	<b>6.672</b>	<b>6,92%</b>

<sup>A</sup> Gli ingressi e le uscite generati da variazioni di perimetro dovute ad acquisizioni, cessazioni ed ulteriori operazioni avvenute nel corso del 2020, non sono considerati per il calcolo del turnover.

<sup>B</sup> Il tasso di turnover è calcolato come segue: per i dipendenti in entrata (dipendenti assunti durante l'anno)/(dipendenti all'inizio dell'anno)\*100.

<sup>C</sup> Gli altri paesi includono: Brasile, Irlanda, Lettonia, Lussemburgo, Polonia, Regno Unito, Singapore, Slovacchia e Stati Uniti d'America.

## TURNOVER DI DIPENDENTI IN USCITA<sup>A</sup> PER PAESE, 2019-2020

Paese	2020		2019	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Italia	2.664	6,87%	2.416	5,89%
Germania	822	5,24%	1.229	7,65%
Austria	610	7,16%	778	8,84%
Bosnia ed Erzegovina	114	6,76%	118	7,00%
Bulgaria	496	10,85%	565	12,31%
Croazia	265	6,51%	385	9,45%
Repubblica Ceca	439	11,39%	545	14,01%
Romania	810	14,20%	1.245	21,28%
Russia	874	18,74%	881	18,66%
Serbia	132	9,89%	114	8,75%
Slovenia	50	8,73%	79	13,69%
Ungheria	265	12,21%	375	16,99%
Altri paesi <sup>B</sup>	129	8,84%	255	16,19%
<b>Totale</b>	<b>7.670</b>	<b>8,24%</b>	<b>8.985</b>	<b>9,33%</b>

<sup>A</sup> Il tasso di turnover è calcolato come segue: per i dipendenti in uscita (dipendenti che hanno lasciato il Gruppo durante l'anno)/(dipendenti all'inizio dell'anno)\*100.

<sup>B</sup> Gli altri paesi includono: Brasile, Irlanda, Lettonia, Lussemburgo, Polonia, Regno Unito, Singapore, Slovacchia e Stati Uniti d'America.

## TURNOVER DI DIPENDENTI IN ENTRATA PER GENERE<sup>A</sup> ED ETÀ<sup>B</sup>, 2019-2020

Genere	2020		2019	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Donne	3.086	5,89%	3.722	6,93%
Uomini	2.518	6,18%	2.950	6,92%

Età	2020		2019	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Fino a 30 anni	3.109	30,32%	3.704	33,72%
31-50 anni	2.199	4,22%	2.646	4,81%
Oltre 50 anni	296	0,97%	322	1,06%

<sup>A</sup> Il tasso di turnover è calcolato come segue: per i dipendenti in entrata (numero dipendenti assunti durante l'anno, per genere)/(dipendenti per genere all'inizio dell'anno)\*100.

<sup>B</sup> Il tasso di turnover è calcolato come segue: per i dipendenti in entrata (numero dipendenti assunti durante l'anno, per età)/(dipendenti per età all'inizio dell'anno)\*100.

## TURNOVER DI DIPENDENTI IN USCITA PER GENERE<sup>A</sup> ED ETÀ<sup>B</sup>, 2019-2020

Genere	2020		2019	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Donne	4.104	7,84%	4.611	8,58%
Uomini	3.566	8,76%	4.374	10,26%

Età	2020		2019	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Fino a 30 anni	1.868	18,22%	2.418	22,02%
31-50 anni	2.570	4,93%	4.031	7,33%
Oltre 50 anni	3.232	10,54%	2.536	8,35%

<sup>A</sup> Il tasso di turnover è calcolato come segue: per i dipendenti in uscita (dipendenti che hanno lasciato il Gruppo, per genere)/(dipendenti per genere all'inizio dell'anno)\*100.

<sup>B</sup> Il tasso di turnover è calcolato come segue: per i dipendenti in uscita (dipendenti che hanno lasciato il Gruppo, per età)/(dipendenti per età alla fine dell'anno)\*100.

## PERCENTUALE DI DIPENDENTI PER GENERE E STATUS OCCUPAZIONALE, 2019-2020

Genere	2020		2019	
	A tempo parziale	A tempo pieno	A tempo parziale	A tempo pieno
Donne	13,27%	43,25%	13,78%	42,48%
Uomini	1,79%	41,68%	2,24%	41,51%
<b>Totale</b>	<b>15,06%</b>	<b>84,94%</b>	<b>16,01%</b>	<b>83,99%</b>

## RAPPORTO<sup>A</sup> TRA SALARIO LORDO<sup>B</sup> FEMMINILE E SALARIO LORDO MASCHILE PER PAESE E LIVELLO PROFESSIONALE, 2019-2020<sup>C</sup>

Il rapporto rappresenta il peso del salario lordo medio femminile sul salario lordo medio maschile.

	2020			2019		
	Senior Executive	Middle Management	Staff	Senior Executive	Middle Management	Staff
Italia	91,27%	87,19%	89,80%	92,19%	87,14%	89,06%
Germania	92,30%	87,21%	87,25%	84,07%	85,14%	88,50%
Austria	94,34%	91,47%	80,39%	107,06%	90,65%	79,85%
Bosnia ed Erzegovina	169,15%	94,10%	87,56%	Non applicabile	81,58%	86,71%
Bulgaria	Non applicabile	89,99%	75,87%	Non applicabile	93,62%	75,77%
Croazia	Non applicabile	98,84%	92,64%	Non applicabile	89,14%	93,82%
Repubblica Ceca	124,84%	87,63%	74,93%	Non applicabile	84,09%	76,08%
Romania	108,53%	97,80%	79,25%	141,58%	98,06%	79,24%
Russia	Non applicabile	93,12%	72,52%	Non applicabile	89,82%	73,97%
Serbia	Non applicabile	85,61%	75,08%	Non applicabile	84,97%	75,61%
Slovenia	Non applicabile	104,16%	92,01%	Non applicabile	103,31%	90,26%
Ungheria	83,69%	98,30%	81,17%	84,15%	95,96%	80,30%

<sup>A</sup> Il rapporto è stato calcolato come segue: (totale salario lordo della popolazione femminile/totale FTE donne)/(totale salario lordo della popolazione maschile/totale FTE uomini).

<sup>B</sup> Salario lordo: l'importo fisso annuale pagato a un dipendente per lo svolgimento delle sue mansioni. Include le indennità previste per incarichi specifici.

<sup>C</sup> I dati rappresentano 84,49% del personale.

## RAPPORTO<sup>A</sup> TRA RETRIBUZIONE COMPLESSIVA<sup>B</sup> FEMMINILE E RETRIBUZIONE COMPLESSIVA MASCHILE, PER PAESE E LIVELLO PROFESSIONALE, 2019-2020<sup>C</sup>

Il rapporto rappresenta il peso della retribuzione complessiva media femminile sulla retribuzione media complessiva maschile.

	2020			2019		
	Senior Executive	Middle Management	Staff	Senior Executive	Middle Management	Staff
Italia	90,47%	85,96%	89,83%	91,26%	85,67%	89,08%
Germania	76,22%	81,82%	85,30%	75,90%	79,46%	85,13%
Austria	84,73%	88,58%	79,14%	99,05%	88,39%	78,72%
Bosnia ed Erzegovina	133,98%	94,76%	86,14%	Non applicabile	79,25%	85,02%
Bulgaria	Non applicabile	89,08%	75,27%	Non applicabile	93,24%	75,45%
Croazia	Non applicabile	97,00%	92,97%	Non applicabile	87,32%	94,36%
Repubblica Ceca	107,80%	83,00%	72,30%	Non applicabile	80,73%	74,04%
Romania	95,93%	96,34%	79,98%	125,05%	95,24%	79,54%
Russia	Non applicabile	90,49%	73,11%	Non applicabile	87,42%	74,30%
Serbia	Non applicabile	78,76%	74,17%	Non applicabile	78,33%	74,68%
Slovenia	Non applicabile	105,76%	93,41%	Non applicabile	105,54%	91,03%
Ungheria	95,50%	96,72%	80,57%	54,74%	95,28%	79,70%

<sup>A</sup> Il rapporto è stato calcolato come segue: (retribuzione complessiva della popolazione femminile/totale FTE donne)/(retribuzione complessiva della popolazione maschile/totale FTE uomini).

<sup>B</sup> Retribuzione complessiva: salario lordo più ulteriori importi variabili pagati annualmente, come bonus in denaro e/o quote azionarie disponibili per premiare la performance individuale e la produttività aziendale, nonché qualsiasi altro pagamento che non sia una tantum.

<sup>C</sup> I dati rappresentano 84,49% del personale.

## NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE PER LIVELLO PROFESSIONALE E GENERE, 2019-2020

	2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Senior Leadership	19,11	13,65	<b>14,49</b>	16,84	18,87	<b>18,63</b>
Senior Executive	17,92	16,30	<b>16,62</b>	35,42	23,75	<b>26,00</b>
Middle Management	22,49	21,56	<b>21,86</b>	28,42	27,42	<b>27,74</b>
Staff	26,91	28,77	<b>27,66</b>	29,48	32,26	<b>30,61</b>
<b>Totale</b>	<b>26,60</b>	<b>27,38</b>	<b>26,94</b>	<b>29,43</b>	<b>31,39</b>	<b>30,28</b>

Le ore di formazione includono corsi in modalità e-learning e in aula.

## Relazioni industriali<sup>2</sup>

In UniCredit siamo convinti che il dialogo sociale contribuisca a creare valore nel tempo, rafforzando la nostra capacità di collaborazione, ascolto e comprensione delle esigenze locali e globali in tema di politiche del lavoro.

Nel corso degli ultimi anni, un attento approccio a livello di Gruppo ci ha permesso di sviluppare un elevato livello di dialogo sociale, aiutandoci a supportare e implementare le strategie aziendali. L'Accordo Quadro Globale (Global Framework Agreement - GFA) in materia di diritti umani e diritti fondamentali del lavoro, sottoscritto nel 2019 con UNI Global Finance ha rafforzato il nostro dialogo sociale, con particolare attenzione ai temi legati ai diritti delle persone ed alla contrattazione collettiva.

In ogni Paese in cui UniCredit opera, teniamo fede all'impegno di migliorare il dialogo sociale e continuiamo a concentrarci sulla costruzione di una forte identità europea. A livello nazionale, gli interessi dei lavoratori del Gruppo 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, garantisce il diritto all'informazione e alla consultazione sui temi transnazionali del Gruppo che potrebbero avere importanti ripercussioni sugli interessi dei lavoratori. 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 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 (in tema di formazione, apprendimento e sviluppo professionale; pari opportunità e non discriminazione; vendite responsabili; conciliazione tra vita privata e professionale) hanno stabilito una visione strategica globale, dimostrando il successo raggiunto nel facilitare il dialogo sociale sia a livello locale che in tutta Europa.

Nel 2020 UniCredit e il CAE hanno inoltre firmato un'ulteriore dichiarazione congiunta, la prima sul lavoro a distanza. Il documento definisce i principi e i futuri standard minimi qualitativi di riferimento per le soluzioni di lavoro a distanza la cui concreta realizzazione avverrà solo sulla base delle normative di legge e contrattuali vigenti nei singoli paesi. Questo permetterà al Gruppo di ampliare le opportunità offerte dai progressi tecnologici e consentire nuove modalità di lavoro che favoriscano un migliore equilibrio tra vita privata e professionale e una maggiore efficienza.

L'implementazione 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 una distribuzione e, implementazione e monitoraggio su ampia scala del contenuto di questi documenti in tutti i paesi in cui il Gruppo opera, con l'obiettivo comune di ricorrere al dialogo sociale per rafforzare la cultura del Gruppo, tenendo conto di qualsiasi specificità e best practice locali in essere, in aggiunta agli standard già soddisfatti.

<sup>2</sup> I dati rappresentano il 100% del perimetro di rendicontazione per il 2020.

## PERCENTUALE DI DIPENDENTI COPERTI DAI CONTRATTI COLLETTIVI DI LAVORO, 2019-2020<sup>A</sup>

Paese	2020	2019
<b>Italia</b>	100%	100%
<b>Germania</b>		
UniCredit Bank AG	38,37%	39,00%
Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft GmbH		
UniCredit Leasing GmbH	Non applicabile	Non applicabile
UniCredit Direct Services GmbH		
Food & More GmbH	25,58%	35,00%
UniCredit Services SCpA	44,41%	46,81%
<b>Austria</b>		
UniCredit Bank Austria AG		
Schoellerbank Aktiengesellschaft		
Card Complete Service Bank AG	100,00%	100,00%
UniCredit Services GmbH Austria		
UniCredit Leasing (Austria) GmbH		Non applicabile
<b>Bosnia ed Erzegovina</b>	Non applicabile	Non applicabile
<b>Bulgaria</b>		
UniCredit Bulbank AD	57,00%	58,99%
UniCredit Consumer Financing AD		
UniCredit Leasing AD	Non applicabile	Non applicabile
<b>Croazia</b>		
Zagrebačka Banka DD	100%	100%
UniCredit Leasing Croatia doo za Leasing	Non applicabile	Non applicabile
<b>Repubblica Ceca</b>		
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia as	95%	95%
UniCredit Leasing CZ as	Non applicabile	Non applicabile
UniCredit Services SCpA	100%	100%
<b>Romania</b>		
UniCredit Bank SA		
UniCredit Services GmbH	100%	100%
UniCredit Services SCpA		
UniCredit Consumer Financing IFN SA		
UniCredit Leasing Corporation IFN SA	Non applicabile	Non applicabile
UniCredit Leasing Fleet Management Srl		
<b>Russia</b>	100%	100%
<b>Serbia</b>	Non applicabile	Non applicabile
<b>Slovenia</b>	100%	100%
<b>Ungheria</b>	Non applicabile	Non applicabile

<sup>A</sup> Il contratto collettivo di lavoro si riferisce al livello nazionale, del settore e/o aziendale.



**PERIODO DI PREAVVISO GENERALMENTE CONCESSO AI DIPENDENTI E AI RAPPRESENTANTI DA LORO ELETTI PRIMA DI ATTUARE MODIFICHE OPERATIVE RILEVANTI CHE POTREBBERO AVERE UN IMPATTO SOSTANZIALE SULLA LORO ATTIVITA', 2020**

Paese	Periodo di preavviso	Numero di giorni di preavviso previsto dalla legge	Periodo di preavviso specificato nel contratto collettivo di lavoro
<b>Italia</b>	Si	25	Si
<b>Germania</b>	No	Non applicabile	No
<b>Austria</b>	No	Non applicabile	No
<b>Bosnia ed Erzegovina</b>			
UniCredit Bank DD	Si	15	No
UniCredit Bank and Banja Luka	Si	30	No
<b>Bulgaria</b>			
UniCredit Bulbank AD	Si	45	Si
UniCredit Consumer Financing AD	Si	45	No
UniCredit Leasing AD			
<b>Croazia</b>			
Zagrebačka Banka DD	Si	14	Si
UniCredit Leasing Croatia doo za Leasing	Si	8	Si
<b>Repubblica Ceca</b>			
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia as	Si	60	No
UniCredit Leasing CZ as			
UniCredit Services SCpA			
<b>Romania</b>			
UniCredit Bank SA	Si	20	Si
UniCredit Consumer Financing IFN SA	Si	20	No
UniCredit Leasing Corporation IFN SA			
UniCredit Leasing Fleet Management Srl			
UniCredit Services SCpA			
UniCredit Services GmbH			
<b>Russia</b>	Si	60	No
<b>Serbia</b>	No	Non applicabile	No
<b>Slovenia</b>	Si	8	Si
<b>Ungheria</b>	Si	30	No

## Welfare e conciliazione tra vita privata e professionale<sup>3</sup>

UniCredit ha adottato un approccio globale per la propria strategia di welfare, in linea con la mission di Human Capital di creare il miglior ambiente di lavoro. A livello locale vengono sviluppate iniziative di welfare volte a fornire la migliore risposta alle esigenze dei colleghi e alle specificità di ciascun Paese, con un coordinamento centrale che garantisce coerenza e rispetto dei principi e delle linee guida del Gruppo in materia di welfare.

In tutti i paesi ove opera il Gruppo, sono state avviate diverse iniziative per soddisfare i bisogni fondamentali legati alla salute, al benessere personale e familiare e all'equilibrio tra vita professionale e vita privata. Sosteniamo le nostre persone con soluzioni specifiche adatte alle nuove modalità di lavoro in ufficio e da remoto, offrendo diverse forme di flessibilità nella gestione dell'orario e del luogo di lavoro. Abbiamo introdotto diversi programmi a sostegno della salute e del benessere psico-fisico, e avviato inoltre una serie di servizi per essere vicini alle famiglie con figli piccoli nella difficile gestione del lavoro e della scuola a distanza e a tutti coloro che si prendono cura di familiari anziani e con disabilità.

Il dialogo sociale crea un equilibrio tra le esigenze dei lavoratori e quelle aziendali, verificando costantemente la coerenza delle iniziative e l'avanzamento dei progetti nel tempo. L'approccio innovativo è stato adottato fin dal 2017 nella Dichiarazione Congiunta sulla conciliazione tra vita privata e professionale e più di recente a ottobre 2020 nella Dichiarazione Congiunta sul lavoro a distanza. Questa dichiarazione in particolare ha lo scopo di sviluppare un approccio globale comune al fine di offrire a tutti i dipendenti UniCredit l'accesso al lavoro a distanza in futuro con un piano progressivo di attuazione che mira a raggiungere i seguenti standard di Gruppo: nelle sedi e negli uffici centrali, mediamente il 40% del tempo di lavoro, distribuito su base settimanale o mensile (es. 2 giorni alla settimana); nel network, possibilità del 20% del tempo di lavoro, distribuito su base settimanale o mensile (es. in media 1 giorno a settimana).

A seguito della pandemia di Covid-19 nel 2020 è stato istituito il Family Board di UniCredit che, attraverso una serie di iniziative di ascolto, ha definito un piano di azione globale per dare risposta alle nuove necessità individuali e familiari. Molte iniziative sono già state sviluppate in tutto il Gruppo e hanno riguardato in particolare il tema della flessibilità, rispetto degli orari di lavoro, supporto ai genitori in età scolare per la didattica/il lavoro a distanza, estensioni delle partnership per attrezzature informatiche e soluzioni di mobilità sostenibile, programmi di supporto per il benessere psicofisico.

<sup>3</sup> I dati rappresentano il 100% del perimetro di rendicontazione per il 2020.

## TIPOLOGIE DI PIANI PENSIONISTICI OFFERTI AI DIPENDENTI, 2020

Paese	Piani pensionistici principali	Contributo da parte del datore di lavoro	Contributo da parte del dipendente
<b>Italia<sup>A</sup></b>	Piani di contribuzione definita	2% o 3% <sup>B</sup>	Minimum 0,5%
<b>Germania</b>			
UniCredit Bank AG	Piani di contribuzione definita	Prima del 2003: 1,75% della retribuzione annua lorda di €61.548	Prima del 2003: 1,75% della retribuzione annua lorda di €61.548
Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft GmbH		Dopo il 2003: 2,5% della retribuzione annua lorda di €61.548	Dopo il 2003: 2,5% della retribuzione annua lorda di €61.548
UniCredit Leasing GmbH	Piani di contribuzione definita	4,36% della retribuzione annua lorda	2,14% della retribuzione annua lorda
Food & More GmbH	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
UniCredit Direct Services GmbH			
UniCredit Services SCpA	Piani di contribuzione definita	2,5% della retribuzione annua lorda di €61.548	2,5% della retribuzione annua lorda di €61.548
<b>Austria</b>			
UniCredit Bank Austria AG	Piani di contribuzione definita	2,9% o maggiore	Accordi tra il fondo pensione e il dipendente sono stipulati su base individuale
Schoellerbank Aktiengesellschaft	Piani di contribuzione definita	Dipende dall'anzianità di servizio	
Card Complete Service Bank AG			
UniCredit Leasing (Austria) GmbH			
UniCredit Services GmbH	Piani di contribuzione definita	2,5% del salario lordo annuale	
<b>Bosnia ed Erzegovina</b>	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
<b>Bulgaria</b>	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
<b>Croazia</b>	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
<b>Repubblica Ceca</b>			
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia as	Piani di contribuzione definita	50.000 CZK (circa €1.900) Non applicabile a tutti Dipende dall'anzianità di servizio	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 €570)	Accordi tra il fondo pensione e il dipendente sono stipulati su base individuale
UniCredit Services SCpA	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
<b>Romania</b>			
UniCredit Bank SA	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
UniCredit Consumer Financing IFN SA			
UniCredit Leasing Corporation IFN SA			
UniCredit Leasing Fleet Management Srl			
UniCredit Services SCpA	Piani di contribuzione definita	Circa 100 RON (circa €21) della retribuzione mensile	L'assicurazione nazionale relativa alla pensione è obbligatoria per tutti i dipendenti, che dovrebbero pagare il 25% dal loro stipendio lordo. Per l'assicurazione privata, i dipendenti concordano l'importo che desiderano versare
UniCredit Services GmbH			
<b>Russia</b>	Piani di contribuzione definita	7% del salario base mensile	7% del salario base mensile
<b>Serbia</b>	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile
<b>Slovenia</b>	Piani di contribuzione definita	45%	55%
<b>Ungheria</b>	Nessun piano	Non applicabile	Non applicabile

<sup>A</sup> Le percentuali dei contributi indicate sono riferite alla Sezione a contribuzione del Fondo Pensione per il Personale delle Aziende del Gruppo UniCredit, detto Fondo Pensione è l'unico aperto a nuovi adesioni.

<sup>B</sup> Per il personale assunto con contratto di apprendistato professionalizzante (ai sensi dell'art. 33 del CCNL 31/3/2015) così come modificato dall'Accordo di rinnovo del 19/12/2019, il Gruppo nell'Accordo Team 23 del 2 aprile 2020 all'art. 14 (Previdenza complementare), ha previsto un contributo complessivo del 4% per i primi 3 anni dall'assunzione.

## PREVIDENZA SOCIALE, 2020

Paese	Sistema previdenziale obbligatorio	Sistema previdenziale aziendale volontario
<b>Italia</b>	Si	Si
<b>Germania</b>		
UniCredit Bank AG		
Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft GmbH		Si
UniCredit Services SCpA	Si	
Food & More GmbH		
UniCredit Leasing GmbH		No
UniCredit Direct Services GmbH		
<b>Austria</b>	Si	Si
<b>Bosnia ed Erzegovina</b>	Si	No
<b>Bulgaria</b>	Si	Si
<b>Croazia</b>	Si	Si
<b>Repubblica Ceca</b>	Si	Si
<b>Romania</b>		
UniCredit Bank SA		
UniCredit Consumer Financing IFN SA		
UniCredit Leasing Corporation IFN SA	Si	No
UniCredit Leasing Fleet Management Srl		
UniCredit Services SCpA		
UniCredit Services GmbH		Si
<b>Russia</b>	Si	Si
<b>Serbia</b>	Si	Si
<b>Slovenia</b>	Si	No
<b>Ungheria</b>	Si	Si

## PROGRAMMI DI ASSISTENZA VOLTI A GESTIRE LE FASI DI TRANSIZIONE<sup>A</sup>, 2020<sup>B</sup>

Paese	Il programma include:				
	Iniziative di accompagnamento alla pensione per dipendenti in procinto di andare in pensione	Riqualificazione professionale per chi intende restare in servizio	Erogazione di una liquidazione	Servizi di collocamento	Assistenza nella fase di transizione a una vita non lavorativa (formazione, counselling)
<b>Italia</b>	Si	Si	Si	Si	No
<b>Germania</b>					
UniCredit Bank AG					
Wealthcap Kapitalverwaltungsgesellschaft GmbH	Si	No	Si	Si	No
UniCredit Leasing GmbH					
Food & More GmbH	No	No	Si	No	No
UniCredit Direct Services GmbH	No	No	Si	Si	No
UniCredit Services SCpA	Si	No	Si	Si	No
<b>Austria</b>					
UniCredit Bank Austria AG					
Schoellerbank Aktiengesellschaft	Si	Si	Si	Si	No
Card Complete Service Bank AG					
UniCredit Leasing (Austria) GmbH	Si	No	Si	Si	No
UniCredit Services GmbH					
<b>Bosnia ed Erzegovina</b>	No	No	Si	No	No
<b>Bulgaria</b>	No	No	Si	No	No
<b>Croazia</b>					
Zagrebačka Banka DD	Si	No	Si	No	No
UniCredit Leasing Croatia doo za Leasing	Si	No	Si	No	No
<b>Repubblica Ceca</b>					
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia as	Si	Si	Si	Si	Si
UniCredit Leasing CZ as	No	Si	Si	Si	No
UniCredit Services SCpA	No	Si	Si	Si	No
<b>Romania</b>					
UniCredit Bank SA					
UniCredit Consumer Financing IFN SA	No	No	Si	No	No
UniCredit Leasing Romania IFN SA					
UniCredit Leasing Fleet Management Srl					
UniCredit Services SCpA	Si	No	Si	No	No
UniCredit Services GmbH					
<b>Russia</b>	No	No	Si	Si	No
<b>Serbia</b>	No	No	Si	No	No
<b>Slovenia</b>	No	No	Si	No	No
<b>Ungheria</b>					
UniCredit Bank Hungary Zrt	Si	No	Si	Si	Si
UniCredit Leasing Hungary Zrt					
UniCredit Services SCpA	No	No	Si	No	No

<sup>A</sup> In alcuni casi, i programmi sono disponibili solo nel caso di ristrutturazione/riorganizzazione aziendale.

<sup>B</sup> Le tabelle nel presente paragrafo si riferiscono al perimetro definito alla pagina S.37 - Relazioni industriali.

## Gestione in materia di salute e sicurezza<sup>4</sup>

La salute e la sicurezza sul lavoro devono essere considerate un valore fondamentale, il cui obiettivo ultimo è l'adozione di una serie di azioni e strumenti che garantiscano un vero e proprio benessere lavorativo. Per raggiungere e mantenere questo obiettivo, tutte le società del Gruppo UniCredit hanno adottato politiche, procedure e presidi per la salute e la sicurezza sul lavoro, nel rispetto delle direttive comunitarie, delle leggi locali, dei regolamenti e degli accordi sottoscritti, che assicurano a tutti i dipendenti un ambiente di lavoro adeguato e condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale.

Il Gruppo adotta un quadro organizzativo e gestionale a garanzia della tutela di tutto il personale in tutti i luoghi di lavoro attraverso un adeguato ed efficace sistema aziendale di identificazione, valutazione, prevenzione e protezione dai rischi e dai pericoli, e la loro eliminazione attraverso il monitoraggio e l'analisi, come di seguito riportato:

- > il rispetto della normativa tecnico-strutturale relativa alle attrezzature, ai luoghi di lavoro, agli agenti chimici, fisici e biologici
- > attività di valutazione dei rischi e predisposizione delle eventuali misure di prevenzione e protezione necessarie
- > attività di natura organizzativa in relazione alla gestione di emergenze, primo soccorso, gestione dei contratti d'appalto, riunioni periodiche sulla sicurezza, consultazioni con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) e i comitati formali congiunti management-lavoratori nelle società del Gruppo<sup>A</sup>
- > attività di sorveglianza sanitaria, attraverso il servizio di medicina del lavoro, svolte dai medici competenti della società e redazione dei relativi protocolli
- > attività di informazione e formazione per tutti i dipendenti del Gruppo UniCredit attraverso specifici moduli di formazione e aggiornamento in materia di salute e sicurezza, gestione dell'emergenza, primo soccorso, stress lavoro correlato
- > attività di vigilanza sul rispetto da parte dei dipendenti delle procedure e delle istruzioni per lavorare in sicurezza
- > verifiche periodiche sull'applicazione e sull'efficacia delle procedure adottate.

Tutti i dipendenti hanno a disposizione diversi canali (ad es. e-mail, strumento ticket remedy) per segnalare eventuali pericoli/malfunzionamenti sul lavoro. La segnalazione generata viene poi gestita dalla funzione competente affinché possa essere risolta.

L'offerta di UniCredit Group in tema di welfare include molteplici servizi mirati a promuovere la salute dei dipendenti, tra i quali vale la pena menzionare l'assistenza sanitaria, i programmi di prevenzione sanitaria, i servizi medici legati al Covid-19.

Nel 2020, anno segnato dalla pandemia di Covid-19, siamo stati in grado di rispondere prontamente all'emergenza. Le misure finalizzate alla salute e sicurezza dei nostri dipendenti e clienti hanno incluso:

- > la distribuzione di oltre 40 milioni di dispositivi di protezione individuale, che ha portato a livelli adeguati di scorte di dispositivi di protezione personale in tutte le nostre sedi
- > l'installazione di oltre 30 mila schermi protettivi nelle filiali.

Nel rispetto delle norme emanate a livello locale e con il supporto di consulenti specializzati, il Gruppo ha definito specifici protocolli contenenti tutte le misure di prevenzione e protezione necessarie per il contenimento dell'infezione da Covid-19 a tutela della salute dei dipendenti. A questo proposito, è stata anche aggiornata la valutazione dei rischi, consentendo la gestione delle varie fasi di emergenza legate ai livelli di rischio riscontrati attraverso un sistema di monitoraggio con l'utilizzo di indici specifici.

Oltre all'adozione immediata di comportamenti specifici e di dispositivi di protezione individuale, è stato prontamente incoraggiato ed esteso il lavoro a distanza con modalità flessibili, ove possibile, con la fornitura di hardware e software e con il conseguente aggiornamento dell'infrastruttura IT.

<sup>4</sup> I dati rappresentano il 100% del perimetro di rendicontazione per il 2020.

<sup>A</sup> Maggiori informazioni sulla presenza di comitati formali congiunti management-lavoratori sono disponibili nella tabella a pagina S.45.

## COMITATI FORMALI CONGIUNTI MANAGEMENT-LAVORATORI PER LA SALUTE E LA SICUREZZA E RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SALUTE E LA SICUREZZA<sup>A</sup>, 2020

Paese	Comitati formali congiunti management-lavoratori per la salute e la sicurezza e rappresentanti dei lavoratori per la salute e la sicurezza
<b>Italia</b>	Si
<b>Germania</b>	Si
<b>Austria</b>	
UniCredit Bank Austria AG	
Schoellerbank Aktiengesellschaft	
Card Complete Service Bank AG	Si
UniCredit Services GmbH	
UniCredit Leasing (Austria) GmbH	No
<b>Bosnia ed Erzegovina</b>	No
<b>Bulgaria</b>	
UniCredit Bulbank AD	Si
UniCredit Consumer Financing AD	
UniCredit Leasing AD	No
<b>Croazia</b>	Si
<b>Repubblica Ceca</b>	
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, as	Si
UniCredit Leasing CZ as	
UniCredit Services SCpA	No
<b>Romania</b>	
UniCredit Bank SA	
UniCredit Consumer Financing IFN SA	
UniCredit Leasing Corporation IFN SA	Si
UniCredit Services SCpA	
UniCredit Services GmbH	
UniCredit Leasing Fleet Management Srl	No
<b>Russia</b>	No
<b>Serbia</b>	No
<b>Slovenia</b>	No
<b>Ungheria</b>	No

<sup>A</sup> L'informazione relativa alla presenza dei rappresentanti dei lavoratori della sicurezza (RLS), si riferisce unicamente all'Italia. L'informazione relativa ai comitati formali congiunti management-lavoratori per la salute e la sicurezza fa riferimento agli altri paesi indicati nella suddetta tabella.

Il comitato formale congiunto management-lavoratori per la salute e la sicurezza copre sia i dipendenti che i lavoratori che non sono dipendenti ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dal Gruppo UniCredit in tutte le società, ad eccezione di UniCredit Services SCpA e UniCredit Services GmbH in Romania.

## TASSO DI INFORTUNI, 2020<sup>A</sup>

Numero di infortuni	2020
Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro <sup>B</sup>	0
Numero di infortuni gravi sul lavoro (esclusi i decessi) <sup>C</sup>	5
Numero di infortuni sul lavoro registrati <sup>D</sup>	145
<b>Tasso</b>	
Tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro <sup>E</sup>	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (esclusi i decessi) <sup>F</sup>	0,03
Tasso di infortuni sul lavoro registrati <sup>G</sup>	0,96
<b>Ore lavorate<sup>H</sup></b>	<b>150.598.432</b>

<sup>A</sup> I dati rappresentano il 100% del perimetro di rendicontazione. Gli infortuni sono registrati in conformità alla legislazione locale. La metodologia utilizzata per la raccolta e la rendicontazione dei dati sugli infortuni 2020 è conforme ai GRI Standards aggiornato 403-9 (2018). In tal senso, il principio di comparabilità non può essere garantito in quanto i dati riportati nel precedente Bilancio Integrato 2019 utilizzavano la precedente metodologia. Per maggiori dettagli sui dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio Integrato 2019.

I dati riportati nella tabella sopra si riferiscono agli infortuni dei dipendenti compresi nel perimetro di rendicontazione.

<sup>B</sup> Decesso sul luogo di lavoro.

<sup>C</sup> Infortunio sul lavoro che si traduce in un infortunio dal quale il lavoratore non può o non è previsto che si riprenda completamente allo stato di salute pre-infortunio entro 6 mesi.

<sup>D</sup> Infortunio sul lavoro o malattia che si traduce in una delle seguenti condizioni: morte, giorni di assenza dal lavoro, lavoro limitato o trasferimento a un altro lavoro, cure mediche oltre il primo soccorso o perdita di coscienza; o lesioni significative o problemi di salute diagnosticati da un medico o altro professionista sanitario autorizzato, anche se non provocano decesso, giorni di assenza dal lavoro, lavoro limitato o trasferimento di lavoro, cure mediche oltre al primo soccorso o perdita di coscienza. Include gli infortuni derivanti da infortuni in itinere solo quando il trasporto è stato organizzato dal Gruppo UniCredit.

<sup>E</sup> Il tasso è calcolato come segue: (n° decessi sul luogo di lavoro/n° totale ore lavorate nel medesimo periodo)\*1.000.000.

<sup>F</sup> Il tasso è calcolato come segue: (n° infortuni gravi sul lavoro (esclusi i decessi)/n° totale ore lavorate nel medesimo periodo)\*1.000.000.

<sup>G</sup> Il tasso è calcolato come segue: (n° infortuni sul lavoro registrati/n° totale ore lavorate nel medesimo periodo)\*1.000.000.

<sup>H</sup> Le ore lavorate riportate sono stimate sulla base delle ore previste dagli accordi locali.

# Capitale Sociale e relazionale

## Ripartizione della clientela

### NUMERO DI CLIENTI PER DIVISIONE E PAESE AL 31 DICEMBRE 2020

Divisione Commercial Banking	Numero
<b>Italia</b>	
Retail	7.351.453
Corporate	53.636
Private Banking	128.092
Wealth Management	10.095
<b>Germania</b>	
Retail	1.428.328
Corporate	47.899
Private Banking	48.176
Wealth Management	8.019
<b>Austria</b>	
Retail	1.054.411
Corporate	16.043
Private Banking	33.657
Wealth Management	11.112
<b>Divisione CEE Retail</b>	
Bosnia ed Erzegovina	653.079
Bulgaria	1.054.871
Croazia	1.016.099
Repubblica Ceca e Slovacchia	592.348
Romania	851.851
Russia	627.535
Serbia	325.275
Slovenia	64.651
Ungheria	303.588
<b>Divisione CEE Corporate</b>	
Bosnia ed Erzegovina	3.637
Bulgaria	11.993
Croazia	5.337
Repubblica Ceca e Slovacchia	25.171
Romania	8.661
Russia	6.217
Serbia	4.609
Slovenia	2.563
Ungheria	9.158
<b>Divisione CEE Private Banking</b>	
Bosnia ed Erzegovina	313
Bulgaria	1.699
Croazia	2.472
Repubblica Ceca e Slovacchia	11.854
Romania	1.551
Russia	1.589
Slovenia	336
Ungheria	1.811



## 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 clienti, con il Benchmarking Study nel 2017 UniCredit ha elaborato un nuovo approccio che fornisce una panoramica della percezione dei clienti e potenziali clienti relativamente alla Customer Experience, Brand Reputation e ai 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
- > 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 della clientela. 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 percentuale tra i Promotori (clienti che hanno assegnato un punteggio da 9 a 10) e i 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 quale sia l'obiettivo della valutazione del posizionamento complessivo relativamente ad argomenti/aree di livello elevato.

La tabella sottostante mostra il punteggio NPS ottenuto da UniCredit e dai suoi concorrenti. Nel 2020 UniCredit ha ottenuto un punteggio migliore rispetto alla concorrenza in 8 paesi su 12 per quanto riguarda i clienti privati e in 5 paesi su 12 per quanto riguarda i clienti corporate.

### RISULTATI STRATEGIC NET PROMOTER SCORE - RETAIL (CLIENTI PRIVATI DEI SOLI SEGMENTI MASS E AFFLUENT) 2019-2020

Paese	2020	2019	Risultati della concorrenza
Italia	28	34	30
Germania <sup>A</sup>	5	- 4	10
Austria	- 8	- 18	17
Bosnia ed Erzegovina			
UniCredit Bank ad Banja Luka	61	44	56
UniCredit Bank dd	58	41	49
Bulgaria	30	29	27
Croazia	21	17	20
Repubblica Ceca e Slovacchia	56	55	30
Romania	59	56	52
Russia	61	58	19
Serbia	45	27	44
Slovenia	57	58	19
Ungheria	15	17	18

<sup>A</sup> Solo clienti Affluent.

## RISULTATI STRATEGIC NET PROMOTER SCORE - CLIENTI CORPORATE 2019-2020

Paese	2020	2019	Risultati della concorrenza
Italia	9	10	15
Germania	7	1	-10
Austria	- 11	- 3	1
Bosnia ed Erzegovina			
UniCredit Bank ad Banja Luka	41	28	49
UniCredit Bank dd	53	40	53
Bulgaria	25	30	7
Croazia	23	19	29
Repubblica Ceca e Slovacchia	9	8	10
Romania	59	45	32
Russia	59	46	46
Serbia	48	21	57
Slovenia	6	10	9
Ungheria	45	25	29

## 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, eventualmente, anche di persona presso una delle nostre filiali. I reclami sono poi gestiti localmente o centralmente, a seconda del tema e delle caratteristiche.

È anche possibile inoltrare una lamentela verbale presso la Filiale. L'obiettivo è quello di migliorare il processo di gestione di eventi operativi (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 (anche percepita) dei servizi, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e sulla Customer Experience. 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, alla modalità di comunicazione scelte dal cliente e alle eventuali previsioni di normativa esterna vigenti.

## DIVISIONE RETAIL: NUMERO DI RECLAMI REGISTRATI<sup>A</sup>

Paese	2020		2019	
	Registrati (scritti e verbali)	Scritti	Registrati (scritti e verbali)	Scritti
Italia <sup>B</sup>	242.786	58.772	292.959	40.273
Germania	21.443	6.011	26.972	4.412
Austria	40.687	4.730	46.467	4.267
Bosnia ed Erzegovina	2.324	1.635	2.102	984
Bulgaria	3.374	3.315	3.482	3.314
Croazia	34.028	10.279	33.607	9.529
Repubblica Ceca e Slovacchia <sup>C</sup>	23.260	8.570	19.174	15.743
Romania <sup>D</sup>	6.472	6.472	5.361	3.990
Russia	26.293	19.214	26.427	19.205
Serbia <sup>E</sup>	1.916	1.916	1.411	1.411
Slovenia	1.764	1.186	1.840	1.151
Ungheria	12.472	7.434	10.224	5.964

<sup>A</sup> In Italia e Austria i reclami si riferiscono a clienti privati e piccole imprese, mentre in Germania solo a clienti privati. Nei paesi della CEE i reclami si riferiscono alla divisione Retail. I totali non sono indicati perché le definizioni e le modalità di registrazione non sono completamente allineate in tutti i paesi.

<sup>B</sup> I dati del 2020 includono, oltre quelli di UniCredit SpA, anche 26 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'iniziativa di customer care dedicata. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito <https://www.unicredit.it/it/chi-siamo.html>.

<sup>C</sup> Nel corso del 2020, a seguito di un affinamento della metodologia di misurazione, è stato possibile registrare in modo puntuale il numero di reclami scritti e verbali ricevuti presso le filiali. Questa nuova metodologia ha comportato conseguentemente un aumento del numero complessivo degli stessi, ed in particolare di quelli verbali.

<sup>D</sup> Nel corso del 2020, a causa della pandemia di Covid-19 e delle relative restrizioni, che prevedevano, tra le altre, la limitazione della presenza di persone presso le filiali, il numero di reclami verbali si è conseguentemente azzerato.

<sup>E</sup> Ai sensi della legge locale, dal 2016 tutti i reclami sono considerati come effettuati per iscritto.

## Inclusione finanziaria

### PERCENTUALE DI FILIALI IN AREE SCARSAMENTE POPOLATE O ECONOMICAMENTE SVANTAGGIATE AL 31 DICEMBRE 2020<sup>A</sup>

Paese <sup>B</sup>	Percentuale
Italia	22,9%
Bosnia ed Erzegovina	100%
Bulgaria	100%
Croazia	100%
Repubblica Ceca	21,4%
Romania	100%
Russia	100%
Serbia	100%
Slovacchia	87,0%
Slovenia	63,2%
Ungheria	100%

<sup>A</sup> Per identificare le aree svantaggiate nei paesi dell'Unione Europea è stata utilizzata la classificazione NUTS (Nomenclatura delle unità territoriali per la statistica: un sistema gerarchico di suddivisione del territorio economico dell'UE).

In particolare, le regioni con un PIL (Prodotto Interno Lordo) pro capite inferiore al 75% della media comunitaria sono state considerate al livello 2 della classificazione NUTS ([https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/GDP\\_at\\_regional\\_level](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.

<sup>B</sup> L'intero territorio di Bosnia ed Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Romania, Russia, Serbia, Ungheria è stato considerato area svantaggiata sulla base di uno studio del FMI pubblicato nell'ottobre 2020, ai sensi del quale questi paesi sono considerati mercati emergenti ed economie in via di sviluppo (<https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2020/09/30/world-economic-outlook-october-2020>).

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

UniCredit segue il Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale ([www.iap.it](http://www.iap.it)) promosso dall'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria (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 Communications, 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 ADOTTATO 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, 2020<sup>A</sup> (€MLN)

Italia	Germania	Austria	CEE
1.925,9	684,9	941,5	239,1

<sup>A</sup> I valori riportati si riferiscono ai fondi in deposito. CEE include Bulgaria, Croazia, Repubblica Ceca, Ungheria, Romania, Russia e Slovacchia.

UniCredit SpA, in quanto prestatore del servizio di consulenza in materia di investimenti e di gestione di portafogli, è sottoposta al Regolamento 2019/2088 dal 10 marzo 2021. Al fine di rispondere ai requisiti del regolamento, UniCredit SpA ha definito il proprio approccio alle tematiche oggetto di tale regolamento che sarà oggetto di disclosure, secondo quanto previsto dal regolamento, sul sito pubblico e nella documentazione precontrattuale relativa ai sopra citati servizi di investimento.

# Capitale Naturale

## Indicatori di performance ambientale <sup>1</sup>

### SCOPO 1: EMISSIONI<sup>A</sup> DIRETTE DI GHG (T CO<sub>2</sub> eq), 2019-2020<sup>B</sup>

Paese	2020	2019
Italia	20.722	17.525
Germania	10.749	15.897
Austria	1.467	1.464
CEE	8.223	10.080
<b>Totale</b>	<b>41.211</b>	<b>44.966</b>

<sup>A</sup> I dati relativi al 2019 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 2019.

<sup>B</sup> 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.

### SCOPO 2: EMISSIONI<sup>A</sup> INDIRETTE DI GHG, LOCATION-BASED E MARKET-BASED (T CO<sub>2</sub> eq), 2019-2020<sup>B</sup>

Paese	Location-based		Market-based	
	2020	2019	2020	2019
Italia	63.946	69.586	291	1.030
Germania	49.467	52.226	8.957	8.847
Austria	5.239	5.135	2.318	2.515
CEE	35.914	41.176	42.577	53.681
<b>Totale</b>	<b>154.566</b>	<b>168.123</b>	<b>54.144</b>	<b>66.073</b>

<sup>A</sup> I dati relativi al 2019 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 2019.

<sup>B</sup> Emissioni di GHG derivanti dall'acquisto di energia elettrica, vapore e riscaldamento/raffreddamento utilizzati da impianti o sistemi posseduti o controllati dal Gruppo.

### SCOPO 3: ALTRE EMISSIONI<sup>A</sup> INDIRETTE DI GHG (T CO<sub>2</sub> eq), 2019-2020<sup>B</sup>

Paese	2020	2019
Italia	1.168	3.867
Germania	516	2.074
Austria	123	593
CEE	715	2.055
<b>Totale</b>	<b>2.522</b>	<b>8.589</b>

<sup>A</sup> I dati relativi al 2019 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 2019.

<sup>B</sup> 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.

<sup>1</sup> I dati includono la totalità delle società considerate nei rispettivi perimetri del Bilancio Integrato 2020 (corrispondenti a oltre 80.000 full-time equivalent) e del Bilancio Integrato 2019 (corrispondenti a oltre 82.000 full-time equivalent), salvo dove diversamente indicato. Il confronto tra paesi potrebbe essere fuorviante, a causa dei diversi sistemi di rilevazione.

## CONSUMO DI ENERGIA PER DIPENDENTE (GJ/PRO CAPITE), 2019-2020

Paese	2020	2019
Italia	30	28
Germania	47	48
Austria	25	25
CEE	19	21

## CONSUMO DI CARTA DA UFFICIO PER DIPENDENTE (KG/PRO CAPITE), 2019-2020<sup>A</sup>

Paese	2020	2019
Italia	46	53
Germania	17	28
Austria	19	26
CEE	33	48

Approssimativamente il 98% della carta da ufficio utilizzata dal Gruppo dispone di una etichetta ambientale. In particolare, l'80% 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), 2019-2020

Paese	2020	2019
Italia	15	34
Germania	21	18
Austria	11	11
CEE	10	11

## PRODUZIONE DI RIFIUTI PER DIPENDENTE (KG/PRO CAPITE), 2019-2020

Paese	2020	2019
Italia	68	77
Germania	316	400
Austria	85	171
CEE	123	188
<b>Gruppo</b>	<b>128</b>	<b>172</b>
di cui pericolosi	1	1

## RIFIUTI PER METODO DI SMALTIMENTO, 2019-2020

Paese	Separazione e riciclo di materiali		Incenerimento		Smaltimento in discarica		Altri trattamenti	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Italia	92,48%	96,89%	3,97%	1,62%	3,55%	1,48%	0,00%	0,00%
Germania	71,92%	77,51%	28,04%	22,46%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Austria	70,44%	75,39%	29,56%	21,96%	0,00%	0,00%	0,00%	2,65%
CEE	18,30%	17,31%	3,27%	3,62%	74,56%	76,04%	3,87%	1,12%
<b>Gruppo</b>	<b>59,96%</b>	<b>60,35%</b>	<b>14,71%</b>	<b>11,64%</b>	<b>24,11%</b>	<b>26,77%</b>	<b>1,22%</b>	<b>0,57%</b>
di cui pericolosi	93,04%	91,00%	0,00%	0,20%	0,00%	0,00%	6,96%	8,80%





**UniCredit S.p.A.**

**Sede Sociale e Direzione Generale:** Piazza Gae Aulenti 3 - Tower A - 20154 Milano

Capitale Sociale 21.059.536.950,48 € 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



Le emissioni di gas serra derivanti dalla stampa di Bilanci e Relazioni 2020, e del Bilancio Integrato 2020 e dalla distribuzione delle relative copie cartacee, sono state neutralizzate, con il supporto di Officinæ Verdi, acquistando crediti di tipo Gold Standard attraverso un progetto per il recupero di gas da discarica in Cina.

I progetti Gold Standard sono promossi dal WWF perché caratterizzati dallo standard di certificazione per offsetting più rigoroso sul profilo ambientale e sociale.



**Gold Standard**<sup>®</sup>  
*Climate Security & Sustainable Development*

Cover e Introduzione: UniCredit S.p.A.  
Frontespizi: UniCredit S.p.A.  
Sviluppo grafico e realizzazione: Message S.p.A.  
Stampa: BOOST S.p.A.  
Aprile 2021

Il Bilancio Integrato e il Supplemento sono disponibili anche all'indirizzo [www.unicreditgroup.eu](http://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](mailto:groupsustainability@unicredit.eu)



**respecta 100**

## CLUSTER MATERIALI



### INNOVAZIONE PER I CLIENTI

Digitalizzazione e innovazione  
Valore ai clienti



### TREND DI SISTEMA

Sicurezza informatica  
Cambiamento climatico  
Cambiamento demografico



### 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



### IMPATTO POSITIVO SULLA SOCIETÀ

Impatto positivo sulla società

La banca  
per le cose che contano. |  **UniCredit**

[unicreditgroup.eu](http://unicreditgroup.eu)