



Capitale Sociale e Relazionale

Le strette relazioni con i nostri principali stakeholder creano valore nel lungo periodo e sostengono la crescita individuale e collettiva.

Temi rilevanti:

- Digitalizzazione e innovazione
- Valore ai clienti
- Impatto positivo sulla società
- Banca snella e solida
- Etica aziendale
- Cambiamenti politici e sociali
- Impatti climatici e ambientali
- Sicurezza digitale

Pagina **278** Supplemento su Capitale Sociale e Relazionale

Risultati 2023

€8,7mld

finanziamenti sociali
dall'inizio del 2022

€59,6mln

di contributi alle comunità

428.513

feedback ricevuti dagli
stakeholder

Obiettivi

15%

Penetrazione dei
finanziamenti ESG nel 2024¹

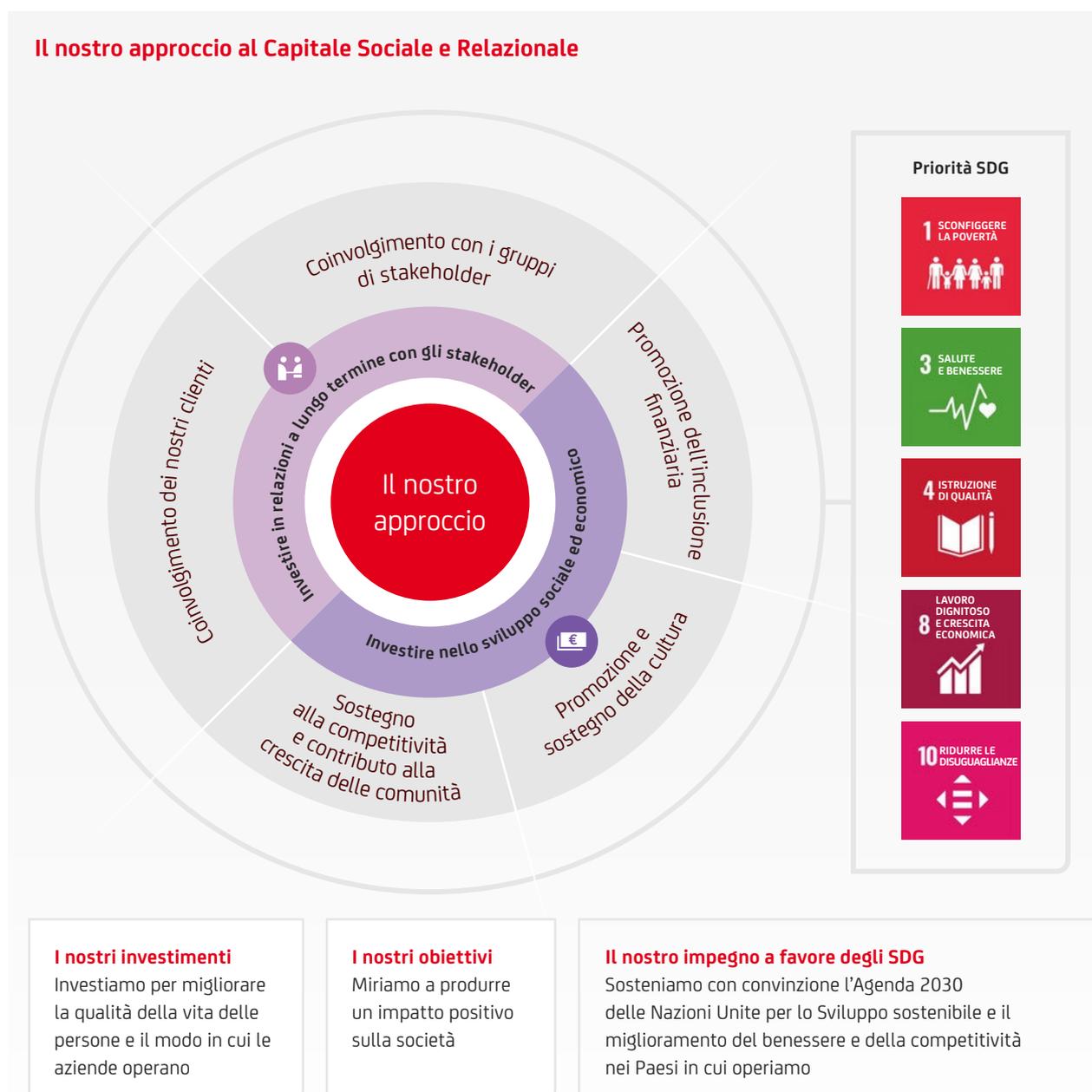
1. KPI calcolato come nuovi finanziamenti ESG, compresi quelli legati a fattori ambientali, sociali e di sostenibilità, divisi per i nuovi finanziamenti a medio lungo termine erogati nell'anno in questione.

Il nostro approccio

L'Europa continua ad essere interessata da sfide economiche e sociali, tra cui inflazione, conflitti e crisi del costo della vita. Il nostro settore è un importante motore di cambiamento, e noi possiamo giocare un ruolo prezioso nel migliorare la vita delle persone nei Paesi in cui operiamo.

In UniCredit crediamo che le banche debbano stringere solide relazioni con le rispettive comunità locali, facendo leva su una conoscenza approfondita delle prassi, delle economie e delle culture locali per aiutare gli individui, i gruppi e i Paesi a realizzare il loro potenziale.

Il nostro obiettivo consiste nel lavorare insieme con i nostri partner e i nostri clienti per fornire alle comunità che serviamo le leve per il progresso.



Investire in relazioni a lungo termine con gli stakeholder

Un coinvolgimento profondo e significativo con gli stakeholder è un elemento fondamentale per costruire un rapporto basato sulla fiducia.

Coinvolgimento dei nostri clienti

Oltre a cogliere nuove opportunità di business e agevolare il coinvolgimento degli stakeholder, valutiamo il servizio che offriamo identificando e dando la priorità agli interventi nelle aree che devono essere migliorate. Dall'insorgere della pandemia di Covid-19 questa attività è diventata ancora più importante.

Il nostro piano strategico si basa sul **Net Promoter Score (NPS)** come indicatore chiave di performance, fondamentale per comprendere il giudizio dei clienti e la loro esperienza relativamente ai servizi bancari che offriamo, e per indirizzare gli interventi che si rendono necessari. Partendo dai principali percorsi e scambi con il cliente, l'NPS viene regolarmente misurato, monitorato, analizzato e discusso, prendendo in esame anche i feedback scritti forniti dai clienti in merito ad aree specifiche.

A livello di Gruppo, nel 2023 UniCredit ha ottenuto un NPS di 16 presso le piccole e medie imprese (PMI), superando di oltre due punti la concorrenza.

Presso i clienti retail nelle diverse aree geografiche l'NPS è risultato pari a 13. In Germania e nell'Europa dell'Est abbiamo mantenuto il vantaggio, mentre nell'Europa centrale (Austria e Repubblica Ceca) stiamo lavorando per recuperare il ritardo rispetto alla concorrenza. Il dato italiano ha risentito di un cambiamento della metodologia.

Come ascoltiamo i nostri clienti: il Net Promoter Score

Trend sociali ed economici

Leve della rete di filiali	Interviste di benchmarking (NPS Strategico) Richiesto  Globale	OBIETTIVO: Misurare l'NPS strategico nei mercati locali, al fine di confrontare il punteggio assegnato alle banche UniCredit locali con quello della concorrenza e di comprendere i principali driver MODALITÀ: La clientela (individui e imprese) coinvolta nel sondaggio viene selezionata casualmente dalla società di ricerche di mercato, garantendo così un confronto equo Diagnosi rapida
	NPS e interviste ad hoc (NPS sul livello Client Journey, NPS sulle relazioni, Jobs to be done – JTBD) Richiesto  Locale	OBIETTIVO: Misurare l'NPS nel momento della verità ed evidenziare specifici punti di miglioramento (JTBD) MODALITÀ: NPS sulle relazioni e feedback istantaneo richiesto dalle banche locali ai clienti. Interviste Jobs to be done (JTBD) condotte dalle banche locali per indagare su specifiche aree di miglioramento rispetto alle esigenze fondamentali dei clienti, al fine di definire azioni mirate
Processi e operatività	Voci dal web Spontaneo	OBIETTIVO: Monitorare i dati pubblicamente disponibili sui social media e sulle piattaforme di recensioni pubbliche MODALITÀ: Utilizzo dello strumento di ascolto che applica l'analisi dei big data e metodologie di intelligenza artificiale
	Dati operativi interni e reclami dei clienti Spontaneo	OBIETTIVO: Integrare ciò che i clienti dicono – sulla base dell'NPS – con ciò che i clienti fanno MODALITÀ: Analisi dei dati operativi e comportamentali



» Relazioni con i clienti in Bulgaria

Nel 2023 abbiamo lanciato diverse importanti iniziative volte a porre i nostri clienti al centro dei nostri pensieri e dei nostri processi, facendo leva sui feedback ricevuti dai dipendenti e dai clienti esistenti e potenziali della Banca:

Formazione sulla client experience per i dipendenti Retail attraverso il gioco

Approccio alla formazione basato sul gioco (gamification) tramite la piattaforma Code of Talent, allo scopo di creare e condividere conoscenze e abitudini professionali corrette tra i dipendenti per migliorare la soddisfazione dei nostri clienti

Funzionalità close-the-loop per l’NPS delle filiali

Processo operativo consolidato di intervento, escalation e tracking nel sistema, in cui i direttori di filiale contattano tutti i clienti che hanno espresso un feedback negativo, la volontà di ridurre le interazioni o l’intenzione di lasciare la Banca

Client Experience Coach

- Il nostro Client Experience Coach ha continuato a visitare le filiali con gli NPS più bassi o quelle che hanno richiesto il suo intervento
- L’obiettivo era quello di sostenere i comportamenti dei dipendenti e accrescere la comprensione del potere della Client Experience
- Sono state visitate 15 filiali, con un trend positivo riscontrato in otto di esse dopo l’intervento del Client Experience Coach

Tutte le iniziative hanno avuto quale effetto immediato quello di rinforzare l’importanza del tema della client experience presso i dipendenti delle filiali. Sono stati condotti webinar per spiegare l’importanza del processo close-the-loop. Entrambe le iniziative hanno favorito un aumento del livello di NPS delle filiali.



Bulgaria

Il **design thinking** e la **mappatura dei processi** sono strumenti importanti per migliorare la customer experience. In questo modo, analizziamo i processi dal punto di vista del cliente, ad esempio individuando le complessità che potrebbero essere eliminate e i modi in cui è possibile ottimizzare la customer experience attraverso tutti i canali. Tutti i dati e i feedback raccolti sono analizzati allo scopo di ridefinire i processi e migliorare l'operatività per soddisfare più efficacemente le esigenze dei clienti.

A livello di Gruppo, il nostro sistema di gestione dei reclami ci permette di identificare e affrontare tempestivamente i motivi di preoccupazione, per aumentare la soddisfazione dei nostri clienti.

Il nostro Gruppo è costantemente impegnato a rafforzare la tutela dei consumatori e a migliorare la loro consapevolezza. Ad esempio, nel 2023 Noi&UniCredit – la partnership pluriennale stretta da UniCredit in Italia con le associazioni nazionali dei consumatori, con l'obiettivo di rafforzare la tutela dei consumatori e costruire un rapporto di fiducia con i clienti – si è concentrata su tre questioni fondamentali: sicurezza informatica, ESG e prevenzione del sovraindebitamento.

Nel 2023 abbiamo fatto ricorso a canali di comunicazione innovativi, come i social network, le piattaforme web e i video per lanciare iniziative quali:

- “Riconosci la truffa!”, per prevenire le truffe informatiche (in collaborazione con Casa del Consumatore)
- “SURF – Sostenibilità, utilità sociale e responsabilità della finanza”, per promuovere la cultura della sostenibilità (in collaborazione con Adiconsum)

Coinvolgimento con i gruppi di stakeholder

UniCredit è impegnata a gestire i rapporti con le autorità dell'Unione europea e a svolgere le proprie attività di advocacy rispettando i più elevati standard di integrità, trasparenza, professionalità e cooperazione. A livello europeo, UniCredit è iscritta al Registro per la trasparenza tenuto dalla Commissione europea, dal Consiglio dell'Unione europea e dal Parlamento europeo. I contributi politici, tra cui donazioni e altre elargizioni, sono vietati in qualsiasi forma materiale e immateriale.

Autorità di regolamentazione

Nel 2023 abbiamo continuato a comunicare e interagire in modo proattivo con le **autorità di regolamentazione a livello nazionale, europeo e internazionale** al fine di rafforzare il quadro dell'UE per la finanza sostenibile, migliorarne l'utilizzabilità e facilitare la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio.

Abbiamo offerto i nostri contributi alle discussioni tenute dalle istituzioni europee (Commissione europea, Parlamento europeo, Autorità bancaria europea, Banca centrale europea) sia individualmente che congiuntamente alle associazioni di categoria del settore bancario, e abbiamo partecipato all'elaborazione di un quadro per la finanza sostenibile in grado di soddisfare le esigenze di tutti gli stakeholder.

Ci siamo confrontati con i gruppi di stakeholder interessati sottolineando l'importanza di un allineamento globale sull'utilizzo di strumenti prudenziali per affrontare i rischi ESG, evitare il rischio di frammentazione e mantenere l'approccio basato sul rischio previsto dal quadro normativo sul capitale; la necessità di dati ESG completi e comparabili per sostenere i processi decisionali degli investitori e agevolare la valutazione del rischio e il rispetto da parte delle banche degli obblighi di informativa previsti da diversi provvedimenti legislativi; e la necessità di un quadro di riferimento che faciliti, anziché ostacolare, il finanziamento della transizione verso un'economia verde e sostenibile.

Le iniziative del 2023 con le autorità di regolamentazione



Quadro di riferimento per i green bond europei (EuGB)



Corporate Sustainability Due Diligence Directive



Disposizioni ESG nelle proposte legislative relative al pacchetto per il settore bancario



Finanziamento della transizione



Standard europei di rendicontazione di sostenibilità (ESRS)



Principi di informativa per gli obiettivi ambientali di cui alla Tassonomia dell'UE

Investitori

Gli investitori considerano sempre più spesso i fattori ESG nelle proprie decisioni di investimento. I rating e i punteggi ESG rivestono dunque una grande importanza, poiché influenzano le decisioni e le strategie degli investitori e dei fondi sostenibili. Inoltre, molti più investitori si avvalgono di modelli di valutazione interni per assegnare punteggi ESG e definire così l'universo di investimento.

Per questo motivo abbiamo rafforzato i nostri rapporti con gli stakeholder esterni, quali investitori e analisti ESG e le agenzie di rating ESG. Organizziamo incontri dedicati con investitori ESG e agenzie di rating ESG per intensificare la comunicazione, favorire la comprensione del nostro approccio ESG e migliorare il posizionamento del Gruppo. Abbiamo provveduto a una gestione proattiva dei rapporti con le agenzie di rating ESG attraverso informative regolari ed esaustive sui progressi compiuti dalle strategie ESG. I risultati concreti dell'attuazione della Strategia ESG del Gruppo trovano riflesso nei miglioramenti dei principali rating esterni che abbiamo ottenuto nel 2023.

Pagina 46 Maggiori informazioni nella sezione Strategia

Il dialogo con gli investitori nel 2023

284 riunioni 25 roadshow

con gli investitori istituzionali





Approfondimento

» Il coinvolgimento con le ONG

Abbiamo intensificato il nostro coinvolgimento con le ONG e con la società civile in generale, intraprendendo apposite iniziative, per valutare le eventuali lacune individuate nel nostro posizionamento strategico ESG ed evidenziare i miglioramenti del Gruppo su temi di sostenibilità rilevanti, come la transizione giusta ed equa, gli obiettivi Net Zero, la biodiversità, l'aggiornamento delle policy (ad es. sulle armi), gli STEEL Principles e la decarbonizzazione.

Nel corso dell'anno abbiamo dialogato continuamente con le ONG allo scopo di:

- Richiedere il loro feedback per aggiornare le nostre policy settoriali
- Condividere i nostri obiettivi relativi a impegni ufficiali prima della divulgazione (ad es. obiettivi Net Zero)
- Partecipare e contribuire alle indagini bancarie e ai questionari mirati al nostro coinvolgimento
- Intervenire su relazioni e tavole rotonde pertinenti
- Invitarle alle nostre iniziative di coinvolgimento degli stakeholder (in particolare l'ESG Day)



Investire nello sviluppo sociale ed economico

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

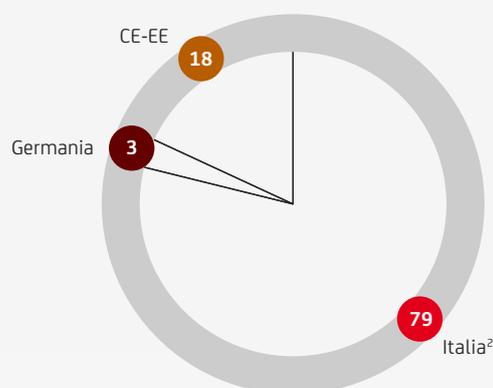
Contributi alle comunità

Il nostro contributo alle comunità nel 2023

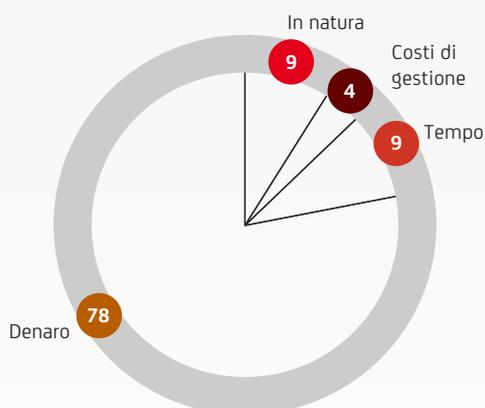
€59,6mln

misurato sulla base del modello Business for Societal Impact (B4SI)

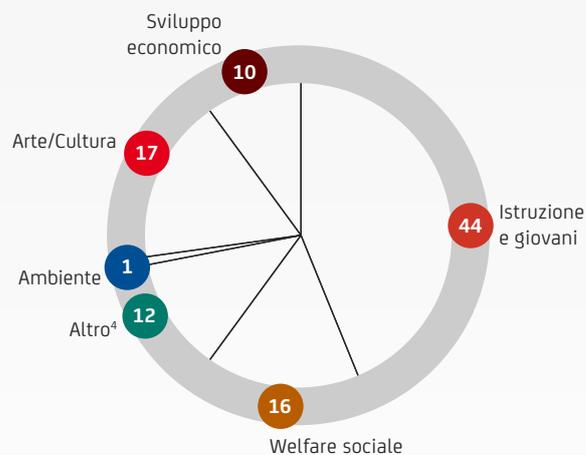
Per area geografica, 2023 (%)



Per tipologia, 2023³ (%)



Per tema, 2023³ (%)



2. Comprende anche UniCredit Foundation.

3. I costi di gestione sono ripartiti in modo proporzionale sulla base dei contributi per tema.

4. "Altro" si riferisce agli aiuti di emergenza, alla salute e ad altre attività non classificabili altrove.

Promozione dell'inclusione finanziaria

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

» L'Impegno per la salute e l'inclusione finanziaria nell'ambito dei Principles for Responsible Banking (PRB)

In qualità di banca firmataria dell'impegno per la salute e l'inclusione finanziaria previsto dai Principles for Responsible Banking (PRB), abbiamo fissato per il 2025 dei nuovi obiettivi relativi alla categoria di clienti che costituisce a nostro avviso il target strategico più rilevante, vale a dire i giovani (persone di età compresa tra 17 e 30 anni).

Nella prima raccolta dei risultati raggiunti per gli indicatori selezionati nel 2023, abbiamo rielaborato in dettaglio dati e processi, implementando anche strumenti e report specifici per raccogliere e consolidare questi risultati.

Per allineare i dati raccolti e assicurare la coerenza tra tutti i Paesi si è reso necessario effettuare alcuni aggiustamenti, che hanno comportato una modifica degli obiettivi ufficiali comunicati in precedenza.

I nuovi obiettivi per entrambi gli indicatori sono più impegnativi e prevedono una crescita maggiore rispetto alla base di partenza.

I nostri indicatori PRB strategici sull'inclusione finanziaria dei giovani

Nuovi clienti tra i giovani, al mese (2023)

35,5%

Obiettivo



Clienti giovani con due o più prodotti finanziari UniCredit attivi, di diverse categorie (2023)

12,6%

Obiettivo





» La nostra offerta di soluzioni personalizzate

Individui e famiglie vulnerabili e a basso reddito

- Conti a condizioni agevolate con funzionalità di base e carte di debito per individui con ridotte capacità di gestione delle finanze personali e clienti con esigenze bancarie di base (prodotti transazionali come BasisKonto, Libretto One, My Genius Green, My Genius Base)
- Solo per i cittadini provenienti dall'Ucraina o i clienti di nazionalità ucraina, un conto corrente ordinario per i consumatori, con agevolazioni di tipo economico per i rifugiati/richiedenti asilo
- NUOVO: "Microcredito di Libertà" (solo per l'Italia): un accordo sottoscritto tra il Ministero per le Pari Opportunità e la Famiglia, ABI, Federcasse, Ente Nazionale per il Microcredito (ENM) e Caritas Italiana, per agevolare la concessione di finanziamenti, sotto forma di microcredito sociale, a favore delle donne vittime di violenza
- Il Progetto mira a emancipare queste donne da forme di dipendenza economica attraverso finanziamenti garantiti (al 100% dell'importo erogato) da un fondo di garanzia costituito con risorse pubbliche del Dipartimento per le Pari Opportunità, denominato Fondo di Garanzia per il Microcredito Sociale

- I finanziamenti erogati sotto forma di microcredito sociale sono destinati all'acquisto di beni o servizi necessari a soddisfare i propri bisogni fondamentali o quelli dei membri del proprio nucleo familiare, escluso il coniuge o il partner violento. Ciò comprende, a titolo meramente esemplificativo: spese mediche, canoni di locazione, spese per la ristrutturazione dell'abitazione principale e per la riqualificazione energetica, spese per l'accesso a servizi pubblici essenziali come i trasporti e i servizi energetici, spese necessarie per l'accesso all'istruzione e alla formazione

Giovani

- Procedura semplificata di apertura del conto per i genitori single, conto di risparmio gratuito e conto con carte di pagamento e prestiti per studenti, mutui garantiti per acquisto prima casa per i giovani

Persone con disabilità

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

Microcredito

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

Microcredito⁵

Il nostro modello di servizio del microcredito sostiene i microimprenditori e ne rafforza le competenze attraverso un processo *end-to-end*, dall'elaborazione del business plan al supporto durante il primo periodo di attività, facendo leva anche su partnership locali e internazionali.

>9.300

finanziamenti erogati per un importo totale di c.€177mln

76%

indice cumulato di inclusività⁶ rappresentativo del livello di inclusione finanziaria del microcredito (solo Italia)

c.52%

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

Educazione finanziaria

Nel 2023 abbiamo portato avanti numerose iniziative di educazione e sensibilizzazione finanziaria nei Paesi in cui siamo presenti, rivolgendoci in primo luogo ai giovani, alle donne e ai soggetti fragili, anche attraverso nuovi canali di comunicazione come i social media e le piattaforme web.

Risultati 2023 a livello di Gruppo

>202.300

beneficiari di iniziative di educazione finanziaria (di cui oltre il 75% giovani e oltre il 20% donne)

>146.100

beneficiari di iniziative di sensibilizzazione su temi finanziari ed ESG (di cui oltre il 60% donne)

5. Dati cumulati, dal 2017 alla fine del 2023.

6. Rappresenta i beneficiari del microcredito che presentano almeno una delle seguenti caratteristiche di vulnerabilità: rischio elevato (fasce di rischio di vulnerabilità da B a CCC secondo Standard & Poor's), azienda di nuova costituzione (tre anni di vita o meno alla data di erogazione del finanziamento), giovane età (meno di 30 anni), livello di istruzione corrispondente alla scuola dell'obbligo, straniero, disoccupato o inattivo.

» Iniziative della Banking Academy nel 2023

Impatto di Startup Your Life:

Il programma di educazione finanziaria, imprenditoriale e di sostenibilità che ha l'obiettivo di facilitare la transizione scuola-lavoro degli studenti italiani delle scuole superiori

>26.200

studenti coinvolti in 430 scuole

+34%

miglioramento medio delle conoscenze rispetto all'inizio del programma

77%

delle studentesse coinvolte ha dichiarato di essersi interessata ad argomenti economici e finanziari grazie a questo programma

75%

dei partecipanti ha dimostrato una maggiore consapevolezza dei temi di sostenibilità ambientale e sociale al termine del corso



Sostegno alle donne: Conversazioni Sul Denaro

Un innovativo progetto di educazione finanziaria, giunto alla sua terza edizione, che ha l'obiettivo di superare gli stereotipi di genere e sostenere l'emancipazione finanziaria delle donne

Il programma Conversazioni Sul Denaro vede coinvolte oltre **41.000** partecipanti in Italia. Il progetto si prefigge l'obiettivo di migliorare l'educazione e le competenze finanziarie relative alla gestione del denaro, utilizzando diversi strumenti come le conversazioni di persona e online con gli stakeholder interessati e i corsi di educazione finanziaria online.

+64%

miglioramento medio delle conoscenze rispetto all'inizio del programma

+49%

miglioramento del livello di conoscenza (valutazione prima e dopo l'intervento) su argomenti quali il trade-off tra rischio e rendimento e i tassi di interesse

+108%

miglioramento del livello di conoscenza (valutazione prima e dopo l'intervento) su argomenti quali polizze assicurative e piani pensionistici integrativi

**Capacity building degli stakeholder sulla sostenibilità**

Road To Social Change (terza edizione) è un progetto condotto in collaborazione con il Politecnico di Milano/Tiresia, POLIMI Graduate School of Management, AICCON, Fondazione Italiana Accenture ETS e TechSoup. Il progetto si propone di sostenere le PMI e le organizzazioni non profit nell'integrazione delle tre dimensioni ESG nel loro percorso di sostenibilità per produrre un impatto sia ambientale che sociale, in linea con modelli di governance avanzati

Come per le precedenti edizioni, è stato creato un nuovo profilo professionale certificato dalla POLIMI Graduate School of Management: quello del **Social Change Manager**, dando vita a una comunità senza eguali di promotori del cambiamento focalizzati sulla sostenibilità e con una chiara attenzione a temi ESG quali la transizione ecologica, la realizzazione di un impatto sociale positivo, i modelli di governance evoluti, i sistemi di misurazione, le tassonomie, la digitalizzazione e la finanza di impatto.

>1.800

partecipanti rappresentativi del mondo profit, non profit e istituzionale coinvolti nel programma Impact of Road To Social Change

+61%

miglioramento del livello di conoscenza su come generare un impatto sociale

69%

dei Social Change Manager formati ha dichiarato un miglioramento delle proprie competenze



Approfondimento

» UniCredit Foundation:
dotare gli studenti
europei degli strumenti
necessari per costruirsi
un futuro migliore

Il linea con la strategia sociale generale di UniCredit, UniCredit Foundation è pienamente impegnata a fornire agli studenti europei gli strumenti necessari per costruire un futuro migliore per sé stessi e per le loro comunità. Questo impegno è sottolineato dall'aumento dei fondi che il Gruppo ha messo a disposizione della Fondazione, passati da €4mln negli anni precedenti a €20mln nel 2023.

Tale incremento ha permesso alla Fondazione di compiere importanti progressi nell'attuazione della propria strategia, producendo un impatto concreto in ambiti sempre più numerosi e diversificati.

L'istruzione è un processo a lungo termine che richiede un impegno e un sostegno duraturi questa accresciuta disponibilità di fondi ha permesso una pianificazione di più ampio respiro, indirizzando il supporto alle aree prioritarie della Fondazione (scuola, lavoro e università) attraverso quattro distinti canali d'azione:

» Sviluppo di partnership

Avvio di partnership triennali con network internazionali per l'istruzione, con l'obiettivo risultati sostenibili in tutti i Paesi in cui operiamo.

» Sostegno a paesi le organizzazioni locali

Supporto a organizzazioni locali dedicate al contrasto alla povertà educativa identificate attraverso un bando dedicato (Call for Education) e facendo leva sulle conoscenze approfondite dei nostri team e dei nostri network nei singoli paesi.

» Creazione di opportunità

Offerta di borse di studio, borse di ricerca e premi volti a supportare la specializzazione all'estero dei giovani, con l'obiettivo di creare un ambiente di ricerca che promuova l'avanzamento del sapere, l'implementazione di iniziative di impatto e la produzione di studi e ricerche di alto profilo.

» Coinvolgimento delle nostre persone

Ingaggio dei dipendenti in una serie di iniziative e opportunità volte a favorire la crescita personale e professionale, contribuendo alla cultura aziendale e al benessere delle comunità.

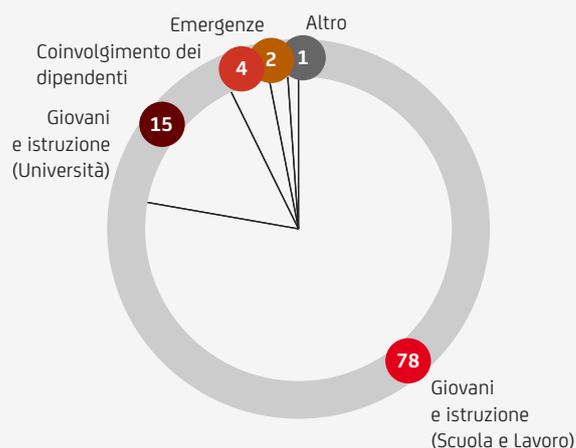
€20mln

Totale delle risorse impegnate nel 2023

+600.000

Studenti coinvolti in programmi di formazione nel periodo 2023-26

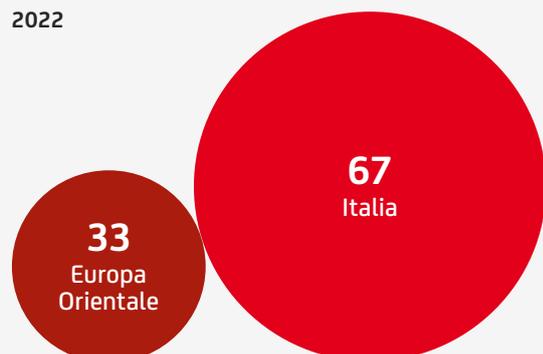
Investimenti per area di intervento (%)



Evoluzione nella distribuzione geografica degli investimenti. Focus su Scuola e Lavoro (%)

- Italia ● Germania ● Europa Centrale (Austria, Repubblica Ceca, Slovacchia, Slovenia, Ungheria)
- Europa Orientale (Bosnia ed Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Romania, Serbia)

2022



2023



» Principali iniziative della Fondazione



Scuola e lavoro

Nel 2023 UniCredit Foundation ha lanciato due partnership triennali con network internazionali per promuovere un'istruzione di qualità e contrastare l'abbandono scolastico, e ha sostenuto iniziative locali attraverso un bando dedicato (Call for Education).

Junior Achievement (€6,5mln)

Partnership che abbraccia 10 paesi in cui operiamo (Austria, Bulgaria, Germania, Italia, Repubblica Ceca, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, e Ungheria). Il suo obiettivo consiste nel dotare i giovani più vulnerabili delle competenze e degli strumenti necessari per contribuire allo sviluppo delle loro comunità, con interventi precoci per contrastare l'abbandono scolastico e facilitare la transizione scuola-lavoro. Adolescenti e giovani adulti saranno ispirati e guidati nell'immaginare nuove possibilità per sé stessi, apprezzare i benefici a lungo termine dell'istruzione e perseguire un percorso professionale che li appassioni.



Teach For All (€5,5mln)

Partnership operante in sei paesi del perimetro UniCredit (Austria, Bulgaria, Germania, Italia, Romania e Slovacchia). Teach for All seleziona e forma docenti promettenti che si impegnano a insegnare in scuole in contesti svantaggiati per almeno due anni. Attraverso la formazione e lo sviluppo continui, questi docenti diventano leader autorevoli delle loro classi e determinati sostenitori dei loro studenti. Grazie a questo supporto congiunto, UniCredit Foundation e Teach For All si impegnano a contrastare le disparità educative a cui sono esposti i bambini in Europa. L'obiettivo è di ridurre i tassi di abbandono scolastico tra i giovani e di offrire loro l'istruzione di qualità che meritano, aiutandoli a cogliere nuove opportunità per realizzare le loro ambizioni. La partnership tra UniCredit Foundation e Teach For All, stabilita per la prima volta nel 2022, fa leva sulle solide relazioni che intercorrono tra il network di organizzazioni partner indipendenti e le banche locali del gruppo UniCredit.

Call for Education (€3,2mln)

Programma volto a individuare e a sostenere progetti di contrasto alla povertà educativa in 10 paesi europei in cui opera il Gruppo UniCredit (Austria, Bosnia-Erzegovina, Croazia, Germania, Italia, Repubblica Ceca, Serbia, Slovacchia, Slovenia e Ungheria). Su un totale di 175 candidature, sono stati selezionati 18 programmi dedicati a studenti delle scuole secondarie (di età compresa fra gli 11 e i 19 anni) e attuati da organizzazioni non profit, alle quali sono stati assegnati quasi **€3,2mln**.

I progetti selezionati si focalizzano sui seguenti obiettivi:

- contrastare l'abbandono scolastico
- incoraggiare l'accesso all'università
- favorire l'acquisizione di competenze adeguate per l'accesso al mercato del lavoro



Università

La Fondazione sostiene i migliori talenti nei campi dell'economia e della finanza con il lancio di borse di studio, assegni di ricerca e premi per la ricerca nei Paesi in cui il Gruppo opera.

Attraverso le borse di studio, la Fondazione promuove la specializzazione all'estero di studenti di talento, finanziando programmi di dottorato, master e Summer School (anche per i dipendenti UniCredit) presso le migliori università internazionali. I premi per la ricerca incoraggiano inoltre i migliori cervelli a ritornare nei loro paesi di origine, trattenendo i giovani talenti in Europa e sostenendo la ricerca nei campi dell'economia e della finanza. Nel 2023 UniCredit Foundation ha investito circa **€2,0mln** per sostenere gli studenti europei con borse di studio e borse di ricerca presso le più prestigiose università internazionali.

Nel 2023 la Fondazione ha istituito un Educational Lab per condurre ricerche sull'istruzione nei paesi in cui operiamo. Nel quadro di questa iniziativa, sono stati lanciati:

- Un Visiting Researcher Program, per permettere a sette ricercatori provenienti da istituzioni dell'ampia rete europea della Banca di recarsi presso la Harvard University nel 2024-25 (**€0,5mln**)
- Due Education Research Grants per la ricerca sull'istruzione e la prima Relazione annuale sull'istruzione (**€0,5mln**)



Coinvolgimento dei dipendenti

In linea con i valori di UniCredit, la Fondazione si dedica anche al coinvolgimento dei dipendenti del Gruppo in iniziative sociali.

Tra queste:

- La 21a edizione del **Gift Matching Program (GMP)**, per coinvolgere i dipendenti in iniziative di solidarietà in tutti i paesi del Gruppo. Si tratta di una delle iniziative più longeve della Fondazione, che mira a promuovere lo sviluppo di una cultura della solidarietà in seno a UniCredit e a stimolare il coinvolgimento dei colleghi e il senso di appartenenza. Gruppi di dipendenti donano a favore di progetti sociali scelti da loro e gestiti da organizzazioni non profit; le loro donazioni vengono raddoppiate dalla Fondazione. Anche nel 2023 le iniziative volte a favorire pari opportunità educative hanno beneficiato di un contributo aggiuntivo.
- Uno Schema attraverso il quale le nostre persone possono effettuare donazioni per aiutare le comunità **colpite da emergenze umanitarie**.
- **Borse di studio per la frequenza di Summer School**, che offrono ai dipendenti la possibilità di accrescere le proprie competenze e conoscenze. Nel 2023 le borse di studio sono raddoppiate, passando da 10 a 20.

€0,9mln

destinati alle attività di coinvolgimento dei dipendenti nel 2023

» UniCredit e Fondazione Cariverona: Tomorrow's UniCredit Award

In occasione della 18ª edizione di ArtVerona, fiera d'arte moderna e contemporanea, UniCredit e Fondazione Cariverona, con la collaborazione di Urbs Picta, hanno indetto un premio che contribuisce a finanziare un soggiorno artistico in Italia o all'estero per uno spazio creativo che permetta all'artista e/o al collettivo vincitore di entrare in contatto con diverse esperienze culturali, artistiche e scientifiche, per elaborare un progetto di ricerca incentrato sulla biodiversità e sulla rigenerazione urbana, con la produzione di un'opera (o di un ciclo di opere) come risultato conclusivo.



c.€9mln

investiti da UniCredit in iniziative culturali nel 2023

Promozione e sostegno della cultura

UniCredit è orgogliosa di sostenere le arti e la cultura quale motore di sviluppo economico, sociale e sostenibile, con una particolare attenzione ai giovani e all'istruzione. Le nostre collaborazioni si basano su un impegno condiviso nelle questioni sociali, che incarna l'obiettivo paneuropeo di UniCredit di rafforzare i legami con le proprie comunità per contribuire a migliorare la qualità della vita e la coesione.

Il Gruppo ha continuato a sostenere le sue partnership di lunga data, come quella con il Teatro San Carlo in Italia, oltre a rinnovare il proprio sostegno a realtà nazionali di eccellenza, tra cui la Filarmonica della Scala e la Fondazione Arena di Verona in Italia, o la Bayerische Staatsoper e la Kunststhalte München in Germania.

La partnership con Teach for All fornisce le leve per il progresso alle comunità di sette mercati fondamentali attraverso un'iniziativa globale mirata a ripensare i sistemi di istruzione con il coinvolgimento di dipendenti UniCredit in tutta Europa. A questo si aggiunge la continua collaborazione con altri organismi, come la relazione decennale con l'Osservatorio Permanente Giovani-Editori.

Lancio del nuovo sito web della Collezione d'arte di UniCredit

Rendere la collezione d'arte fruibile a un pubblico più ampio attraverso **l'innovazione digitale**

Sviluppare **programmi educativi** sull'arte per bambini e adulti

Ampliare l'accesso alla collezione d'arte grazie a un programma permanente di prestiti a breve e lungo termine in tutta Europa

» UniCredit Start Lab: un passo deciso verso le ambizioni ESG

Dal 2009 sosteniamo start-up e PMI altamente innovative attraverso UniCredit Start Lab, una piattaforma di business attiva in Italia, con l'obiettivo di individuare e sostenere la crescita imprenditoriale delle migliori imprese innovative italiane

Segmento Impact Innovation

Comitato di selezione per rafforzare la componente sociale dell'ESG

300

Ricerca e selezione di start-up ad alto potenziale, di cui 300 con ambizioni d'impatto delle 560 presenti nella piattaforma

Esempi di start-up con finalità sociali

Piattaforme digitali: per rafforzare le competenze e lo sviluppo dei dipendenti, delle donne e delle giovani generazioni facendo leva sulle esperienze di cura individuali

Digital health: soluzioni per la salute digitale a supporto delle moderne fragilità individuali

Lotta alla disoccupazione: soluzioni per combattere la disoccupazione giovanile in Italia con particolare attenzione alle donne e ai territori svantaggiati

Supporto alla migrazione: soluzioni che offrono ai migranti sostegno, formazione e opportunità di collocamento al lavoro

Donne leader

Due giorni dedicati a rafforzare la componente di governance dell'ESG. Sostegno mirato alle giovani imprenditrici, per aiutarle a far crescere i loro progetti tecnologici tramite workshop e incontri con gli investitori

20

Start-up guidate da donne coinvolte nel 2023

18

Fondi

42

Incontri individuali

ESG Tech Day

"Il futuro sostenibile", per rafforzare i progetti di transizione energetica

Parte di una serie di ESG Tech Day, finalizzati a sostenere:

- start-up con elevati standard ESG attraverso connessioni con gli investitori e altre imprese
- imprese e investitori nella ricerca di opportunità di business legate alla sostenibilità

c.80

Investitori e imprese partecipanti

5

Start-up e scale-up coinvolte



Italia

[Maggiori informazioni sul microsito](#)



Sostegno alla competitività e contributo alla crescita delle comunità

Un'interazione costante con gli stakeholder è cruciale per la crescita delle comunità. Solo restando vicini ai nostri stakeholder possiamo comprendere veramente le loro esigenze e migliorare i nostri sforzi per soddisfarle.

Ad esempio, in qualità di partner dell'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (AsviS), abbiamo contribuito a organizzare il Festival dello Sviluppo Sostenibile in Italia per condurre un'azione di sensibilizzazione sui temi ESG, in linea con le questioni sollevate dai nostri stakeholder. Questa iniziativa assume la forma di un'unica campagna capillare e inclusiva, che comprende centinaia di eventi organizzati online e con modalità ibride in tutto il Paese.

» UniCredit per L'Italia: ci prendiamo cura dei nostri clienti

UniCredit ha predisposto un nuovo piano di interventi concreti ed efficaci per sostenere le famiglie italiane alle prese con l'inflazione e, al contempo, le aziende che forniscono nuove risorse per lo sviluppo di specifici settori e territori. UniCredit conferma così il suo impegno nei confronti del Paese e delle sue comunità.

Vicini alle famiglie e agli individui

Con il controllo dei costi dei conti correnti, flessibilità sulle rate dei mutui per gli individui, rateizzazione gratuita sulle carte di credito in base all'ISEE e bonus nascita destinati alle famiglie.

Vicini alle imprese

Nuovo plafond a sostegno delle imprese italiane del turismo e delle zone economiche speciali, moratoria sui finanziamenti alle imprese, azzeramento per un anno delle commissioni dei POS per gli esercenti su tutte le transazioni inferiori a €10.

Famiglie e individui

1. Flessibilità dei mutui ipotecari

Ai titolari di un Mutuo UniCredit e di altri prestiti ipotecari con modulo flessibilità, dopo aver esercitato l'opzione, viene comunque concessa la possibilità di rideterminare la rata del mutuo su base continuativa. Questi clienti possono sospendere il rimborso del capitale per 12 mesi, posticipare il pagamento fino a un massimo di tre rate e ridurre la rata mensile estendendo il piano di ammortamento fino a un massimo di 48 mesi. I nostri clienti possono fare richiesta alle nostre filiali per avvalersi di queste opzioni.

Le filiali di UniCredit sono sempre a disposizione per trovare la soluzione migliore e più adatta a soddisfare e sostenere le esigenze dei nostri clienti.



2. Sostegno ai redditi inferiori a €25 mila con la rateizzazione gratuita

Per far fronte alle spese quotidiane, ai titolari di Carta Flexia con un Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) inferiore a €25 mila – o ai clienti che richiedono una nuova carta – viene data l'opportunità di chiedere entro il 30 settembre, tramite la propria filiale o UniCredit Direct, la rimodulazione dei pagamenti della Carta Flexia con addebito rateale fino al 31 dicembre 2023 senza commissioni e a tasso zero.

Per la concessione dello sconto a partire dal mese successivo alla richiesta del cliente è necessario presentare la certificazione ISEE.

3. Un bonus di €500 per i nuovi nati dal 1° gennaio 2023 al 30 settembre 2023

UniCredit offre un bonus di €500 a tutti i clienti che richiedono un nuovo finanziamento di almeno €10 mila presso le filiali UniCredit o tramite UniCredit Direct per far fronte alle spese familiari quotidiane.

Per ottenere il bonus i clienti devono semplicemente presentare il certificato di nascita al momento della richiesta.

4. Costo dei conti correnti

Dal 1° aprile, visto l'aumento dei tassi d'interesse sul mercato, UniCredit ha mantenuto l'impegno di ridurre i costi del conto corrente per circa 4,5 milioni di clienti, ripristinando le condizioni precedenti e offrendo così a questi correntisti un risparmio medio stimato di circa €50 all'anno.

Imprese

5. Sostegno al turismo e alle zone economiche speciali

UniCredit stanzierà un plafond da €6bn (limite superiore) di nuovi finanziamenti destinati a tutte le imprese (Retail e Corporate) per sostenere il turismo e le zone economiche speciali.

Le imprese potranno richiedere un finanziamento e rimborsare solo la quota di interessi durante un periodo di pre-ammortamento di 36 mesi.

6. Moratoria per le imprese

Estensione della moratoria di UniCredit. Le imprese che non hanno beneficiato di garanzie pubbliche e che hanno contratto un finanziamento a medio o lungo termine con UniCredit potranno beneficiare della moratoria per la quota capitale fino al 31 dicembre.

7. Azzeramento delle commissioni sui POS

Alla luce del costante aumento dei pagamenti con carta, sosteniamo i rivenditori con un fatturato inferiore a €1m azzerando per 12 mesi le commissioni sui pagamenti inferiori a €10 effettuati tramite POS.



Principali iniziative:

Per sostenere le aziende tramite fondi pubblici



Fondo Garanzia PMI e Garanzia Italia SACE
Beni Strumentali – Programmi Nuova Sabatini
Banca Europea per gli Investimenti (BEI) –
Iniziative Eventi calamitosi/Sisma, Resto al Sud

€8,1mld

erogati

27.871

aziende sostenute



COSME, iniziativa PMI, ombrello Easi,
condivisione dei rischi collegati

€73,1mln

erogati

429

aziende sostenute

Invest EU

€101mln

erogati

49

aziende sostenute

Collaborazione con Austrian Promotion Agency,
European Investment Fund e Austrian Export
Credit Agency (OeKB)

€1,26mld

erogati

175

aziende sostenute

Panoramica:

Sostegno offerto ad aziende di settori specifici

Start-up



690

aziende partecipanti

68

aziende sostenute

>€21mln

forniti dagli stakeholder

>€99mln

dal 2017



464

aziende sostenute

€36,2mln

erogati



328

aziende sostenute

€15,36mln

erogati

Alloggi sociali



12

aziende sostenute

€228mln

erogati

Project Finance

Italia

11

progetti

€630,3mln

erogati



Germania

10

progetti

€909mln

erogati



CE-EE

2

progetti

€140mln

erogati

Terzo settore

Italia

1.700

nuovi clienti

€108,3mln

erogati

Turismo

Italia

3.856

aziende sostenute

€455,4mln

erogati



CE-EE

17

aziende sostenute

€3mln

erogati

Agricoltura

Italia

4.816

aziende sostenute

€632,1mln

erogati



CE-EE

2.656

aziende sostenute

€880,3mln

erogati

Impact financing

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

Sintesi dei principali risultati

c.351

progetti, per un importo totale di

c.€572,1mln

finanziamenti erogati (cumulati)

Finanziamenti erogati per settore (%)

In Italia 256 progetti hanno ricevuto finanziamenti per un totale di €373,3mln



Progetti con il Pay for Success⁷ (PFS)

58%

progetti finanziati con il meccanismo PFS

c.€2,8mln

importo stanziato per il PFS dal lancio dell'Impact Financing nel 2017

7. Il riconoscimento di ulteriori vantaggi economici, in termini di donazioni o rimborso degli interessi, ai clienti che dimostrano di aver realizzato un impatto sociale evidente, intenzionale e misurabile.

Impatti diretti conseguiti nel 2023⁸

89%

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

88%

delle organizzazioni rispondenti ha rafforzato la propria sostenibilità economica e finanziaria e ha realizzato il proprio progetto grazie ai finanziamenti

79%

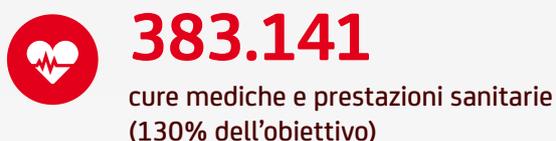
delle organizzazioni rispondenti ha rafforzato le proprie competenze migliorando la capacità di misurare l'impatto generato

86%

delle organizzazioni rispondenti consiglierebbe UniCredit come ente finanziatore

Impatti indiretti conseguiti nel 2023⁸

Tutti i progetti finanziati hanno raggiunto o superato i propri obiettivi di *output*:



100%

dei beneficiari raggiunti nell'ambito del welfare è costituito da soggetti a rischio di povertà

92%

ha sperimentato cambiamenti positivi in relazione a una o più dimensioni sociali (rispetto a un obiettivo dell'80%)

1.863

posti di lavoro creati, di cui 633 inclusioni lavorative di persone svantaggiate

8. I dati si riferiscono a 106 iniziative che nel corso del 2023 hanno fornito report sui risultati ottenuti nel 2022.

9. Nei seguenti settori: 7% salute, 88% welfare, 5% istruzione e formazione.

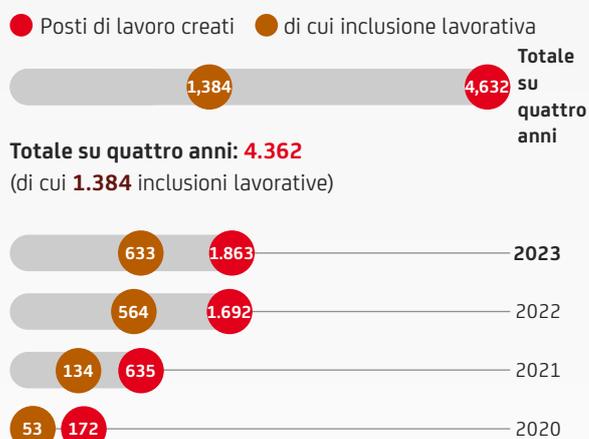
Risultati cumulati conseguiti nel 2020-2023

Beneficiari raggiunti (mln)



2023: 1.361.445
2022: 2.941.072
2021: 1.547.497
2020: 346.505

Posti di lavoro creati (migliaia)



2023: 1.863 (di cui 633 inclusioni lavorative)
2022: 1.692 (di cui 564 inclusioni lavorative)
2021: 635 (di cui 134 inclusioni lavorative)
2020: 172 (di cui 53 inclusioni lavorative)



216.000+

totale degli studenti istruiti/
formati nel periodo 2022-2026

2.000+

totale degli studenti formati
nel periodo 2022-2026

Sprigioniamo la trasformazione, insieme.

Per gli insegnanti che cambiano il futuro di molti

Più di ogni altro intervento, l'istruzione ha il potere di ridurre le disuguaglianze e trasformare le vite.

La nostra partnership [triennale] da **€5,5 milioni** con il network globale nel settore dell'educazione **Teach For All** mira a promuovere **l'equità nell'istruzione, sviluppando una leadership collettiva nei giovani** e, nel lungo termine, trasformando la società. **Teach For All** è una rete globale di 61 organizzazioni partner indipendenti, guidate e finanziate a livello locale, la cui missione comune è quella di "espandere le opportunità educative in tutto il mondo aumentando e accelerando l'impatto delle imprese sociali che coltivano la leadership necessaria per il cambiamento."

Attiva in sei dei Paesi in cui operiamo – Austria, Bulgaria, Germania, Italia, Romania e Slovacchia – **la nostra partnership si concentra sul formare i docenti che lavorano in scuole poco servite, al fine di alleviare le disparità educative e ridurre i tassi di abbandono scolastico.**

Partendo dalla solida relazione esistente tra Teach For All e UniCredit Group nel 2022 – che ha già formato e supportato 592 insegnanti e migliorato le esperienze didattiche di oltre 40.600 studenti – la nostra nuova ed estesa partnership formerà oltre **2.000 straordinari insegnanti**, fornendo istruzione a più di **216.000 studenti** entro il 2026. Inoltre, i partner della rete Teach For All svilupperanno le capacità di leadership di più di **3.600 alunni** e di oltre **10.870 insegnanti** del network. Nel 2023, anche i nostri dipendenti hanno fatto la loro parte offrendo, su base volontaria, il proprio tempo e le proprie competenze per sostenere gli sforzi di Teach For All, e molti altri di loro si impegneranno negli anni a venire.

“Siamo orgogliosi di questa partnership con UniCredit Foundation. Il suo sostegno sarà fondamentale per aiutarci a scalare il nostro lavoro e a sviluppare una pipeline di insegnanti-leader che continuino a cambiare i rendimenti di alcuni degli studenti più emarginati d'Europa. Insieme, ci impegniamo a garantire che ogni giovane abbia accesso a opportunità che gli permettano di realizzare il proprio potenziale e di dare forma a un futuro migliore per sé e per il mondo.”

Wendy Kopp
Co-fondatrice e CEO di Teach For All

