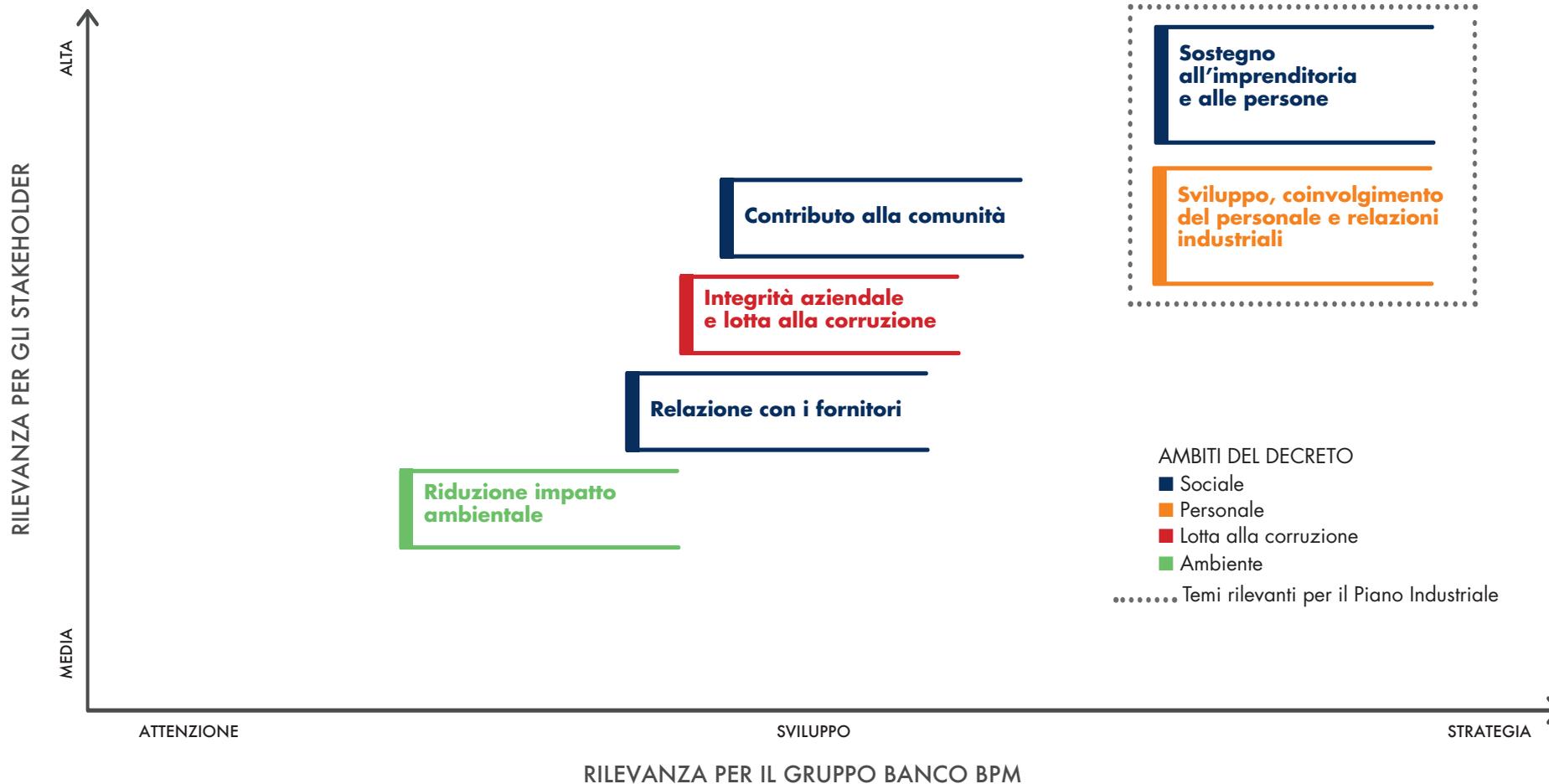


ANALISI DI MATERIALITÀ



TEMI MATERIALI E PIANO INDUSTRIALE

Relativamente ai temi rilevanti inclusi nel Piano Industriale 2017-2019 del Gruppo si riassumono nello schema seguente i principali obiettivi e i risultati ottenuti a fine 2017.

TEMI MATERIALI CON IMPATTI SUL PIANO INDUSTRIALE

Sostegno all'imprenditoria e alle persone

Sviluppo e coinvolgimento del personale e relazioni industriali

PERFORMANCE 2017

- Circa 4 mln di clienti
- € 108,2 mld di crediti per sostenere consumi e investimenti.
- Canali digitali utilizzati dal 44% delle persone e dal 66% delle imprese.
- Avviato progetto di innovazione digitale rivolto alla clientela.
- Oltre € 77 mld di conti correnti e depositi.

- Sviluppo di nuove competenze: oltre 122.000 giornate di formazione.
- Ricambio generazionale: avvenuto oltre il 50% delle uscite pianificate e assunzione di 161 persone.
- Firmato il contratto collettivo di secondo livello con accordi anche in tema di flessibilità e welfare.

OBIETTIVI PIANO INDUSTRIALE AL 2019

- Oltre 4 mln di clienti.
- € 110 mld di crediti per sostenere consumi e investimenti.
- Sviluppo del multichannel banking (>70% per i privati e > 80% per le imprese).
- Investimenti in innovazione digitale > € 90 mln.
- Circa € 80 mld di conti correnti e depositi.

- Sviluppo di nuove competenze: oltre 100.000 giornate annue di formazione.
- Ricambio generazionale: oltre 2.100 uscite volontarie e 400 giovani assunti.
- Flessibilità e miglioramento del sistema di welfare.