



# Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018

ai sensi del D.Lgs. 254/2016





---

# Cariche Sociali

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente Gian Maria GROS-PIETRO

Vice Presidente Paolo Andrea COLOMBO

Consigliere Delegato  
e Chief Executive Officer Carlo MESSINA (a)

Consiglieri Gianfranco CARBONATO  
Franco CERUTI  
Francesca CORNELLI  
Giovanni COSTA  
Edoardo GAFFEO \*  
Giorgina GALLO  
Giovanni GORNO TEMPINI  
Rossella LOCATELLI  
Marco MANGIAGALLI \*\*  
Maria MAZZARELLA  
Milena Teresa MOTTA \*  
Bruno PICCA  
Alberto Maria PISANI \*  
Livia POMODORO  
Daniele ZAMBONI  
Maria Cristina ZOPPO \*

**DIRIGENTE PREPOSTO  
ALLA REDAZIONE DEI  
DOCUMENTI  
CONTABILI SOCIETARI** Fabrizio DABBENE

**SOCIETÀ DI  
REVISIONE** KPMG S.p.A.

---

(a) Direttore Generale

\* Componente del Comitato per il Controllo sulla Gestione

\*\* Presidente del Comitato per il Controllo sulla Gestione

---

# Sommario

Lettera agli stakeholder	6	Integrità nella condotta aziendale	55
Nota metodologica	9	Lotta alla corruzione	56
<b>IDENTITÀ E PROFILO</b>	<b>10</b>	Contrasto al riciclaggio	58
Presentazione del Gruppo	11	Rispetto della normativa fiscale	59
Modello di Business	13	Tutela della libera concorrenza	60
Valore e solidità dell'azienda	14	Rispetto della privacy	61
Il Piano d'Impresa 2018-2021	14	Rispetto delle norme giuslavoristiche	62
Performance economico finanziaria e distribuzione del valore aggiunto	15	Le attività di Audit	62
Visione e valori	18	Contenzioso e sanzioni	64
Adesione a iniziative nazionali e internazionali e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite	19	<b>SOCIETÀ</b>	<b>65</b>
Indici e classifiche di sostenibilità	30	Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	69
Analisi di materialità	32	Qualità del servizio	69
<b>GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI</b>	<b>37</b>	Digitalizzazione, innovazione e accessibilità	74
Struttura di governance	38	Tutela del cliente e vendita responsabile	79
Il Consiglio di Amministrazione	38	Salute e sicurezza del cliente	81
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	40	Accesso al credito e inclusione finanziaria	83
Azionariato	41	Inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili	83
Governance della Corporate Social Responsibility	43	Supporto al Terzo Settore	88
Attuazione e governo del Codice Etico	44	Educazione e diffusione della cultura finanziaria	89
Gestione dei principali rischi sociali e ambientali	46	Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione	91
Valutazione e gestione dei rischi di reputazione	47	Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente	96
Gestione dei rischi sociali e ambientali nei finanziamenti	48	Investimenti sostenibili	96
L'adesione agli Equator Principles	49	Comparto assicurativo a impatto sociale	101
Settori controversi	50	Relazioni con la comunità	102
Ambiente e climate change: gestione dei potenziali rischi e impatti	50	Contributo alla comunità	102
		Promozione della cultura per la coesione sociale	109
		Responsabilità verso la catena di fornitura	117

<b>COLLABORATORI</b>	<b>119</b>	<b>DIRITTI UMANI</b>	<b>151</b>
Tutela del lavoro	122	<b>ATTIVITÀ DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT E RISULTATI</b>	<b>155</b>
Tutela dell'occupazione	122	La relazione con gli stakeholder: coinvolgimento e ascolto	<b>156</b>
Relazioni industriali	123	La mappa degli stakeholder	<b>156</b>
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	123	Iniziative di coinvolgimento e tematiche trattate	<b>157</b>
Persone e Trasformazione digitale	124	Sintesi delle istanze emerse nel percorso di stakeholder engagement	<b>158</b>
Sistemi di valutazione e di incentivazione	124	<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>160</b>
Formazione	127	<b>INDICATORI</b>	<b>163</b>
Sviluppo dei talenti	127	<b>INDICE DEI CONTENUTI GRI</b>	<b>199</b>
Inclusione e Diversity management	128	<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>217</b>
Benessere dei collaboratori	130	<b>CONTATTI</b>	<b>221</b>
Welfare e qualità della vita in azienda	130		
Clima aziendale	133		
Salute e sicurezza	134		
<b>AMBIENTE E CLIMATE CHANGE</b>	<b>137</b>		
Impatti ambientali diretti	140		
Emissioni atmosferiche e consumi energetici	141		
Gestione responsabile delle risorse	144		
Green economy	146		
Finanziamenti e servizi per la green economy	146		
Cultura e iniziative green	149		

## Lettera agli stakeholder

Con il Piano di Impresa 2018-2021 Intesa Sanpaolo conferma l'obiettivo di essere una Banca leader in Europa, orientata alla creazione di valore sostenibile nel tempo e alla sua distribuzione a tutti gli stakeholder. Il Piano fa leva su solide basi e può contare sul contributo essenziale delle nostre persone e su una piattaforma digitale all'avanguardia. In linea con le richieste che pervengono dagli stakeholder sui temi di sostenibilità, il Gruppo punta anche a rafforzare la leadership nella Corporate Social Responsibility e a diventare un punto di riferimento per la società.

I risultati 2018 confermano la capacità di Intesa Sanpaolo di creare valore, con una redditività in crescita e sostenibile nel tempo, grazie a un modello di business unico, orientato verso un profilo di rischio contenuto, l'efficienza operativa e la capacità di sviluppo dei ricavi mediante l'innovazione e l'ampliamento degli ambiti di attività.

In particolare, Intesa Sanpaolo ha confermato di essere un motore di sviluppo dell'economia reale, erogando circa 60 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine, con circa 50 miliardi in Italia, di cui circa 42 miliardi erogati a famiglie e piccole e medie imprese. Inoltre, circa 20.000 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, con un impatto positivo sull'occupazione attraverso la tutela di oltre 100.000 posti di lavoro.

Intesa Sanpaolo è anche il motore dell'economia sociale in Italia, con una distribuzione di dividendi che si è tradotta in erogazioni da parte delle fondazioni sue azioniste pari a oltre la metà di quelle effettuate da tutte le fondazioni bancarie italiane.

Un'attenzione particolare è stata rivolta all'inclusione finanziaria. Nel 2018 sono stati erogati circa 4,5 miliardi di euro di finanziamenti ad alto impatto sociale, indirizzati alle fasce vulnerabili di clientela, alle famiglie colpite da eventi calamitosi, al microcredito e al terzo settore.

In linea con quanto previsto nel Piano di Impresa, è stato lanciato il Fund for impact, che consentirà l'erogazione di circa 1,2 miliardi di euro a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale. La prima iniziativa ha riguardato un finanziamento – "per Merito" – messo a disposizione degli studenti residenti in Italia, circa 1,7 milioni di ragazzi, volto ad ampliare in maniera strutturale, senza necessità di garanzie, l'accesso alle università italiane e straniere.

È stato inoltre rilevante il supporto offerto dal Gruppo alle famiglie e imprese colpite da terremoti e disastri naturali e dal crollo del Ponte a Genova tramite cancellazioni e moratorie sui mutui, oltre a finanziamenti agevolati per la ricostruzione.

Nel 2018 sono stati erogati circa 250 milioni di euro a supporto di imprese sociali e al terzo settore.

La Banca pone un'attenzione costante all'eccellenza nella qualità del servizio ai clienti, i cui indici di soddisfazione sono in crescita, e ha sviluppato l'offerta attraverso una piattaforma multicanale e tramite tecnologia intelligente per la digitalizzazione e la dematerializzazione. Intesa Sanpaolo è la prima banca multicanale del Paese con l'85% dei prodotti disponibili sulle piattaforme multicanale, 8,3 milioni di clienti multicanale e 15,7 milioni di transazioni dematerializzate nell'anno.

Intesa Sanpaolo è inoltre impegnata a offrire alla propria clientela prodotti di investimento sostenibile, che integrano l'analisi finanziaria con criteri ambientali, sociali e di governance: in Italia il Gruppo è il primo operatore. In particolare Eurizon, che aderisce ai Principles for Responsible Investment dal 2015, è la prima SGR in Italia nei fondi sostenibili e etici, grazie a un'ampia offerta di prodotti dedicati, per complessivi 5,6 miliardi di euro.

La Banca da sempre attribuisce un ruolo centrale ai progetti rivolti alla crescita sociale, culturale e civile delle comunità in cui opera e ha sviluppato diverse azioni e iniziative al fine di rispondere ai bisogni derivanti dalle emergenze sociali.

Complessivamente il contributo monetario alla comunità nel 2018 è risultato pari a circa 62 milioni di euro, di cui circa la metà destinati all'arte e alla cultura. Nel 2018 il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale di Intesa Sanpaolo ha erogato circa 12 milioni di euro a sostegno di oltre 900 progetti realizzati da enti non profit. Intesa Sanpaolo sostiene inoltre una serie di iniziative di alfabetizzazione finanziaria, ideate e sviluppate dal Museo del Risparmio, il primo laboratorio multimediale di educazione finanziaria al mondo.

È stato poi attivato un grande progetto per la riduzione della povertà infantile e il supporto alle persone bisognose che nel 2018, attraverso il sostegno a enti e associazioni caritative, ha permesso di distribuire 3,3 milioni di pasti, offrire oltre 94.000 posti letto, assicurare circa 48.000 farmaci e 36.000 indumenti.

L'impegno a valorizzare il patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo per promuovere l'arte e la cultura in Italia e all'estero ha visto nel 2018 oltre 500.000 visitatori ammirare le collezioni allestite nel polo museale delle Gallerie d'Italia in 14 importanti mostre, mentre circa 73.000 bambini e ragazzi hanno partecipato gratuitamente ad attività didattiche.

L'impegno ambientale di Intesa Sanpaolo ha portato a dare continuità alle azioni di contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub>, grazie a un piano pluriennale di azione, e al sostegno per lo sviluppo dell'economia verde, con finanziamenti pari a oltre 1,9 miliardi di euro erogati nel 2018.

In particolare, l'impegno a favore dell'economia circolare, sviluppato in partnership con la Fondazione Ellen MacArthur, è stato rafforzato grazie all'istituzione di un plafond creditizio di 5 miliardi di euro e al lancio del primo laboratorio italiano per la circular economy – insieme con la Fondazione Cariplo – dedicato alle imprese.

Il Green Bond di Intesa Sanpaolo, emesso nel 2017 per 500 milioni di euro, è stato interamente allocato per il finanziamento di 77 progetti, che hanno consentito di evitare la produzione di oltre 213.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> annue.

I risultati ottenuti sono stati resi possibili dalle persone che lavorano in Intesa Sanpaolo. Grazie alla loro professionalità, alle loro competenze e ai loro percorsi di crescita, assieme ad un importante investimento tecnologico avviato per la trasformazione digitale, i nostri collaboratori garantiscono l'eccellenza nella qualità del servizio al cliente e la piena realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021. Il loro coinvolgimento negli obiettivi per il futuro è testimoniato dall'adesione all'aumento di capitale riservato ai dipendenti, che ha superato l'80%.

Importanti iniziative del Piano sono state definite nel corso del 2018 per le nostre persone, tutelando in primo luogo l'occupazione, con già 1.000 collaboratori ricollocati su iniziative prioritarie, e supportandone la valorizzazione e lo sviluppo, in primis con iniziative di formazione (9,1 milioni di ore erogate nel 2018), e con progetti dedicati allo sviluppo dei talenti. Ampio spazio è stato offerto al continuo miglioramento dell'impianto di welfare integrato, caratterizzato da forti investimenti e da iniziative innovative in materia di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro (sono circa 11.500 le persone che possono usufruire del lavoro flessibile), inclusione, non discriminazione. Per la prima volta tra gli obiettivi del management è stato inserito quello della promozione dello sviluppo della presenza femminile ai livelli più alti.

In linea con il proprio impegno verso la sostenibilità, Intesa Sanpaolo ha aderito a una serie di iniziative internazionali, tra cui il Global Compact, il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente del settore finanziario (UNEP-FI) e gli Equator Principles. Inoltre, per rafforzare l'impegno alla diffusione di una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici, ad ottobre 2018 ha deciso di supportare le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures.

La vocazione di Intesa Sanpaolo a concorrere alla crescita culturale, sociale e civile dei territori in cui opera si riflette nel contributo fornito dalle sue iniziative al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, supportando e incoraggiando nuove prospettive di crescita e di sviluppo sostenibile a livello globale.

L'impegno nel campo della Corporate Social Responsibility è stato premiato con l'inclusione in numerosi indici di sostenibilità, tra cui – unica Banca italiana – i Dow Jones Sustainability Indices, la Climate Change A List 2018 del CDP e l'indice delle 100 società più sostenibili al mondo, curato da Corporate Knights.

Questi risultati, illustrati in dettaglio nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, ci incoraggiano a guardare con fiducia al futuro e alle attese dei nostri stakeholder, con cui continuiamo un dialogo aperto e attento. Il nostro impegno nei confronti di ciascuno di essi continua a essere il riferimento principale del nostro agire.

Carlo Messina



Gian Maria Gros-Pietro



---

## LEGENDA

pag. xx

[i]

Link alle pagine  
Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018  
Link ai siti Internet



Comando da tastiera

Torna alla posizione  
precedente



## Nota metodologica

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018 – in seguito anche Dichiarazione – è stata redatta in conformità all'art. 4 del Decreto Legislativo 254/2016, all'opzione "Core" dei GRI Standards definiti nel 2016 dal GRI (Global Reporting Initiative) e ai supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements". Inoltre, sono state tenute in considerazione le raccomandazioni emanate dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) a giugno 2017, alle quali Intesa Sanpaolo ha aderito a ottobre 2018, per la diffusione volontaria di una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici.

### MATERIALITÀ E PRINCIPI DI REPORTING

L'individuazione e la scelta dei contenuti della presente Dichiarazione, come richiesto dal Decreto Legislativo 254/2016, sono state effettuate in modo da assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse, anche in considerazione dei principi dei GRI Standards di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza. L'analisi di materialità (vedi pag. 32), realizzata in conformità ai GRI Standards, ha permesso di valutare gli argomenti sulla base della loro rilevanza in termini di possibile impatto, sia sulle attività della Banca, sia sulla comunità e gli stakeholder. I principi dei GRI Standards sono stati altresì applicati per la definizione dei criteri di qualità informativa (equilibrio/neutralità, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità) e del perimetro di rendicontazione. Approfondimenti rispetto a quanto esposto nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria sono pubblicati sul sito Internet – Sezione Sostenibilità [i].

La Dichiarazione presenta, nel corso della trattazione e nella Tavola di riepilogo degli indicatori GRI, gli opportuni link a tali informazioni aggiuntive.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018 è stata sottoposta ad esame limitato da parte di KPMG S.p.A.. La relazione che descrive le procedure svolte e le relative conclusioni è a pag. 217.

### IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla redazione dei contenuti della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018 e alle attività di dialogo con gli stakeholder per il tramite dei Referenti CSR – delegati dai responsabili delle diverse aree e società del Gruppo – che operano in stretto contatto con la struttura CSR. La raccolta dei dati è centralizzata ed avviene sulla stessa piattaforma informativa preposta al controllo degli andamenti economici, patrimoniali e commerciali delle Unità di Business. Il processo di rendicontazione della Dichiarazione è stato formalizzato, nel 2018, all'interno di apposite Linee Guida e nella relativa Guida di Processo, che disciplinano processo, attività, ruoli e responsabilità delle strutture e organi del Gruppo coinvolti nella predisposizione, approvazione e pubblicazione del documento.

### I SISTEMI DI MISURAZIONE

Gli indicatori presentati nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018 sono stati individuati sulla base delle indicazioni dello standard utilizzato quale riferimento (GRI Standards), degli obblighi derivanti dall'adesione di Intesa Sanpaolo a protocolli internazionali di sostenibilità e dall'impegno a rendere misurabile il percorso di attuazione degli obiettivi di miglioramento definiti. La quasi totalità dei dati deriva da rilevazioni puntuali, salvo alcune stime opportunamente segnalate. Per garantire accuratezza nella rilevazione e omogeneità nell'interpretazione degli indicatori richiesti, i sistemi di misurazione dei dati sono supportati da un manuale tecnico che, per gli indicatori quantitativi, formalizza la loro rilevanza, le modalità di calcolo e la fonte informativa. I dati presentati fanno riferimento all'esercizio 2018 e, ove possibile, sono comparati con i due anni precedenti. Non sono state effettuate riesposizioni relativamente a dati pubblicati negli anni precedenti, tranne ove diversamente specificato. I dati relativi al 2018 non risultano comparabili con quelli degli anni precedenti, in particolare gli indicatori relativi ai Collaboratori e all'Ambiente, per effetto dell'inclusione nel perimetro di rendicontazione della Dichiarazione 2018 dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca.

### IL PERIODO E IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

La Dichiarazione è pubblicata con cadenza annuale, la precedente è stata pubblicata nel corso del mese di Marzo 2018.

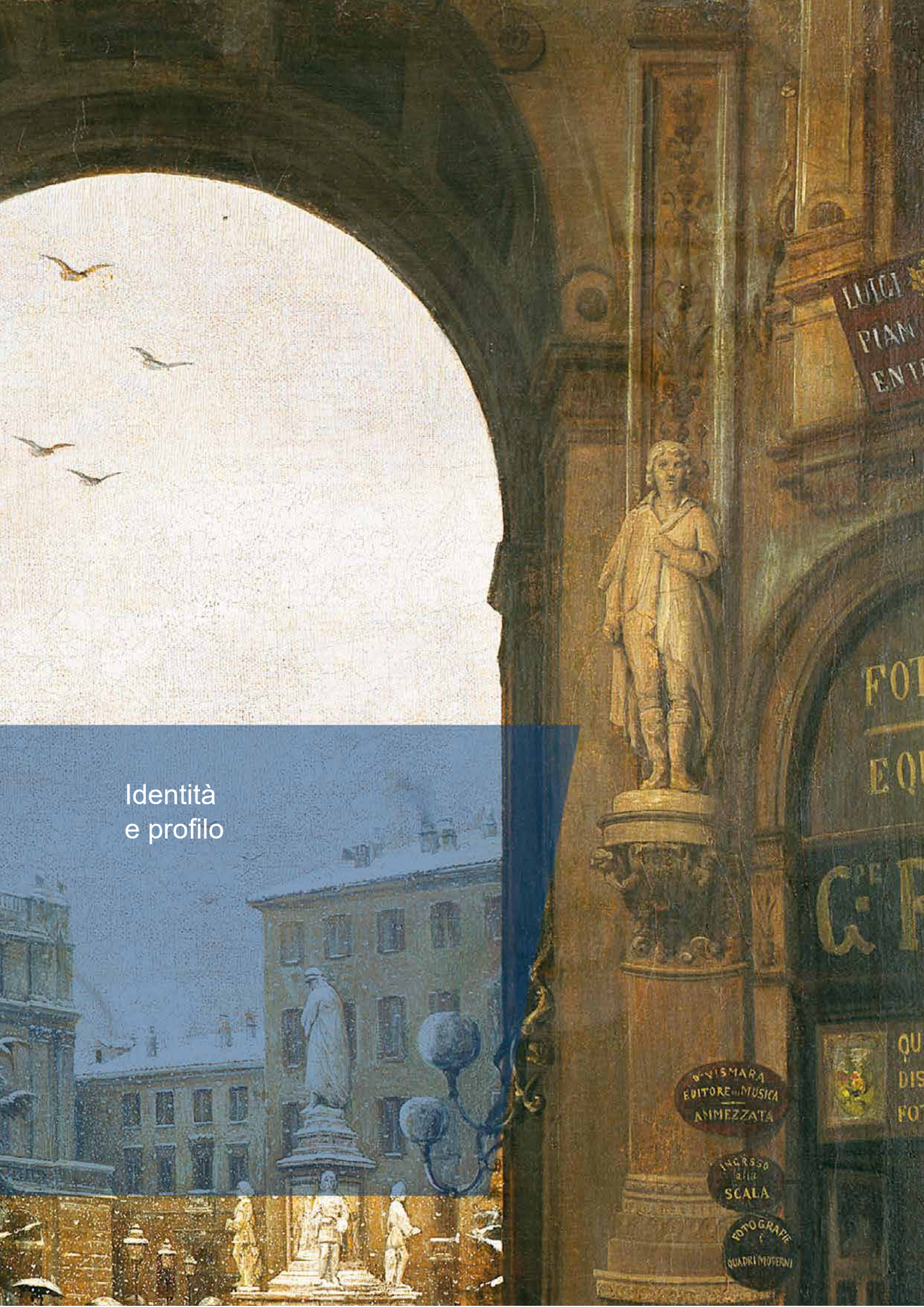
Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018 di Intesa Sanpaolo copre il 99,54% del perimetro del Bilancio consolidato 2018 per numero di dipendenti (al netto dei dipendenti con contratti atipici) e consente, pertanto, la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da questo prodotto.

In particolare, sono escluse le rilevazioni dei dati non finanziari delle società del Gruppo Risanamento e di Autostrade Lombarde S.p.A., sulle quali la Capogruppo Intesa Sanpaolo non esercita l'attività di direzione e coordinamento.

Questa edizione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria è disponibile anche sul sito Internet [i].

La predisposizione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria è stata effettuata considerando le attuali normative, in particolare con riferimento agli ambiti previsti dal D. Lgs. 254/2016 in campo sociale e ambientale, applicabili al Gruppo.





Identità  
e profilo



# Presentazione del Gruppo

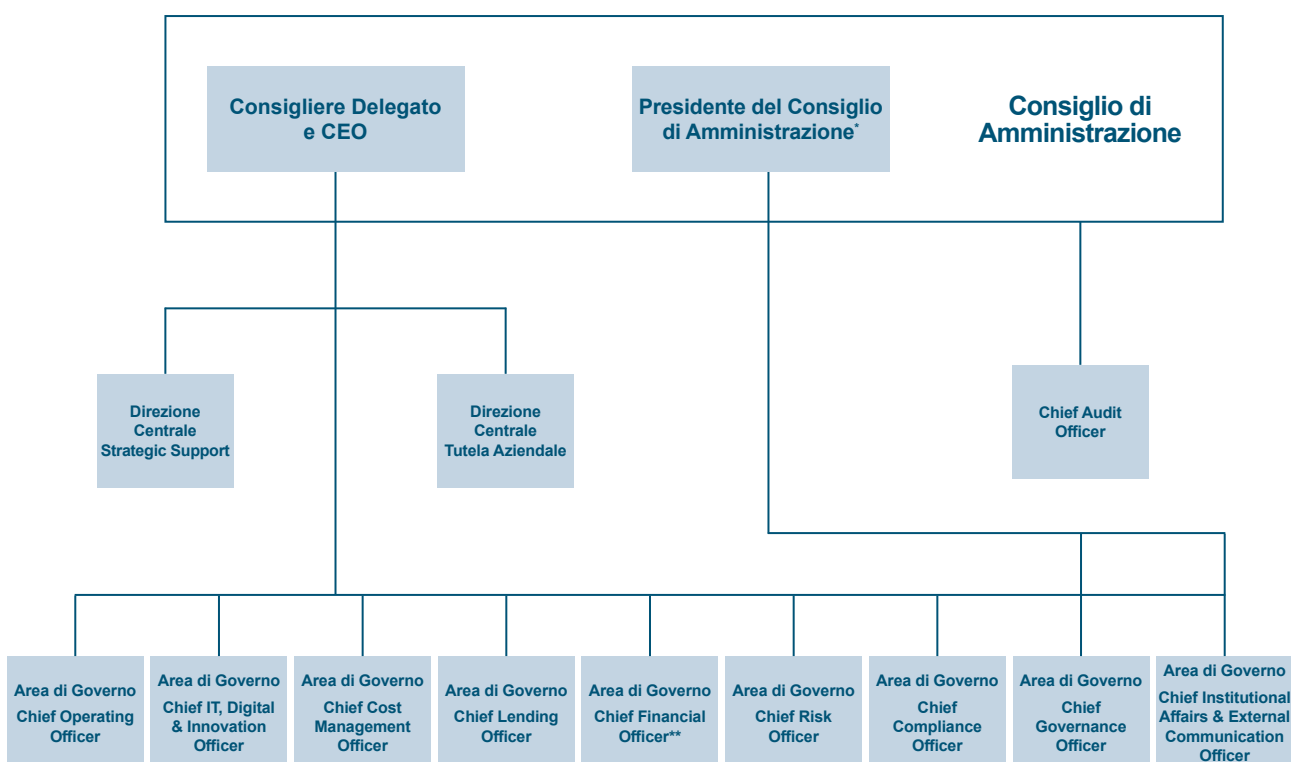
Intesa Sanpaolo si colloca tra i primi gruppi bancari dell'eurozona con una capitalizzazione di mercato di circa 38 miliardi di euro<sup>1</sup> ed è leader in Italia in tutti i settori di attività (retail, corporate e wealth management).

Il Gruppo offre i propri servizi a 11,9 milioni di clienti avvalendosi di una rete di oltre 4.200 sportelli presenti su tutto il territorio nazionale con quote di mercato non inferiori al 12% nella maggior parte delle regioni.

Intesa Sanpaolo ha una presenza internazionale strategica, con circa 1.100 sportelli e 7,5 milioni di clienti, incluse le banche controllate operanti nel commercial banking in 12 Paesi in Europa centro-orientale e in Medio Oriente e Nord Africa, e una rete internazionale specializzata nel supporto alla clientela corporate in 25 Paesi, in particolare nel Medio Oriente e Nord Africa e in quelle aree in cui si registra il maggior dinamismo delle imprese italiane, come Stati Uniti, Brasile, Russia, India e Cina.

<sup>1</sup> Al 28 febbraio 2019.

La struttura del Gruppo si articola in Aree di Governo e Strutture Centrali a diretto riporto del Consigliere Delegato e CEO e sei divisioni orientate al cliente.



\* Al Presidente del Consiglio di Amministrazione riporta la Segreteria Tecnica di Presidenza.

\*\* Al Chief Financial Officer riporta il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari.

Le sei divisioni attraverso cui si articolano le attività del Gruppo sono:

<b>Banca dei Territori</b>	Focalizzata sul mercato e sulla centralità del territorio per il rafforzamento delle relazioni con gli individui, le piccole e medie imprese e gli enti non profit. Include le banche controllate italiane e le attività di credito industriale, leasing e factoring (svolte tramite Mediocredito Italiano) e di instant banking (tramite Banca 5).
<b>Corporate e Investment Banking</b>	Partner globale per lo sviluppo equilibrato e sostenibile delle imprese e delle istituzioni finanziarie in un'ottica di medio/lungo termine, su basi nazionali ed internazionali. Include le attività di capital markets e investment banking (svolte tramite Banca IMI) ed è presente in 25 Paesi a supporto dell'attività cross-border dei suoi clienti con una rete specializzata di filiali, uffici di rappresentanza e controllate che svolgono attività di corporate banking. La Divisione è attiva nel settore del Public Finance come partner globale per la pubblica amministrazione.
<b>International Subsidiary Banks</b>	Include le controllate operanti nel commercial banking nei seguenti Paesi: Albania (Intesa Sanpaolo Bank Albania), Bosnia-Erzegovina (Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina), Croazia (Privredna Banka Zagreb), Egitto (Bank of Alexandria), Moldavia (Eximbank), Repubblica Ceca (la filiale di Praga della VÚB Banka), Romania (Intesa Sanpaolo Bank Romania), Serbia (Banca Intesa Beograd), Slovacchia (VÚB Banka), Slovenia (Intesa Sanpaolo Bank) Ucraina (Pravex Bank) e Ungheria (CIB Bank).
<b>Private Banking</b>	Serve i clienti appartenenti al segmento Private e High Net Worth Individuals con l'offerta di prodotti e servizi mirati. La divisione include Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking, con 5.995 private banker.
<b>Asset Management</b>	Offre soluzioni di asset management rivolte alla clientela del Gruppo, alle reti commerciali esterne al Gruppo e alla clientela istituzionale. La divisione include Eurizon con 243 miliardi di euro di masse gestite.
<b>Insurance</b>	Sviluppa l'offerta di prodotti assicurativi e previdenziali rivolti alla clientela del Gruppo. Alla divisione fanno capo le società Intesa Sanpaolo Vita, Fideuram Vita e Intesa Sanpaolo Assicura, con raccolta diretta e riserve tecniche pari a 149 miliardi di euro.

Il dettaglio della struttura organizzativa di Intesa Sanpaolo si trova nel sito Internet del Gruppo [i].

## La presenza internazionale

### ITALIA

4.217 Filiali

### ALTRI PAESI EUROPEI

901 Filiali 2 Uffici di Rappresentanza

### AMERICA

2 Filiali 1 Ufficio di Rappresentanza

### ASIA

7 Filiali 6 Uffici di Rappresentanza

### AFRICA

175 Filiali 1 Ufficio di Rappresentanza

### OCEANIA

1 Ufficio di Rappresentanza



Dati al 31 dicembre 2018.

## Posizionamento competitivo

### Ranking in Italia

1°	Impieghi		17,7%
1°	Depositi <sup>1</sup>		18,1%
1°	Raccolta Premi Vita <sup>2</sup>		17,7%
1°	Risparmio Gestito <sup>3</sup>		20,9%
1°	Fondi Pensione <sup>2</sup>		22,6%
1°	Factoring <sup>2</sup>		25,6%

Dati al 31 dicembre 2018.

1 Comprendono le obbligazioni

2 Dati al 30/9/2018

3 Fondi comuni, dati al 30/9/2018



# Modello di Business

## VISIONE E VALORI

## GOVERNANCE

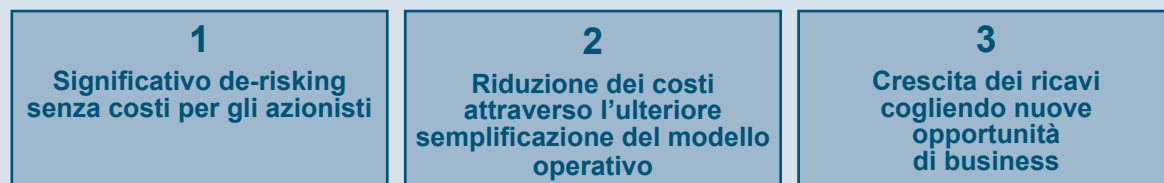
## PUNTI DI FORZA

- Bilancio molto solido
- Cost / Income ai vertici in Europa
- Leader nella gestione dei rischi
- Elevato numero di clienti
- Capitale superiore ai requisiti regolamentari
- Riserve di liquidità in eccesso
- Bassa leva finanziaria
- Leader nella Corporate Social Responsibility

## PRIORITÀ STRATEGICHE

- Essere una Banca dell'economia reale
- Ottenere una redditività sostenibile
- Essere la Banca #1 in Europa per profilo di rischio
- Essere la Banca #1 in Europa per efficienza
- Essere la Banca #1 in Italia in tutti i prodotti bancari e leader europeo nel Wealth Management & Protection
- Supportare le imprese italiane all'estero attraverso la nostra presenza internazionale
- Essere una Banca semplice e innovativa
- Garantire al cliente la migliore relazione in ottica multicanale

## LA NOSTRA FORMULA PER IL SUCCESSO



**Le nostre Persone e il Digitale come fattori abilitanti**

## RISULTATO

- Solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore, mantenendo una patrimonializzazione elevata
- Credito a medio-lungo termine a famiglie e imprese
- Supporto alle categorie con difficoltà di accedere al credito nonostante il loro potenziale
- Difesa dell'occupazione e sviluppo delle risorse umane
- Sviluppo della partnership con i fornitori
- Contributo alle esigenze della collettività
- Miglioramento della relazione con i clienti
- Innovazione di prodotto e dei modelli di servizio
- Diventare un modello di riferimento in termini di responsabilità sociale e culturale
- Sostegno al contrasto ai cambiamenti climatici

# Valore e solidità dell'azienda

## IL PIANO D'IMPRESA 2018-2021

Intesa Sanpaolo, grazie ai risultati ottenuti nel corso del Piano d'Impresa 2014-2017 ha gettato le basi per confermare la propria leadership in Italia, rafforzare al contempo la propria competitività a livello internazionale, mediante la trasformazione del Modello di Business e significativi investimenti nel digitale, giocando un ruolo da protagonista nell'attuale scenario macroeconomico.

Il Piano d'Impresa 2018-2021 ambisce a mantenere una solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder. Inoltre, Intesa Sanpaolo, una Banca già leader nella Corporate Social Responsibility, punta a diventare un modello di riferimento in termini di responsabilità sociale e culturale. Il nuovo Piano d'Impresa integra gli impegni fissati dal Gruppo definendo azioni per contribuire allo sviluppo globale, nell'ottica di sostegno ai propri clienti, promozione dello sviluppo e del benessere di persone e comunità e tutela dell'ambiente anche attraverso il contrasto ai cambiamenti climatici. In particolare, Intesa Sanpaolo aspira a diventare un punto di riferimento per la società, attraverso una serie di iniziative volte, tra l'altro, a erogare prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale, assicurare supporto ai più bisognosi, mitigare le conseguenze su famiglie e imprese derivanti da catastrofi naturali, supportare lo sviluppo della Circular Economy e valorizzare il patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo per promuovere l'arte e la cultura in Italia e all'estero. In tal senso il Gruppo, anche nella propria strategia, tiene in considerazione gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile fissati dalle Nazioni Unite (SDGs – Sustainable Development Goals) e intende, pertanto, fornire una risposta concreta non solo nella formulazione, ma anche nella realizzazione degli impegni intrapresi, i cui risultati sono diventati ormai parte integrante del modello di business sostenibile e responsabile della Banca. Intesa Sanpaolo si propone quindi di cogliere tutte le opportunità per rafforzare il ruolo centrale della sostenibilità e della responsabilità sociale e ambientale nel quadro della propria strategia complessiva.

Il Piano punta a rafforzare il modello di business resiliente e ben diversificato del Gruppo, in particolare per posizionarsi come una realtà significativa nelle attività di wealth management & protection.

In un nuovo mondo altamente digitalizzato e competitivo, la Banca continua a raggiungere i propri obiettivi facendo leva sui suoi valori e sulla comprovata capacità esecutiva di una macchina realizzativa orientata ai risultati.

La nuova strategia si innesta su alcune priorità ormai patrimonio di Intesa Sanpaolo, che punta a confermarci come Banca dell'economia reale, a supporto di famiglie e imprese. Facendo leva su un bilancio solido e una posizione di leader, il Gruppo soddisfa le richieste di credito e gestisce i risparmi dei clienti in maniera responsabile. Intesa Sanpaolo vuole essere una Banca con una redditività sostenibile, in cui risultati operativi, produttività, profilo di rischio, liquidità e solidità/leva sono attentamente bilanciati.

Il nuovo Piano d'Impresa 2018-2021 si basa su tre pilastri fondamentali:

- significativo de-risking senza costi per gli Azionisti;
- riduzione dei costi attraverso l'ulteriore semplificazione del modello operativo;
- crescita dei ricavi cogliendo nuove opportunità di business.

Fattori abilitanti sono le Persone, che continuano ad essere la risorsa più importante di Intesa Sanpaolo, e il completamento della trasformazione digitale, che consentirà di incrementare i livelli di efficienza e di offrire prodotti e servizi evoluti e di qualità ai clienti.

Le Persone, in particolare, beneficeranno di una serie di iniziative volte a rafforzare il loro coinvolgimento, promuovere l'inclusione e il dialogo continuo con l'azienda, valorizzare i migliori talenti, sviluppare le competenze, preservare i livelli occupazionali, favorire l'equità interna e agevolare la conciliazione tra vita privata e lavorativa attraverso iniziative di flessibilità (vedi Bilancio 2018, pag. 68 [\[1\]](#)).

Intesa Sanpaolo si è posta con il nuovo Piano d'Impresa obiettivi che generano valore per i propri stakeholder. Essere una Banca solida, con una redditività in crescita, consente infatti a Intesa Sanpaolo di contribuire favorevolmente agli interessi degli azionisti e di tutti gli stakeholder.

Tali obiettivi sono illustrati nelle diverse sezioni del documento, unitamente ai progressi raggiunti nel 2018. Tra questi figurano:

Stakeholder	Benefici	Risultati 2018	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Azionisti	Cash payout ratio	85%	85% nel 2018, 80% nel 2019, 75% nel 2020 e 70% nel 2021
Famiglie e imprese	Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale	~60 mld di euro	~250 mld di euro
Dipendenti	Spese del personale	~5,8 mld di euro	~24 mld di euro
Fornitori	Acquisti e investimenti	~2,7 mld di euro	~11 mld di euro
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	~2,5 mld di euro	~13 mld di euro

## PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

### PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA<sup>1</sup>

La lettura dei risultati del 2018 deve essere effettuata tenendo conto dell'importante modifica rispetto al Bilancio 2017, rappresentata dalla prima adozione del principio contabile IFRS 9 a partire dal 1° gennaio 2018. In conseguenza di tale adozione è stato modificato rispetto al passato il principio contabile che presiede alla classificazione e valutazione degli strumenti finanziari, sono stati adottati nuovi schemi di bilancio e i contenuti di alcune voci di questi ultimi risultano differenti.

In un contesto di indebolimento del ciclo economico e di elevata volatilità dei mercati finanziari, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha chiuso il 2018 con un utile netto di 4.050 milioni, in aumento del 6% circa sul dato omogeneo dell'esercizio precedente, escludendo per omogeneità di confronto il contributo pubblico di 3.500 milioni incassato a compensazione degli impatti sui coefficienti patrimoniali derivanti dall'acquisizione di attività e passività e certi rapporti giuridici di Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca.

In dettaglio, i proventi operativi netti sono risultati in marginale aumento (+0,2% sul dato omogeneo a 17,9 miliardi), da ascrivere al risultato netto delle attività e passività finanziarie (+25% circa) e al risultato dell'attività assicurativa (+16% circa), il cui apporto ha interamente compensato la flessione dei ricavi da interessi (-2% circa) e commissioni (-2% circa). I costi operativi, attentamente presidiati, sono risultati in calo rispetto al dato omogeneo (-3,6%), sia nella componente delle spese per il personale (-3,3%) che delle spese amministrative (-5,1%).

Per effetto della dinamica di ricavi e costi, il risultato della gestione operativa è stato pari a 8,4 miliardi, in aumento del 4,8%.

Le rettifiche di valore nette su crediti risultano nel loro complesso in diminuzione (-28% circa) in relazione alle minori rettifiche su sofferenze, così come sono in calo accantonamenti netti e rettifiche di valore nette su altre attività (-20% circa).

Gli altri proventi (oneri) netti comprendono la plusvalenza di 443 milioni relativa al perfezionamento, nel mese di dicembre, dell'accordo con Intrum per la partnership strategica riguardante i crediti deteriorati.

Ha inciso negativamente, per 340 milioni, l'incidenza degli oneri finalizzati a mantenere la stabilità del sistema bancario, seppure con entità inferiore rispetto al precedente esercizio.

Quanto agli aggregati patrimoniali, al 31 dicembre 2018 i finanziamenti verso clientela ammontano a 394 miliardi ed evidenziano a livello complessivo una contenuta contrazione (-1,5%) rispetto al dato omogeneo riferito al 1° gennaio 2018, che ricomprende pertanto gli effetti della prima applicazione dell'IFRS 9. Dal lato della provvista, la raccolta diretta bancaria ammonta, a fine 2018, a 415 miliardi (-2%). Anche la raccolta diretta assicurativa, che include le riserve tecniche, è risultata complessivamente in contenuta flessione (-2%) rispetto a inizio anno, attestandosi a 149 miliardi.

<sup>1</sup> I commenti si riferiscono, se non diversamente specificato, ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2018 del Gruppo Intesa Sanpaolo. Le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2017 riesposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al Bilancio Consolidato 2018 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

La raccolta indiretta si è approssimata a 496 miliardi, in calo (-4,8%) da inizio anno, essenzialmente in relazione alla dinamica negativa dei mercati. In presenza di una moderata flessione del risparmio gestito (-2,6%), l'andamento negativo dell'aggregato è stato determinato soprattutto dalla raccolta amministrata (-8,8%). La complessità del contesto macroeconomico e l'elevata volatilità dei mercati finanziari richiedono il costante presidio dei fattori che consentono di perseguire una redditività sostenibile: elevata liquidità, capacità di funding, basso leverage, adeguata patrimonializzazione, prudenti valutazioni delle attività.

La liquidità del Gruppo si mantiene su livelli elevati: al 31 dicembre 2018 entrambi gli indicatori regolamentari Liquidity Coverage Ratio (LCR) e Net Stable Funding Ratio (NSFR), adottati anche come metriche interne di misurazione del rischio liquidità, si collocano ben al di sopra dei requisiti minimi a regime. A fine anno, l'importo delle riserve di liquidità stanziabili presso le diverse Banche Centrali ammonta a complessivi 175 miliardi (171 miliardi a dicembre 2017), di cui 89 miliardi (98 miliardi a fine dicembre 2017) disponibili a pronti (al netto dell'haircut) e non utilizzati. Il Loan to Deposit Ratio a fine 2017, calcolato come rapporto tra crediti verso clientela e raccolta diretta bancaria, è pari al 95%.

Quanto al funding, la rete capillare di filiali rimane una fonte stabile e affidabile di provvista: il 75% della raccolta diretta bancaria proviene dall'attività retail (313 miliardi). Inoltre, nel corso dell'anno sono state collocate obbligazioni senior non garantite per 2,5 miliardi di Dollari USA, 46,6 miliardi di Yen e 2,25 miliardi di Euro, nonché 1 miliardo di euro di obbligazioni bancarie garantite.

Quanto al programma condizionato di rifinanziamento Targeted Longer-Term Refinancing Operations (TLTRO II), la partecipazione del Gruppo a fine dicembre 2018 ammontava a 61 miliardi.

Il leverage ratio del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2018 è del 6,3%.

Anche la patrimonializzazione si mantiene elevata. A fine dicembre, il coefficiente di solvibilità totale (Total Capital Ratio) si colloca al 17,7%; il rapporto fra il Capitale di Classe 1 (Tier 1) del Gruppo e il complesso delle attività ponderate (Tier 1 Ratio) si attesta al 15,2%. Il rapporto fra il Capitale Primario di Classe 1 (CET1) e le attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 Ratio) risulta pari al 13,5%.

### Principali indicatori [mln di euro]

Indicatori economici	2018	2017*
Finanziamenti verso clientela	393.550	399.539
Raccolta diretta bancaria	415.082	423.738
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche	149.358	152.403
Patrimonio netto consolidato	54.024	53.268
Utile netto consolidato	4.050	7.316
Dividendi	3.449	3.419
Capitalizzazione media di borsa	44.947	44.820
Totale attività	787.721	794.528
Valore economico generato	16.986	21.003
Valore economico distribuito	-14.852	-16.082

\* I dati a raffronto di stato patrimoniale recepiscono gli effetti della prima applicazione del principio contabile IFRS 9 (01.01.2018).



## DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E SUA DISTRIBUZIONE

Il valore economico generato viene calcolato secondo le istruzioni dell'Associazione Bancaria Italiana ed in coerenza con gli standard di riferimento a livello internazionale. Il calcolo viene effettuato riclassificando le voci del Conto economico consolidato incluso nei prospetti contabili disciplinati dalla Circolare n. 262 della Banca d'Italia, che per il 2018 sono stati aggiornati per tenere conto dell'introduzione del principio contabile IFRS 9.

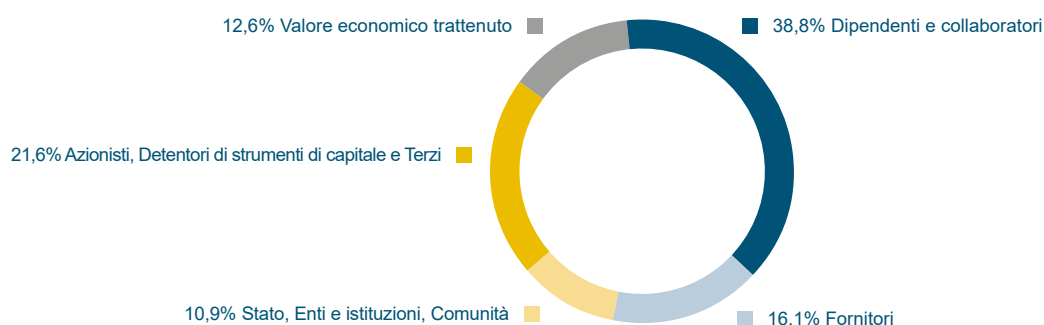
Il valore economico generato, che nell'esercizio 2018 è stato di circa 17 miliardi di euro, è rappresentato dal Risultato netto della gestione finanziaria e assicurativa – che tiene dunque conto anche delle rettifiche di valore da deterioramento di crediti e altre attività finanziarie – cui si aggiungono le quote di utili e perdite realizzati su partecipazioni e investimenti e gli altri proventi netti di gestione. L'ammontare del valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta, in massima parte distribuito tra le controparti (stakeholder) con le quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di quasi il 39% del valore economico generato, per un totale di 6,6 miliardi di euro. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari;
- i fornitori hanno beneficiato del 16% circa del valore economico generato, per complessivi 2,7 miliardi di euro corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di 1,8 miliardi di euro, pari all'11% circa del valore economico generato e riferibili per oltre 900 milioni ad imposte indirette e tasse, per quasi 500 milioni di euro alle imposte correnti sul reddito dell'esercizio, e per oltre 400 milioni di euro a tributi ed oneri riguardanti il sistema bancario, rappresentati dai contributi versati ai fondi di risoluzione e garanzia. Numerose sono state inoltre le iniziative in ambito sociale e culturale e gli interventi effettuati a valere sui Fondi di beneficenza e per erogazioni a carattere sociale e culturale;
- agli Azionisti, ai detentori degli strumenti di capitale e ai terzi è stato destinato il 22% circa del valore economico generato, per un ammontare complessivo di 3,7 miliardi di euro, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto.

Il restante ammontare, oltre 2,1 miliardi, è stato trattenuto dal sistema impresa ed è prevalentemente costituito dalla fiscalità anticipata e differita, dagli ammortamenti, dagli accantonamenti a fondi rischi e oneri e dall'utile non distribuito. L'autofinanziamento è da considerare come investimento che le altre categorie di stakeholder effettuano ogni anno al fine di mantenere in efficienza e permettere lo sviluppo del complesso aziendale.

### RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2018

VALORE ECONOMICO	Milioni di euro	
VALORE ECONOMICO GENERATO	16.986	100,0%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-14.852	87,4%
Dipendenti e collaboratori	-6.601	38,8%
Fornitori	-2.732	16,1%
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	-1.849	10,9%
Azionisti, Detentori di strumenti di capitale e Terzi	-3.670	21,6%
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>2.134</b>	<b>12,6%</b>



## Visione e valori

*Lavoriamo insieme per fornire servizi bancari e finanziari di eccellenza ai nostri clienti, attivando leve di sviluppo per tutte le realtà territoriali nelle quali operiamo.*

*Consapevoli del valore della nostra attività in Italia e all'estero, promuoviamo uno stile di crescita attento alla sostenibilità nel tempo dei risultati e alla creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia che nasce dalla soddisfazione dei clienti e degli azionisti, dal senso di appartenenza dei collaboratori e dalla vicinanza ai bisogni della collettività e dei territori.*

*Competiamo lealmente nel mercato, pronti a cooperare con gli altri soggetti economici – privati e pubblici – ogniqualvolta sia necessario per rafforzare la capacità complessiva di crescita dei sistemi paese in cui operiamo. Ci assumiamo la responsabilità della gestione prudente dei risparmi, ci impegniamo per l'ampliamento dell'accesso al credito e agli strumenti finanziari per tutti i cittadini, nonché per lo sviluppo sostenibile del sistema imprenditoriale, consci che le nostre decisioni hanno importanti effetti, diretti e indiretti, sull'ambiente naturale e sulla collettività, al cui benessere non solo materiale vogliamo contribuire, sostenendo o realizzando iniziative culturali e di utilità comune.*

(dal Codice Etico [i])

La strategia di crescita del Gruppo Intesa Sanpaolo mira alla creazione di valore solido e sostenibile sotto il profilo economico e finanziario, sociale e ambientale, costruito sulla fiducia di tutti i suoi interlocutori e basato sui valori enunciati nel Codice Etico.

### **Integrità**

Perseguiamo i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti.

### **Eccellenza**

Ci poniamo l'obiettivo di migliorare continuamente, guardando lontano, anticipando le sfide, coltivando la creatività diffusa e finalizzata all'innovazione, valorizzando il merito.

### **Trasparenza**

Poniamo la trasparenza alla base delle nostre azioni, della nostra comunicazione e dei nostri contratti per consentire a tutti i nostri interlocutori di fare scelte autonome e consapevoli.

### **Rispetto delle specificità**

Vogliamo coniugare la grande dimensione con il radicamento territoriale, essere una Banca che riesce a pensare in grande e non perdere di vista l'individuo.

### **Equità**

Siamo impegnati a eliminare ogni discriminazione dalle nostre condotte e a rispettare le differenze di genere, età, etnia, religione, appartenenza politica e sindacale, orientamento e identità sessuale, lingua o diversa abilità.

### **Valore della persona**

Il valore della persona in quanto tale guida il nostro modo di agire: adottiamo l'ascolto e il dialogo come leve di miglioramento continuo nelle relazioni con tutti i nostri interlocutori.

### **Responsabilità nell'utilizzo delle risorse**

Miriamo a utilizzare in modo attento tutte le risorse, promuovendo comportamenti improntati all'ottimizzazione e a evitare spreco e ostentazione, privilegiando le scelte rivolte alla sostenibilità nel tempo.

Il Gruppo si impegna ad osservare i principi dello sviluppo sostenibile e ha aderito a importanti iniziative internazionali, volte a promuovere il dialogo fra imprese, organismi sovranazionali e società civile, e a perseguire il rispetto dell'ambiente e dei diritti umani.

## Adesione a iniziative nazionali e internazionali e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite



### Equator Principles [i]

Linee guida per la valutazione e la gestione del rischio sociale e ambientale nei progetti, basate sui criteri dell'International Finance Corporation, organismo della Banca Mondiale.

WE SUPPORT



### Global Compact [i]

Iniziativa dell'ONU che mira a promuovere la responsabilità sociale delle imprese attraverso l'adesione a dieci principi fondamentali relativi ai diritti umani, al lavoro, all'ambiente e alla lotta alla corruzione.



### UNEP Finance Initiative [i]

Programma Ambientale delle Nazioni Unite che promuove il dialogo tra le istituzioni finanziarie su performance economica, protezione ambientale e sviluppo sostenibile.



### CDP [i]

Organizzazione non profit indipendente che detiene e gestisce il più vasto database di informazioni sul climate change a livello mondiale. L'adesione al CDP impegna a rendere pubbliche le emissioni di gas ad effetto serra e le strategie messe in atto nella gestione delle problematiche del cambiamento climatico. Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce al CDP come firmatario attraverso Eurizon Capital SGR e il Fondo Pensione del Gruppo Intesa Sanpaolo.



### TCFD - Task Force on Climate-related Financial Disclosures [i]

Istituita nel dicembre 2015 dal Financial Stability Board (FSB), la Task Force ha pubblicato a giugno 2017 undici raccomandazioni per promuovere una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici da parte delle imprese. Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha deciso di supportare le raccomandazioni della TCFD a ottobre 2018.

Signatory of:



### PRI - Principles for Responsible Investment [i]

Principi sull'integrazione dei criteri di sostenibilità/ESG negli investimenti, nati dalla partnership tra lo UNEP-FI e il Global Compact. Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce ai Principi come firmatario attraverso Eurizon Capital SGR e il Fondo Pensione del Gruppo Intesa Sanpaolo.



### Global Reporting Initiative [i]

Organizzazione che sviluppa Linee Guida per la rendicontazione di sostenibilità e non finanziaria riconosciute a livello globale. Intesa Sanpaolo è membro della Gold Community.



### Forum per la Finanza Sostenibile [i]

Associazione multi-stakeholder che ha l'obiettivo di diffondere la cultura e sostenere lo sviluppo della finanza sostenibile. È il rappresentante italiano di EuroSIF (European Forum for Sustainable and Responsible Investments).



### LBG [i]

Standard di rendicontazione – riconosciuto a livello internazionale – dei contributi alla comunità da parte delle imprese.

Intesa Sanpaolo aderisce al Global Compact e si riconosce nella comunità delle imprese che sostengono gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

## OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE (SDGs – SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS)



Gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile sono stati fissati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e sono stati sottoscritti dai 193 Paesi membri dell'ONU, tra cui l'Italia, a fine 2015. Sono 17 Obiettivi con 169 target, che danno seguito agli Obiettivi di Sviluppo del Millennio (Millennium Development Goals) lanciati nel 2005.

Gli Obiettivi sono i seguenti:

1. Porre fine a ogni forma di povertà nel mondo
2. Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile
3. Assicurare la salute e il benessere per tutti e tutte le età
4. Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento per tutti
5. Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze
6. Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie
7. Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni
8. Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti
9. Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile
10. Ridurre le disuguaglianze
11. Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili
12. Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo
13. Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze
14. Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile
15. Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre
16. Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, rendere disponibile l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli
17. Rafforzare i mezzi di attuazione degli Obiettivi e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile

Intesa Sanpaolo è consapevole che molti degli obiettivi fissati nel nuovo Piano d'Impresa 2018-2021 presentano una stretta connessione con alcuni Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Questo legame è confermato anche dall'analisi di materialità che ha evidenziato la rilevanza di alcune tematiche sia in termini di impatto sulle strategie del Gruppo che sui propri stakeholder. Pertanto, sono stati affiancati ai diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, oltre alle azioni, ai progetti e ai risultati maggiormente significativi per gli effetti positivi sulla collettività, anche il legame con il Piano d'Impresa e i temi materiali (ossia i temi risultati rilevanti dall'analisi di materialità).

Tale approccio testimonia il contributo del Gruppo alla generazione di un cambiamento positivo a livello globale, focalizzato su 11 obiettivi in particolare.

Questi sono gli Obiettivi individuati, le principali azioni realizzate nel 2018 e le strategie per il futuro, con particolare riferimento al 2021, ove non diversamente specificato.





Valore e solidità dell'azienda																
Impatti ambientali diretti				■											■	
Green economy				■								■		■		
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori		■	■		■				■							
Benessere dei collaboratori					■											
Tutela del lavoro					■											
Qualità e innovazione nella relazione col cliente																
Accesso al credito e inclusione finanziaria	■	■	■		■	■					■					
Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente																
Relazioni con la comunità	■	■									■					
Integrità nella condotta aziendale																■



## OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo

### I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Accesso al credito e inclusione finanziaria  
Relazioni con la comunità

### LE AZIONI NEL 2018

#### Microcredito (vedi pag. 84)

Nell'ambito dell'offerta di prodotti e servizi che favoriscono l'inclusione finanziaria e l'accesso al credito, in particolare, nel 2018 il Gruppo ha erogato oltre 72 milioni di euro in progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.

#### Supporto al Terzo Settore (vedi pag. 88)

Intesa Sanpaolo ha erogato nuovo credito a medio-lungo termine a supporto delle imprese sociali per circa 250 milioni di euro nel 2018.

#### Fondo di Beneficenza (vedi pag. 103)

Un ruolo rilevante nel contributo alla Comunità per iniziative ad impatto sociale è dato tradizionalmente dalle erogazioni concesse tramite il Fondo di Beneficenza alimentato dalla destinazione degli utili non distribuiti (nel 2018 il Fondo ha erogato circa 12 mln di euro a sostegno di oltre 900 progetti realizzati da enti non profit). L'obiettivo è stato quello di destinare una quota (>70%) delle risorse per le liberalità a sostegno di progetti a favore delle fasce più deboli della popolazione; tale obiettivo è stato più che superato raggiungendo l'incidenza di quasi il 92%.

#### Intesa Sanpaolo per i bisognosi (vedi pag. 104)

Il Gruppo ha sviluppato il Programma Intesa Sanpaolo Per i Bisognosi che ha consentito di distribuire circa 9.000 pasti al giorno (3,3 milioni all'anno, oltre il 90% dell'impegno del Piano di Impresa 2018-2021), circa 7.900 posti letto al mese (oltre 94.000 all'anno, 130% dell'impegno del Piano), circa 4.000 medicinali al mese (circa 48.000 farmaci all'anno, 130% dell'impegno del Piano) e circa 3.000 capi di abbigliamento al mese (36.000 indumenti, 100% dell'impegno del Piano).

### GLI OBIETTIVI

Iniziativa Cibo e riparo per i Bisognosi per assicurare 10.000 pasti al giorno, 6.000 posti letto al mese e 3.000 capi di abbigliamento e medicine al mese entro il 2021.

Nuovo credito a medio-lungo termine a supporto delle imprese sociali per circa 0,7 miliardi nel periodo 2018-2021, confermando Intesa Sanpaolo come il più grande finanziatore del Terzo settore in Italia.

Intesa Sanpaolo Fund for Impact (costituito allocando lo 0,5% del patrimonio netto, stimabile nell'ordine di ~250 milioni di euro), che consentirà l'erogazione di prestiti per 1,2 miliardi di euro nel periodo 2018-2021 a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.



## OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

**Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento per tutti**

### I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori  
 Accesso al credito e inclusione finanziaria  
 Relazioni con la comunità

### LE AZIONI NEL 2018

#### Formazione (vedi pag. 127)

Il Gruppo ha realizzato azioni di formazione e sviluppo pensate per tutte le persone del Gruppo sviluppando metodologie innovative multicanale che massimizzano fruibilità e flessibilità di apprendimento. L'offerta formativa è basata su competenze chiave per ruolo, e mira all'acquisizione di nuove conoscenze e competenze in un contesto di profonde trasformazioni dei mestieri e dei modelli di servizio del Gruppo. Nel 2018 sono state erogate 9,1 milioni di ore di formazione.

#### Inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili (vedi pag. 85)

Intesa Sanpaolo, nell'ambito del Fund for Impact, ha lanciato "per Merito", prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari residenti in Italia che studiano in università italiane e straniere, che si rivolge a circa 1,7 milioni di studenti.

#### Contributo alla comunità (vedi pag. 109)

È stata lanciata la partnership con Generation, progetto globale per ridurre la disoccupazione giovanile.

### GLI OBIETTIVI

Investimenti in formazione e apprendimento dei dipendenti per 1 miliardo di euro erogando circa 46 milioni di ore di formazione nel periodo 2018-2021 (con 11,9 milioni di ore nel 2021).

Prosecuzione dell'iniziativa "per Merito", lanciata nell'ambito del Fund for Impact.

Supportare la formazione e l'accesso al mercato del lavoro italiano di 5.000 giovani nel periodo 2019-2021 con l'iniziativa Generation.



## OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

**Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze**

### I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori  
 Accesso al credito e inclusione finanziaria

### LE AZIONI NEL 2018

#### Inclusione e diversity management (vedi pag. 128)

Intesa Sanpaolo, nel 2018, ha costituito all'interno dell'Area di Governo Chief Operating Officer, la nuova struttura

Diversity & Inclusion con l'obiettivo di favorire un approccio inclusivo, incentivando il rispetto e il valore della diversità e potenziando il patrimonio di multiculturalità, esperienze e caratteristiche delle persone del Gruppo.

È stato introdotto nel 2018 nel sistema di valutazione di circa 900 manager del Gruppo Intesa Sanpaolo l'obiettivo Diversity & Inclusion: valorizzazione del talento femminile al fine di valorizzare le skill femminili attraverso iniziative specifiche, con un peso pari al 10% sulla valutazione complessiva.

Intesa Sanpaolo ha continuato a sostenere associazioni e progetti che promuovono la diversità, tra cui Valore D e Inspiring Girls Italia, progetto dedicato ai giovani delle scuole medie che ha l'obiettivo di supportare, in particolare le ragazze, a superare gli stereotipi di genere.

#### **Sostegno all'imprenditoria femminile (vedi pag. 93)**

Con Business Gemma è stato messo a disposizione, dal 2014 al 2017 con una proroga al 2018, un plafond pluriennale di 600 milioni di euro per le imprese femminili e le lavoratrici autonome. Nel 2018 sono stati erogati oltre 400 finanziamenti per 15,4 milioni di euro.

Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno proseguito con le loro iniziative dedicate all'imprenditoria femminile avviate attraverso la partnership con la Banca europea per la ricostruzione e lo sviluppo (BERS) nell'ambito del programma Women in Business. Complessivamente nel 2018, circa 400 nuovi clienti hanno beneficiato di questo prestito agevolato per un'erogazione totale pari a oltre 3,6 milioni di euro.

#### **GLI OBIETTIVI**

Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione.



## **OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE**

**Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni**

#### **I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO**

Green economy  
Impatti ambientali diretti

#### **LE AZIONI NEL 2018**

##### **Finanziamenti e servizi per la green economy (vedi pag. 146)**

Nel 2018 le erogazioni del Gruppo con finalità ambientali sono state pari a 1.922 milioni di euro (oltre 18 miliardi nel periodo 2010-2018), corrispondenti al 3,2% del totale dei finanziamenti del Gruppo.

A giugno 2017 Intesa Sanpaolo ha emesso un Green Bond da 500 milioni di euro, i cui proventi, interamente allocati nel corso del primo anno dall'emissione, sono stati destinati per il 68,5% al fotovoltaico, per il 14,0% all'eolico, per l'8,5% all'idroelettrico, per il 7,4% alle biomasse e per l'1,6% all'efficienza energetica. Sono stati finanziati 77 progetti con più di 213.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> evitate annualmente.

##### **Energia rinnovabile (vedi pag. 143)**

L'energia elettrica a fattore emissivo zero è risultata pari all'80,5% del consumo totale nel 2018. L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile fotovoltaica ammonta a 1.010 MWh.

#### **GLI OBIETTIVI**

Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, dal 76% di fine 2012 all'81% di fine 2022.



## OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

**Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti**

### I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Accesso al credito e inclusione finanziaria

Tutela del lavoro

Benessere dei collaboratori

Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori

### LE AZIONI NEL 2018

#### Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione (vedi pag. 91)

Nel 2018 è continuato il supporto all'economia reale con circa 60 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine, con circa 50 miliardi in Italia, di cui circa 42 miliardi erogati a famiglie e piccole e medie imprese; circa 20.000 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato nel 2018, preservando circa 100.000 posti di lavoro.

Finanziamento Microcredito imprenditoriale è dedicato ai giovani e alle micro-imprese al fine di aiutarli a lanciare una nuova attività imprenditoriale o investire in progetti di crescita offrendo la possibilità di accedere al credito anche senza garanzie reali. Nel 2018 sono stati erogati oltre 800 finanziamenti per 18,2 milioni di euro.

Intesa Sanpaolo ha aderito a Resto al Sud, un'iniziativa a favore dei giovani per l'avvio di nuove attività imprenditoriali nelle Regioni del Mezzogiorno e promossa dal Ministero dell'Economia, che si avvale di una dotazione finanziaria di 1 miliardo e 250 milioni di euro messi a disposizione dal "Fondo per lo Sviluppo e la Coesione". Intesa Sanpaolo è stata tra le prime banche a offrire finanziamenti per rispondere all'iniziativa, divulgando la conoscenza del progetto a circa 5.000 giovani in 38 tappe presso le filiali nel Mezzogiorno.

Complessivamente nel 2018 sono stati erogati 132 finanziamenti per 6,3 milioni di euro.

#### Tutela del lavoro (vedi pag. 122)

Nell'ambito delle misure a tutela dell'occupazione previste nel Piano d'Impresa 2018-2021, nel 2018 sono state riconvertite e riallocate in attività prioritarie già 1.000 persone e assunte 450 persone con profili specializzati.

#### Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 124)

Intesa Sanpaolo, al fine di motivare e coinvolgere i collaboratori attraverso la partecipazione azionaria diffusa, in continuità con gli anni precedenti, ha avviato LECOIP 2.0 (Leveraged Employee Co-Investment Plan), un Piano di incentivazione che è stato accolto con favore dalle persone del Gruppo, con un'adesione di oltre l'80% degli aventi diritto, per un controvalore del Capitale Inizialmente Assegnato pari a circa 184 milioni di euro.

Inoltre, con l'obiettivo di valorizzare l'apporto di tutti i collaboratori nella realizzazione del Piano d'Impresa 2018-2021, sono stati sottoscritti accordi di secondo livello per l'erogazione del Premio Variabile di Risultato (PVR) 2018 e del Sistema Eccellenza Tutela.

#### Sviluppo dei talenti (vedi pag. 127)

Nel 2018, mentre continua la prima edizione che ha coinvolto oltre 100 collaboratori, è stata completata la seconda edizione dell'International Talent Program con l'identificazione di ulteriori 120 nuovi talenti da avviare ai percorsi di sviluppo.

#### Welfare e qualità della vita in azienda (vedi pag. 130)

Intesa Sanpaolo ha esteso ulteriormente il lavoro flessibile coinvolgendo un numero crescente di strutture e persone in tutto il Gruppo (oltre 11.500 aderenti a fine 2018), con la possibilità di svolgere la prestazione di lavoro da casa, da spazi aziendali diversi dal proprio ufficio o dal cliente. Nel 2018, il Lavoro Flessibile è stato esteso a Banca Intesa Beograd insieme all'orario flessibile e a Intesa Sanpaolo Bank Albania.

Il Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo offre agli iscritti e ai loro familiari, prestazioni integrative e sostitutive di quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale e nel corso del 2018 ha erogato, al netto della franchigia, prestazioni per 145 milioni di euro a beneficio dei propri 201.000 iscritti.

Nel contesto del Piano di Impresa 2018-2021 è stata costituita nel 2018 la struttura People & Process Care che, partendo dalla centralità delle persone e attraverso un dialogo continuo con i collaboratori, lavora per favorire il benessere aziendale e contribuisce ai miglioramenti organizzativi, in linea con i valori e la cultura di Intesa Sanpaolo.



**GLI OBIETTIVI**

Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale per circa 250 miliardi di euro (~500.000 nuovi investimenti finanziati).

Assunzione di almeno 1.650 persone nel periodo 2018-2021 per supportare la crescita del core business e favorire il ricambio generazionale.

Assorbimento della capacità in eccesso (5.000 persone) su nuove iniziative ad alto valore aggiunto (Proactive HR In-Placement).

Supporto al benessere (Process and People Care) e programmi di flessibilità (24.000 collaboratori in smart working al 2021) per migliorare la produttività e la soddisfazione delle persone, part-time e contratto di lavoro misto.

Valorizzazione dei talenti (International Talent Program) finalizzata a rafforzare la community di middle management internazionale attraverso programmi di formazione e percorsi di carriera personalizzati coinvolgendo circa 500 risorse entro il 2021.

**OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE**

**Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile**

**I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO**

Accesso al credito e inclusione finanziaria

**LE AZIONI NEL 2018****Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione (vedi pag. 91)**

Nova+, un prestito a sostegno delle imprese che investono in innovazione, ha consentito nel 2018 di finanziare 46 iniziative per circa 54 milioni di euro, in crescita rispetto al 2017 (34 progetti per circa 32 milioni di euro).

Attraverso la garanzia Innovfin (rilasciata dal Fondo Europeo per gli Investimenti con il sostegno finanziario dell'Unione europea) sono stati erogati finanziamenti per ulteriori 47 iniziative di Piccole e Medie Imprese – con specifici requisiti innovativi – per oltre 70 milioni di euro. Complessivamente i progetti finanziati nel periodo 2014-2018 sono stati 274 per quasi 332 milioni di euro.

Mediocredito Italiano ha sottoscritto nel maggio 2018 un accordo con il Fondo Europeo per gli Investimenti per la dotazione di un plafond complessivo di 300 milioni di euro di nuovi finanziamenti connessi a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo. Inoltre, come Banca concessionaria di specifiche agevolazioni pubbliche dedicate alla ricerca e innovazione (Fondo per la Crescita Sostenibile, gestito dal Ministero dello Sviluppo Economico), ha finanziato 40 progetti per circa 258 milioni di euro.

A marzo 2018 è stata costituita Intesa Sanpaolo Innovation Center, con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo dell'economia sul territorio nazionale, esplorando innovativi modelli di business attraverso la creazione di laboratori di ricerca applicata, anche mediante collaborazioni con Istituti di Ricerca e Università.

Uno specifico impegno è stato rivolto allo sviluppo delle start up con un programma di accelerazione internazionale (Intesa Sanpaolo Start up Initiative [i]) che seleziona le imprese innovative più promettenti e le prepara con iniziative di coaching al confronto con il mercato e le fa incontrare con gli attori dell'ecosistema dell'innovazione. Nel 2018 sono state formate oltre 110 start up di cui 60 presentate a circa 770 potenziali investitori.

Intesa Sanpaolo gestisce Tech-Marketplace (in collaborazione con Intesa Sanpaolo Innovation Center) una piattaforma digitale che promuove l'interazione tra start up e piccole/medie imprese con circa 5.200 realtà rappresentative della domanda di innovazione e circa 11.000 profili di offerta tecnologica.

**Trasformazione digitale (vedi pag. 74)**

Intesa Sanpaolo ha realizzato nel 2018 significativi investimenti nel digitale raggiungendo importanti traguardi:

- circa 8,3 milioni di clienti multicanale (7,3 milioni nel 2017), corrispondenti al 70% circa del totale clienti;
- 85% dei prodotti disponibili su piattaforme multicanale e ampliamento dell'offerta e di nuovi prodotti e servizi innovativi per i clienti;

- 15,7 milioni di transazioni dematerializzate e circa 40 milioni dal lancio della iniziativa;
- circa il 18% di attività digitalizzate;
- vendite attraverso canali digitali più che raddoppiate e pari al ~5% del totale vendite.

#### GLI OBIETTIVI

2,8 miliardi di euro di investimenti nel periodo 2018-2021 per il completamento della trasformazione digitale. 70% delle attività digitalizzate nel 2021 (10% nel 2017).

Incrementare la percentuale delle vendite su canali digitali (15% al 2021 dal 2% al 2017).



## OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

### Ridurre le disuguaglianze

#### I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori

#### LE AZIONI NEL 2018

##### Inclusione e Diversity management (vedi pag. 128)

Intesa Sanpaolo, attenta alla ricerca di soluzioni per favorire l'inclusione ed accrescere la coesione e lo spirito di appartenenza di tutte le persone del Gruppo, ha realizzato un percorso, durato circa 12 mesi, per adeguare e migliorare i propri processi interni allo scopo di favorire le condizioni lavorative, la valorizzazione delle potenzialità e l'emergere dei talenti di chi vive con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), applicando il progetto DSA Progress for Work, ideato e sviluppato dalla Fondazione Italiana Dislessia con l'Università di Modena e Reggio Emilia – Unimore. Al termine del percorso, nel 2018 Intesa Sanpaolo ha ricevuto la certificazione Dyslexia Friendly. Nell'ambito del rinnovo del Contratto collettivo di secondo livello, ad agosto 2018 è stata prevista la creazione di un Gruppo di lavoro interfunzionale sul Disability management coordinato dalla Funzione Welfare, di riferimento per tutte le problematiche legate al mondo della disabilità e della malattia.

##### Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 124)

Tra le iniziative previste dal Piano d'Impresa per massimizzare l'equità interna, la competitività esterna e la meritocrazia, Intesa Sanpaolo ha introdotto un sistema di mappatura delle posizioni organizzative presenti in azienda denominato Global Banding (riguarda attualmente circa 2.500 posizioni manageriali in Italia e all'estero).

#### GLI OBIETTIVI

Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione (ad esempio genere, età, nazionalità, religione, condizioni personali e sociali).



## OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

**Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili**

### I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Accesso al credito e inclusione finanziaria

Relazioni con la comunità

### LE AZIONI NEL 2018

#### Sostegno alle famiglie e alle imprese in difficoltà per eventi di grave entità (vedi pag. 86)

Il Gruppo ha sostenuto le famiglie colpite da terremoti e disastri naturali tramite remissioni unilaterali o moratorie per i mutui sugli immobili danneggiati per oltre 15 milioni di euro, che si aggiungono ai finanziamenti agevolati per circa 200 milioni erogati nell'anno. Intesa Sanpaolo è stata vicina alle famiglie e alle imprese colpite dal crollo del Ponte a Genova stanziando un plafond di 4,5 milioni di euro destinato alle remissioni unilaterali di mutui e di 50 milioni di euro per la ricostruzione.

#### Promozione della cultura per la coesione sociale (vedi pag. 109)

Il Progetto Cultura di Intesa Sanpaolo intende favorire la fruizione da parte di un pubblico sempre più ampio del proprio importante patrimonio artistico e mira a contribuire alla salvaguardia dei beni culturali del Paese.

Nel 2018 è stata definita una struttura che svolge un ruolo attivo di promozione del patrimonio artistico, storico e culturale del Gruppo con la collaborazione di qualificati partner italiani e internazionali. Nel 2018 sono stati oltre 500.000 i visitatori nelle Gallerie d'Italia del Gruppo in 14 importanti mostre; 140 le opere d'arte in prestito a musei italiani e internazionali e oltre 100 storici dell'arte stabilmente presso le "Gallerie d'Italia", che si collocano tra i principali musei italiani per numero di visitatori.

### GLI OBIETTIVI

Gestione proattiva del Patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo e promozione dell'arte e della cultura in Italia e all'estero.



## OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

**Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo**

### I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Green Economy

### LE AZIONI NEL 2018

#### Circular Economy (vedi pag. 147)

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha creato un plafond creditizio fino a 5 miliardi di euro, per il periodo 2018-2021, rivolto alle imprese che adottano il modello circolare con modalità innovative, concedendo le migliori condizioni di accesso al credito. In particolare, nell'ambito del processo creditizio, Intesa Sanpaolo Innovation Center, sulla base di criteri legati agli investimenti in Circular Economy definiti insieme alla Fondazione Ellen MacArthur, ha la responsabilità di esprimere una valutazione di carattere tecnico relativa al livello di circolarità delle iniziative proposte.

Il Circular Economy Lab è stato lanciato a settembre 2018 da Intesa Sanpaolo Innovation Center e Fondazione Cariplo, con l'obiettivo di supportare e accompagnare la trasformazione del sistema economico italiano e diffondere nuovi modelli di creazione del valore nell'interesse collettivo, accelerando la transizione verso la Circular Economy.

#### GLI OBIETTIVI

Allocazione di un plafond dedicato e lancio di un fondo di investimento per la Circular Economy.



## OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

**Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze**

### I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Green economy  
Impatti ambientali diretti

### LE AZIONI NEL 2018

#### Ambiente e climate change (vedi pag. 138)

In coerenza con quanto previsto dal Piano Ambientale sono proseguite anche nel 2018 le azioni e gli interventi volti alla riduzione dei consumi di energia elettrica e termica in Italia e nelle Banche estere, dove si registra una sempre maggiore consapevolezza in tema di efficientamento energetico. Le azioni intraprese confermano che il Gruppo Intesa Sanpaolo esegue anche una valutazione dei rischi potenziali legati al cambiamento climatico che possono influire sui costi futuri di gestione degli immobili.

Il 2018 vede un aumento dei consumi di energia elettrica e termica (+10,6% rispetto al 2017) prevalentemente dovuto a un'estensione del perimetro di rendicontazione.

Anche le emissioni di gas ad effetto serra Scope1 + Scope2 Market-based risultano in aumento del 27,4%, principalmente per effetto dell'incremento dei consumi sopra citato, oltre che per l'introduzione della nuova metodologia di calcolo, che ha comportato l'utilizzo di fattori di emissione più elevati rispetto al 2017, come raccomandato dalle Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale.

#### Climate Change Action Plan (vedi pag. 140)

Nel 2017 è stato predisposto un Piano Pluriennale di Sostenibilità Ambientale – Climate Change Action Plan – con obiettivi al 2022 e al 2037. Nel nuovo Piano il Gruppo Intesa Sanpaolo declina obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, legate alle proprie attività, prendendo come anno di riferimento il 2012. Gli obiettivi al 2022 sono supportati da azioni mirate. Nel 2018 il primo monitoraggio del Piano Ambientale ha evidenziato un andamento ampiamente in linea con le previsioni di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

#### GLI OBIETTIVI

Il Climate Change Action Plan, il Piano Pluriennale di Sostenibilità Ambientale di Intesa Sanpaolo, prevede una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del 37% nel periodo 2012-2022. La variazione di perimetro nel frattempo intervenuta richiederà un ricalcolo degli obiettivi.



## OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE

**Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, rendere disponibile l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli**

### I TEMI MATERIALI DI INTESA SANPAOLO

Integrità nella condotta aziendale

#### LE AZIONI NEL 2018

##### La lotta alla corruzione (vedi pag. 56)

Il Gruppo attribuisce la massima importanza al contrasto della corruzione. Le Linee Guida Anticorruzione sono state approvate dalle principali società del Gruppo. Nel corso del 2018 è proseguita la verifica di coerenza della normativa interna di dettaglio ai principi generali definiti nelle Linee Guida Anticorruzione, al fine di procedere al necessario allineamento, e l'analisi di dettaglio dei presidi di anticorruzione effettivamente in essere nelle singole aree a maggior rischio, al fine di individuare eventuali interventi di rafforzamento. In particolare, è stata aggiornata la normativa in tema di Albo Fornitori e di Sponsorizzazioni ed è stata rivista quella in tema di Beneficenze. Nel 2018 sono state evase dalla Direzione Centrale Antiriciclaggio 191 pratiche tra "consulenze" e "clearing". Nel 2018 la formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio ha coinvolto 66.320 collaboratori per un totale di circa 323.242 ore erogate.

##### Rispetto della normativa fiscale (vedi pag. 59)

Intesa Sanpaolo pone particolare attenzione all'evoluzione della normativa fiscale sia domestica sia internazionale volta a contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti, con l'impegno costante di rispettarne i principi. Il Gruppo ha rafforzato il sistema di controllo interno del rischio fiscale, denominato Tax Control Framework, rendendolo idoneo a presidiare il rilievo strategico del rischio fiscale e a soddisfare i requisiti di accesso al regime di adempimento collaborativo introdotto in Italia, ai sensi del D. Lgs. 128/2015. Nel 2018, Intesa Sanpaolo è stata ammessa dall'Agenzia delle Entrate al regime di Adempimento Collaborativo che decorre dal 2017, anno di presentazione dell'istanza. Nell'ambito di tale regime è possibile per Intesa Sanpaolo e l'Agenzia delle Entrate effettuare valutazioni congiunte sulle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali attraverso contatti costanti e preventivi, volti a risolvere anticipatamente potenziali controversie.

##### Settori controversi (vedi pag. 50)

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo promuove la convivenza pacifica anche evitando il supporto finanziario ad attività economiche che possano metterla a rischio come quelle connesse agli armamenti, disciplinando con specifiche regole aziendali il divieto di intraprendere ogni tipo di attività bancaria o di finanziamento connessa con la produzione e/o la commercializzazione di armi controverse e/o bandite da trattati internazionali.

#### GLI OBIETTIVI

Prosecuzione dell'allineamento della normativa interna alle Linee Guida Anticorruzione e verifica della loro adozione da parte delle società italiane ed estere del Gruppo.

Analisi di fattibilità circa lo sviluppo di indicatori volti a monitorare l'operatività e formalizzazione dei primi controlli di secondo livello nelle aree a maggior rischio di corruzione.

Prosecuzione dell'erogazione in modalità a distanza del corso di formazione avente ad oggetto le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo e traduzione in lingua in inglese per i dipendenti operanti all'estero.



## Indici e classifiche di sostenibilità

Intesa Sanpaolo è presente in diversi indici e classifiche di sostenibilità, elaborati da società di rating specializzate che selezionano le aziende, oltre che per la performance economica, anche per i risultati conseguiti nelle tre dimensioni ESG (Environment, Social, Governance) o in ambiti specifici come la diversity.

Di seguito i principali indici e classifiche in cui Intesa Sanpaolo è presente:

MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM



### Dow Jones Sustainability Indices [i]

Inclusa nei DJSI World e DJSI Europe sulla base della valutazione annuale condotta da RobecoSAM con un criterio best in class tra le società a maggiore capitalizzazione. Il DJSI World include circa 300 società tra le 2.500 maggiori aziende al mondo comprese nell'indice S&P Global BMI. Il DJSI Europe include circa 150 società tra le 600 maggiori aziende europee presenti nell'indice S&P Global BMI. A febbraio 2019 Intesa Sanpaolo ha ricevuto il Bronze Class Sustainability Yearbook Award 2019.



### FTSE4Good Index Series [i]

Intesa Sanpaolo è compresa in 4 indici della serie FTSE4Good, l'inclusione è determinata dal rating ESG, attribuito da FTSE Russell utilizzando esclusivamente informazioni pubbliche di oltre 4.000 società presenti in 47 diversi mercati finanziari.



### MSCI ESG Indexes [i]

Basati sull'analisi degli aspetti di sostenibilità ambientale, sociale e di governance, di oltre 13.000 società, sono suddivisi per rappresentare le principali strategie ESG. Intesa Sanpaolo è inclusa negli MSCI ESG Leaders Indexes, e, per gli aspetti ambientali, negli MSCI Low Carbon Indexes.



### CDP - Climate Change A List 2018 [i]

Comprende circa 140 società quotate, selezionate sulla base dei risultati di un assessment annuale (oltre 7.000 le società partecipanti nel 2018) per l'avanzato approccio alla mitigazione dei cambiamenti climatici.



### Corporate Knights - 2019 Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index [i]

L'indice comprende le 100 società più sostenibili al mondo, che sono valutate sulla base di informazioni pubbliche, in relazione a 21 indicatori, partendo da un universo di circa 7.500 società quotate.



### Euronext Vigeo Eiris Indices [i]

Intesa Sanpaolo è inclusa in Euronext Vigeo Europe 120 e Euronext Vigeo Eurozone 120. Le 120 società incluse in entrambi gli indici sono selezionate sulla base della valutazione condotta dalla società di rating ESG Vigeo-Eiris su 4.500 emittenti e diverse asset class e include anche l'analisi di eventuali controversie.



### Ethibel Sustainability Indices [i]

L'universo di riferimento degli indici Ethibel è costituito dall'Ethibel Excellence Investment Register, definito in base ai criteri dell'associazione indipendente Forum Ethibel. L'inclusione negli indici si basa sulla valutazione condotta da Vigeo-Eiris. Intesa Sanpaolo è inclusa nell'Ethibel Sustainability Index Excellence Global e nell'Ethibel Sustainability Index Excellence Europe.



### STOXX® ESG & Sustainability and Low Carbon Indices [i]

Le società che compongono gli indici STOXX® Global ESG Leaders vengono selezionate con criteri best in class sulla base del rating di sostenibilità attribuito da Sustainalytics. Intesa Sanpaolo fa parte delle circa 400 aziende leader incluse nello STOXX® Global ESG Leaders Index, a livello mondiale. È presente inoltre nei sotto indici STOXX® Global ESG Environmental Leaders, STOXX® Global ESG Social Leaders oltre che nello STOXX® Europe ESG Leaders 50 e in alcuni indici Low Carbon.



### Standard Ethics Indices [i]

Analizzano le società sotto il profilo di sostenibilità, di governance e Corporate Social Responsibility. Intesa Sanpaolo è inclusa negli Standard Ethics Italian Index, Standard Ethics Italian Banks Index e Standard Ethics European Banks Index.



### ECPI Indices [i]

Una famiglia di oltre 50 indici basati sull'analisi di informazioni pubbliche di oltre 4.000 società che include anche una valutazione dei rischi e delle eventuali controversie. Intesa Sanpaolo è inclusa, tra gli altri, nell'ECPI World ESG Equity e nell'ECPI Euro ESG Equity.



### 2019 Bloomberg Gender - Equality Index - GEI [i]

Indice tematico dedicato all'uguaglianza di genere, include 230 società analizzate su quattro aree di indagine quali: le statistiche e le politiche di genere, l'offerta di prodotti/servizi dedicati e l'impegno nella comunità. L'universo di riferimento include oltre 9.000 società quotate.



### 2018 Equileap Ranking Top 200 [i]

Intesa Sanpaolo è inclusa nella classifica che comprende le 200 società, su oltre 3.200 a livello mondiale, in 23 paesi sviluppati, che più si sono distinte per il loro impegno verso l'uguaglianza di genere.

## Analisi di materialità

La rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità si focalizza su aspetti rilevanti che riflettono gli impatti, positivi o negativi, generati dalle attività del Gruppo in ambito economico, sociale e ambientale, capaci di influenzare in maniera significativa la percezione dei propri stakeholder. Tali aspetti, oltre a costituire il centro della rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità, risultano fondamentali anche per l'individuazione e gestione di rischi e opportunità, contribuendo altresì ad orientare la strategia aziendale sui temi rilevanti per il business e per gli stakeholder. A tal fine, Intesa Sanpaolo aggiorna annualmente, in linea con il processo delineato nei GRI Standards, l'Analisi di materialità realizzando le seguenti fasi e attività:

- identificazione dei temi rilevanti per l'azienda e per gli stakeholder;
- prioritizzazione dei temi e definizione della matrice di materialità;
- validazione della matrice di materialità.

### IDENTIFICAZIONE DEI TEMI MATERIALI E DEGLI STAKEHOLDER

Intesa Sanpaolo ha identificato le tematiche prioritarie per l'azienda e per i suoi stakeholder attraverso un'analisi documentale che viene periodicamente aggiornata. I principali documenti presi in considerazione sono:

- fonti documentali interne, tra cui: il Piano d'Impresa 2018-2021, il Codice Etico, i Rapporti di Sostenibilità/Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie dell'ultimo triennio, le comunicazioni del vertice aziendale, i verbali delle Assemblee, le policy aziendali;
- fonti documentali esterne, tra cui: standard di riferimento per la rendicontazione delle performance di sostenibilità (AA1000, GRI Standards, <IR>, SASB), fonti nazionali e internazionali legate ai temi di sostenibilità (Agenda 2030, COP22, SDGs, Piano d'Azione della Commissione Europea per la finanza sostenibile, Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures), principali normative di settore;
- rapporti di Sostenibilità/Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie di altri gruppi finanziari nazionali e internazionali;
- fonti redatte da istituzioni nazionali e internazionali per l'identificazione dei megatrend generali e specifici del settore bancario.

Intesa Sanpaolo, anche per il 2018, ha identificato i suoi temi prioritari tenendo in considerazione le richieste del Decreto Legislativo n. 254/2016. L'aggiornamento dell'analisi di materialità ha comportato la conferma di tutti i temi emersi lo scorso anno ad eccezione del tema Gestione responsabile del risparmio ampliato nel 2018 con riferimento agli aspetti connessi alla protezione del cliente, per effetto della rilevanza attribuita all'ambito assicurativo nel Piano d'Impresa 2018-2021. Al fine di presentare a tutti gli stakeholder definizioni chiare, tali temi sono stati descritti (vedi declinazione a pag. 215) evidenziando l'accezione di ognuno per Intesa Sanpaolo. I temi sono stati infine valutati in termini di priorità, rischi correlati, ambiti di azioni prioritarie e azioni specifiche.

### PRIORITIZZAZIONE DEI TEMI E DEFINIZIONE DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ

Per valutare la priorità di ciascun tema sono stati considerati sia gli interessi dell'azienda rispetto agli obiettivi e alle strategie aziendali, riportati sull'asse "Impatto sulle strategie" della matrice di materialità, sia quelli degli stakeholder rispetto alle proprie aspettative e necessità, riportati sull'asse "Rilevanza per gli stakeholder" della stessa matrice.

In entrambi i casi i temi sono stati valutati attraverso una scala 1-5, dove il valore 1 indica uno scarso interesse attribuito dalle strategie aziendali o dagli stakeholder al tema e il valore 5 esprime il massimo interesse.

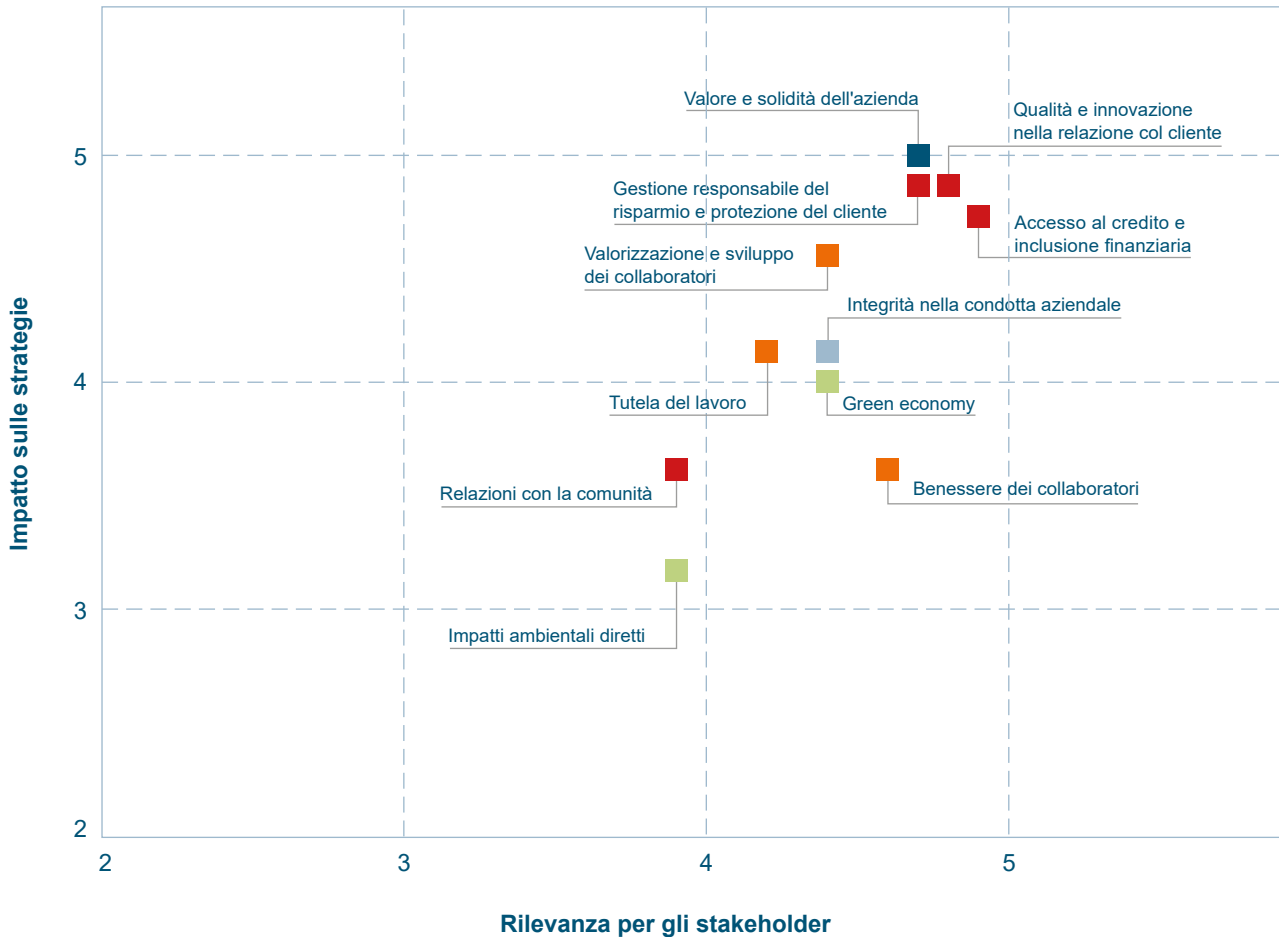
L'attività di definizione dell'asse stakeholder 2018 si è avvalsa dei risultati del processo di "stakeholder engagement" (vedi pag. 155). I risultati emersi sono stati ricondotti ai temi di Intesa Sanpaolo e pesati in base alla rilevanza per la Banca dello stakeholder ascoltato.

Il percorso per la costruzione dell'asse delle strategie 2018 si è articolato come di seguito descritto:

- analisi documentale: al fine di evidenziare eventuali temi emergenti nell'anno 2018 e la loro valutazione nelle strategie di Intesa Sanpaolo, sono stati analizzati i principali documenti d'indirizzo strategico, come il Piano d'Impresa 2018-2021, i principali risultati di diciotto incontri realizzati con il top management aziendale, i comunicati stampa pubblicati nell'anno come voce del management aziendale e le nuove Policy aziendali definite nel corso dell'anno;
- costruzione dell'asse delle strategie 2018: i valori assegnati all'asse nel 2017 sono stati aggiornati in base ai risultati dell'analisi documentale, con un'attenzione particolare al nuovo Piano d'Impresa 2018-2021, che ha influenzato significativamente la costruzione della matrice 2018 in quanto racchiude le politiche, le strategie e gli obiettivi definiti per orientare l'azienda nelle proprie scelte.

I risultati dell'Analisi di materialità vengono rappresentati graficamente attraverso un diagramma cartesiano definito Matrice di materialità che riporta, sull'asse delle ordinate l'interesse per l'azienda e sull'asse delle ascisse l'interesse per gli stakeholder. Questa rappresentazione consente di valutare la significatività (definita "materialità") di ogni tema in base al suo posizionamento complessivo rispetto ai due assi. La Matrice di materialità 2018 per Intesa Sanpaolo risulta così composta.

## MATRICE DI MATERIALITÀ 2018



- Valore e solidità dell'azienda
- Integrità nella condotta aziendale
- Società
- Collaboratori
- Ambiente e climate change

## PRINCIPALI VARIAZIONI DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ 2018 RISPETTO AL 2017

La lettura della matrice di materialità 2018 rivela che i temi maggiormente valorizzati sia dall'azienda sia dagli stakeholder sono risultati Valore e solidità dell'azienda, Qualità e innovazione nella relazione con il cliente, Accesso al credito e inclusione finanziaria e Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente, ambiti su cui il nuovo Piano d'Impresa pone una significativa attenzione. L'importanza assegnata dagli stakeholder riflette la loro sensibilità, già matura, rispetto a questi temi, evidenziando la consapevolezza che la Banca può oggi rivestire non solo un ruolo tradizionale, ma anche di supporto a percorsi virtuosi e responsabili per il tessuto sociale e per la tutela dell'ambiente.

Il confronto della matrice di materialità 2018 con quella del 2017 presenta alcuni scostamenti nella distribuzione di alcuni temi. Di seguito sono riportate le principali variazioni:

- **Accesso al credito e inclusione finanziaria:** il tema ha acquisito, rispetto al 2017, una maggiore importanza per la Banca grazie all'impegno, presente nel Piano d'Impresa, di lanciare ISP Fund for Impact. L'attenzione al tema risulta in crescita anche per gli stakeholder, in particolare per la comunità e i collaboratori, attenti agli aspetti di supporto alle categorie vulnerabili. Questa tendenza indica una percezione positiva delle attuali risposte della Banca in ambito di accesso al credito e inclusione finanziaria;
- **Relazioni con la comunità:** il tema ha mostrato, rispetto al 2017, un aumento significativo di valorizzazione per l'azienda dovuto all'attenzione riposta nel Piano d'Impresa sia all'estensione dell'iniziativa Cibo e riparo per i bisognosi che alla promozione dell'arte e della cultura anche attraverso la creazione di un'unità specializzata dedicata al presidio di questi aspetti. In generale, per gli stakeholder si è registrata una lieve diminuzione di interesse sul tema, in particolare per lo stakeholder Ambiente, maggiormente interessato a temi ad esso direttamente correlati. Per la Comunità, stakeholder di riferimento del tema che vi assegna la valorizzazione massima, la capillarità della Banca è un elemento chiave dell'intervento della Banca per il dialogo e lo stimolo culturale;
- **Green economy:** la valorizzazione del tema sull'asse delle strategie risulta in crescita rispetto all'anno precedente grazie alla presenza di impegni specifici nel Piano d'Impresa per il supporto alla Circular Economy e a seguito della decisione della Banca di supportare le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) per la diffusione di una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici. Il tema mantiene sostanzialmente una valorizzazione elevata anche per gli stakeholder per i quali è importante che la Banca supporti attivamente azioni per lo sviluppo sostenibile. Una lieve flessione è ascrivibile principalmente allo stakeholder Comunità, che tende a focalizzare le sue aspettative principalmente verso aspetti quali l'accesso al credito e l'inclusione finanziaria;
- **Tutela del lavoro:** il tema ha confermato la sua valorizzazione sull'asse delle strategie, a indicazione di una gestione attenta e consolidata del tema da parte del Gruppo, registrando una lieve riduzione di interesse da parte degli stakeholder. Tale decremento è determinato dalla lettura positiva delle azioni della Banca rispetto alle riorganizzazioni che hanno contraddistinto il panorama finanziario nazionale e che negli anni passati hanno accentuato l'attenzione sul tema. Pur registrando nel complesso una riduzione sull'asse degli stakeholder, il tema mantiene una valorizzazione significativa per gli investitori sostenibili, che mostrano interesse verso le iniziative a tutela dell'occupazione (riconversione di ruoli e nuove assunzioni) poste in essere dalla Banca e dichiarate nel nuovo Piano d'Impresa;

Oltre a quelle appena descritte, si riportano di seguito i temi che hanno evidenziato variazioni di minore entità:

- **Valore e solidità dell'azienda:** il tema ha confermato la massima rilevanza sull'asse Impatto sulle strategie, già registrata nel 2017. Anche l'attenzione degli stakeholder continua a essere molto elevata, pur registrando una lieve diminuzione. Tale riduzione è legata soprattutto allo stakeholder Ambiente, più interessato a temi concettualmente più pertinenti ai suoi interessi come, ad esempio, la Green economy e gli Impatti ambientali diretti. Le categorie di stakeholder che hanno rapporti diretti con la Banca (Clienti, Collaboratori, Azionisti e Fornitori) hanno mostrato il massimo livello di valorizzazione del tema, riconoscendo il ruolo chiave della solidità economica nella generazione di impatti positivi da parte della Banca e confermando sostanzialmente l'attenzione evidenziata l'anno precedente;
- **Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori:** il tema ha registrato, rispetto al 2017, un aumento di rilevanza per le strategie, soprattutto in relazione ad aspetti quali la formazione e la valorizzazione delle diversità e dell'inclusione rivolta sia al management che ai collaboratori, temi evidenziati anche nel Piano d'Impresa. Per gli stakeholder il tema ha registrato una lieve riduzione riconducibile al contributo dello stakeholder Comunità che, comunque, ha sottolineato l'importanza del ruolo dei collaboratori nella realizzazione degli obiettivi della Banca. Gli stakeholder Azionisti e collaboratori hanno invece incrementato la loro valorizzazione concentrando la loro attenzione sull'importanza della formazione dei collaboratori;



- Benessere dei collaboratori: il tema ha evidenziato, confrontato con il 2017, un lieve aumento sull'asse delle strategie, legato alle numerose iniziative presenti nel Piano d'Impresa per favorire la conciliazione casa-lavoro dei collaboratori. Anche sull'asse degli stakeholder si è delineata una lieve crescita nel punteggio attribuito al tema, dovuta al contributo dello stakeholder Clienti che considera il benessere dei collaboratori come elemento importante nella propria relazione con la Banca;
- Qualità e innovazione nella relazione col cliente: la valorizzazione del tema per l'azienda ha mostrato, rispetto all'anno precedente, una crescita dovuta ai molteplici aspetti di innovazione digitale e vicinanza al cliente contenuti nel nuovo Piano d'Impresa, inclusa l'espansione del settore assicurativo. La rilevanza assegnata al tema è risultata crescente anche per gli stakeholder, in particolare per i collaboratori, che riconoscono l'importanza della trasparenza e della cura del cliente, e per gli Azionisti, per i quali assume particolare rilevanza l'innovazione digitale dei servizi;
- Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente: la valorizzazione del tema per l'azienda, già molto elevata nel 2017, è risultata in lieve aumento grazie all'accresciuto impegno strategico nel rafforzamento del settore assicurativo e trova riscontro nell'offerta di nuovi fondi ESG. Gli stakeholder hanno mantenuto verso questo tema un'attenzione notevole, seppure in lieve diminuzione rispetto al 2017, dovuto in particolare agli stakeholder Ambiente e Comunità che, seppur concentrando le proprie istanze su altri temi, quali Green economy, Impatti ambientali diretti e Accesso al credito e inclusione finanziaria, hanno mostrato una buona soddisfazione per la gestione attuale del tema da parte della Banca. La valorizzazione del tema si è rivelata in crescita per gli Azionisti, che continuano a richiedere attenzione soprattutto per gli aspetti di misurazione dell'impatto del portafoglio di investimenti;
- Impatti ambientali diretti: il tema è risultato stabile per l'azienda, che conferma l'impegno alla riduzione degli impatti delle sue attività dichiarato con il Climate Change Action Plan. Gli stakeholder, in particolare i collaboratori, hanno registrato complessivamente un lieve aumento di valorizzazione mostrando interesse per l'allineamento degli obiettivi della Banca a quelli internazionali in ambito ambientale. Per lo stakeholder Ambiente, oltre al climate change, risultano rilevanti aspetti quali il risparmio di risorse e la riduzione nella produzione di rifiuti;
- Integrità nella condotta aziendale: la valorizzazione attribuita al tema sul fronte delle strategie ha presentato un lieve incremento rispetto al 2017, determinato dalla consapevolezza della crescente importanza del presidio dei rischi reputazionali. Per gli stakeholder il tema si è confermato rilevante non mostrando significative variazioni rispetto al 2017. Si è registrato in particolare un aumento dell'attenzione al tema da parte di Azionisti, Comunità e Fornitori, che ribadiscono l'importanza di un'assunzione chiara di impegni a tutti i livelli.

Per quanto riguarda la relazione con i fornitori, pur non rientrando tra i temi materiali, Intesa Sanpaolo ne riconosce l'alta valenza sociale e ambientale e pertanto ne fornisce informativa di sintesi nel presente documento e di dettaglio sul sito Internet [i].

## VALIDAZIONE DELLA MATRICE

Tutti i temi che risultano significativi (ovvero che presentano un punteggio di 3/5 o superiore) per l'azienda e/o per almeno uno dei suoi stakeholder sono materiali e vengono rendicontati nel presente documento.

Ciascuno di essi viene valutato in base agli impatti positivi e negativi sugli stakeholder interni ed esterni e sulle strutture aziendali e sulla base dei potenziali rischi/opportunità di business legati a esso. Anche i perimetri di rendicontazione sono dichiarati per ogni tema (vedi pag. 215).

La Matrice di materialità è stata condivisa con le funzioni aziendali interne ed esaminata dal Comitato Rischi, facente parte del Consiglio di Amministrazione, al fine di presentare un riscontro organico di tale attività agli Organi societari.

## L'ANALISI DEI TEMI MATERIALI NEL PIÙ AMPIO CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ

I risultati ottenuti dall'Analisi di materialità sono stati verificati nella loro congruenza rispetto a un'analisi di contesto sui temi CSR generali e di settore a livello nazionale e internazionale. Tale analisi è stata svolta attraverso:

- un'analisi di contesto sui temi CSR generali e di settore a livello nazionale e internazionale, realizzata anche attraverso il coinvolgimento di strutture interne al Gruppo;
- un'analisi di benchmark del settore di riferimento.

L'analisi di contesto 2018 ha confermato alcuni elementi già individuati, non rilevando cambiamenti significativi nella valutazione dei rischi. Emergono, invece, interessanti scenari futuri focalizzati su alcuni aspetti quali il ruolo crescente della sostenibilità nelle scelte di investimento, l'integrazione dei fattori ESG nelle attività aziendali, l'attenzione verso i rischi ESG e reputazionali, anche in relazione ai settori controversi.

In base all'analisi svolta emerge un sostanziale presidio da parte di Intesa Sanpaolo delle aree oggetto di attenzione rispetto a trend futuri.

# IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ

- TREND E OBIETTIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI**
- RISCHI E OPPORTUNITÀ**
- TEMI**







Governance  
e gestione  
dei rischi



# Struttura di governance

Intesa Sanpaolo, che aderisce alle finalità e alle indicazioni del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate, ha adottato il modello di amministrazione e controllo monistico. Sul sistema di corporate governance e sulle remunerazioni sono fornite dettagliate informazioni – inclusi riferimenti alla diversity nell’ambito del Consiglio di Amministrazione – rispettivamente nella “Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari” e nella “Relazione sulle remunerazioni”, alle quali si rinvia.

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Al Consiglio di Amministrazione spettano le funzioni di indirizzo e supervisione strategica. Le funzioni di gestione sono prevalentemente concentrate sul Consigliere Delegato e CEO – tranne quelle che il Consiglio ha ritenuto di non delegare – mentre le funzioni di controllo sono esercitate dal Comitato per il Controllo sulla Gestione, nominato dall’Assemblea degli Azionisti tra i componenti del Consiglio e composto integralmente da Consiglieri indipendenti.

Il Consiglio di Amministrazione in carica è costituito da 19 membri, eletti dall’Assemblea ordinaria in data 27 aprile 2016 per tre anni. La nomina è avvenuta sulla base delle liste di candidati in possesso dei requisiti previsti dalla legge e dallo Statuto, presentate dai Soci titolari di almeno lo 0,5% del capitale rappresentato da azioni ordinarie. Sono state considerate prioritarie la presenza nel Consiglio di una larga maggioranza di amministratori indipendenti (14 su 19) e la nomina, da parte del Consiglio, di un unico Consigliere Delegato e capo dell’esecutivo, escludendo che altri Amministratori possano avere cariche esecutive e che il Consiglio possa delegare propri compiti a un Comitato esecutivo. Nel modello di governance adottato dalla Banca, inoltre, sono affidati a componenti eletti dalla minoranza le presidenze del Comitato per il Controllo sulla Gestione e del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati.

Il Consiglio di Amministrazione, nell’esercizio delle proprie funzioni, è supportato da Comitati interni la cui organizzazione e funzionamento sono disciplinati da specifici Regolamenti approvati dal Consiglio stesso:

- il Comitato Nomine;
- il Comitato Remunerazioni;
- il Comitato Rischi;
- il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate di Intesa Sanpaolo e Soggetti Collegati di Gruppo.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha un ruolo non esecutivo e non svolge, neppure di fatto, funzioni gestionali. Egli sovrintende ai lavori del Consiglio, ne organizza e dirige l’attività e svolge tutti i compiti previsti dalla normativa di vigilanza.

Il Consigliere Delegato è Capo dell’Esecutivo e Direttore Generale e sovrintende alla gestione aziendale nell’ambito dei poteri attribuitigli, in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici determinati dal Consiglio di Amministrazione.

## DIVERSITY DEGLI ORGANI DI GESTIONE E CONTROLLO

In linea con le disposizioni di Vigilanza, ai fini della nomina o della cooptazione dei Consiglieri il Consiglio di Amministrazione è tenuto a indicare la propria composizione quali-quantitativa ottimale, nell’ambito della quale deve essere tra l’altro espresso un adeguato grado di diversificazione dei componenti anche in termini di età, genere, provenienza geografica e competenze. Al riguardo, lo Statuto di Intesa Sanpaolo precisa che il Consiglio adotta le misure necessarie ad assicurare che ciascun Consigliere e il Consiglio nel suo complesso risultino costantemente adeguati per grado di diversificazione, anche in termini di esperienza, genere e proiezione internazionale, oltre che per competenza, correttezza, reputazione, autonomia di giudizio e dedizione di tempo.

Il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica è stato nominato nel rispetto delle indicazioni qualitative e quantitative ottimali rese note nel 2016, in occasione dell’elezione del Consiglio stesso, dal Consiglio di Sorveglianza uscente di Intesa Sanpaolo nell’ambito di uno specifico documento pubblicato sul sito internet della Banca [i]. In tale documento era espressamente richiesto agli azionisti di assicurare in Consiglio di Amministrazione la più ampia diversità di genere, in presenza di adeguate professionalità, e la diversificazione tra le fasce di età degli amministratori, oltre che un articolato livello di conoscenze ed esperienze. Le indicazioni stabilite in termini di diversificazione sono state riscontrate in sede di autovalutazione, su base annuale, nel corso del mandato. Al genere meno rappresentato è riservata almeno la quota di un terzo dei componenti complessivi (nel Consiglio in scadenza, 7 membri su 19), in linea con la vigente normativa in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate.

La tabella presenta le competenze espresse dai Consiglieri nel 2016 alla candidatura. Gli stessi Consiglieri sono poi stati coinvolti in un'attività continua e approfondita di aggiornamento e formazione, come dettagliato nel paragrafo successivo per quanto concerne specificatamente il 2018.

Competenze	Riscontri in Consiglio di Amministrazione [n. Membri]
Business bancario (strategie, tecniche di valutazione e gestione dei rischi)	16/19
Lettura e interpretazione dei dati di bilancio di un'istituzione bancaria	18/19
Orientamento strategico (scenari, trend, peer)	17/19
Gestione manageriale, imprenditoriale e di business	14/19
Risk management	18/19
Dinamiche globali del sistema economico finanziario	18/19
Revisione e controllo	12/19
Regolamentazione delle attività finanziarie	16/19
Sistemi e strumenti di remunerazione e incentivazione	18/19
Esperienza internazionale	13/19

In relazione al rinnovo degli Organi sociali in scadenza con l'approvazione del Bilancio 2018, sono stati elaborati nuovi criteri in tema di composizione del Consiglio e di diversity, nell'ambito dei quali si è tenuto conto anche delle Linee Guida pubblicate dall'European Banking Authority nel settembre 2018 in materia di requisiti di idoneità dei componenti degli organi. Anche a tale proposito si rinvia allo specifico documento pubblicato sul sito internet della Banca.

A Intesa Sanpaolo compete inoltre la responsabilità, nell'ambito dell'esercizio dell'attività di direzione e coordinamento posta in essere quale Capogruppo, di garantire la coerenza complessiva dell'assetto di governo del Gruppo e, in particolare, l'adeguatezza della governance delle società che lo compongono, anche con riguardo alla composizione/articolazione degli Organi sociali.

In base a quanto statutariamente previsto, la designazione degli esponenti delle controllate è effettuata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, il quale opera secondo principi omogenei a livello di Gruppo e nel rispetto della normativa e delle best practice a ciascuna controllata applicabili, con l'obiettivo di garantire un'adeguata composizione quali-quantitativa degli Organi, attribuendo specifica rilevanza al grado di diversificazione, anche in termini di età, genere, anzianità di carica, provenienza geografica e proiezione internazionale. Nel definire la composizione degli Organi viene ricercato il mix di profili personali e professionali più adeguato ed efficace in rapporto – per ciascuna controllata – a natura, articolazione delle attività e rischi assunti. L'obiettivo è quello di garantire che ciascun Organo disponga di competenze, esperienze, capacità e professionalità opportunamente diversificate e fra di loro complementari. Si tiene conto a tal fine delle eventuali indicazioni formulate dall'Organo amministrativo delle singole controllate in sede di autovalutazione annuale. Anche i principi in materia di designazione nelle controllate sono disciplinati da specifiche Linee Guida.

## AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEI CONSIGLIERI

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione assicura che la Banca predisponga e attui programmi di inserimento e piani di formazione dei componenti del Consiglio. In quest'ambito, provvede ad organizzare e a promuovere la partecipazione degli Amministratori a iniziative finalizzate ad accrescere la conoscenza dei settori di attività della Banca e delle società del Gruppo, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione, dei principi di corretta gestione dei rischi nonché del quadro normativo e autoregolamentare di riferimento, come pure ad incontri, anche informali, tesi all'approfondimento di questioni strategiche.

Tale attività formativa è proseguita anche nel 2018, con 10 specifiche sessioni di induction, al fine di consentire ai Consiglieri di approfondire e confrontarsi su diversi aspetti dell'attività della Banca e del Gruppo e sul quadro normativo di riferimento nonché sui compiti e sulle responsabilità inerenti alla carica. Le sessioni di induction nel 2018 hanno riguardato tra l'altro tematiche di bilancio (con particolare riguardo all'applicazione del principio contabile IFRS9), fiscali e di risk management, oltre ad approfondimenti in materia di Internal Capital Adequacy Assessment Process e Internal Liquidity Adequacy Assessment Process, politiche di remunerazione e incentivazione, normativa USA e attività delle principali Business Unit della Banca.

Una specifica sessione è stata dedicata all'impegno di Intesa Sanpaolo nella Corporate Social Responsibility, alla rendicontazione non finanziaria e al posizionamento di Intesa Sanpaolo negli indici di sostenibilità.



Un seminario, dei 4 tenutisi nel 2018, ha invece riguardato il tema del cambiamento climatico. Si rammenta infine che, allo scopo di favorire la migliore conoscenza del contesto aziendale e normativo di riferimento e della relativa evoluzione, è a disposizione dei Consiglieri – e viene regolarmente aggiornata – una raccolta dei documenti di governance, dei riferimenti normativi, della principale corrispondenza con le Autorità di vigilanza, delle situazioni contabili e dell'ulteriore documentazione utile allo svolgimento delle proprie funzioni.

## REMUNERAZIONI

Un'informativa completa, sia qualitativa sia quantitativa, viene fornita nella Relazione sulle Remunerazioni, disponibile sul sito internet [1].

Lo Statuto della Banca prevede che ai componenti del Consiglio di Amministrazione spetti, oltre al rimborso delle spese sostenute per ragione del loro ufficio, un compenso che viene determinato dall'Assemblea all'atto della loro nomina in misura fissa per l'intero periodo di carica. L'Assemblea stabilisce anche il compenso additivo della carica di Presidente e Vice-Presidente. Lo Statuto prevede che l'Assemblea determini, all'atto della nomina del Comitato per il Controllo sulla Gestione e per l'intero periodo della carica, un compenso specifico per i Consiglieri di Amministrazione che compongono questo Comitato, in ugual misura per ciascun Consigliere, ma con un'apposita maggiorazione per il Presidente.

A norma di Statuto, al Consigliere Delegato compete anche una remunerazione fissa e variabile collegata al ruolo di Direttore Generale, determinata dal Consiglio di Amministrazione in coerenza con le politiche di remunerazione approvate dall'Assemblea.

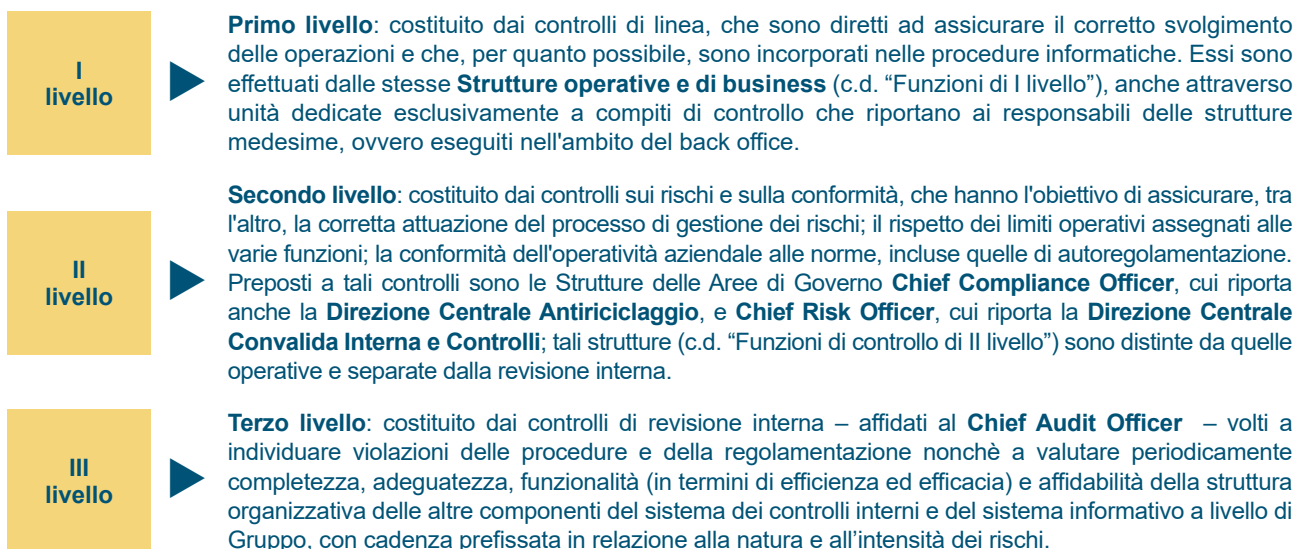
Nel rispetto della coerenza e della compatibilità del sistema incentivante di breve termine con la remunerazione degli azionisti, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato che tale componente variabile di breve termine della retribuzione abbia come limite massimo due volte la componente fissa, incluso il pro-quota annuale del Piano di Incentivazione a lungo termine 2018 – 2021 POP (Performance-based Option Plan), e sia parametrata alla performance conseguita negli obiettivi assegnati.

Nel caso in cui il premio sia inferiore al 100% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 50% in azioni e il 50% in contanti; invece, se il premio è superiore al 100% della remunerazione fissa ma inferiore al 150% della stessa, la corresponsione avviene per il 55% in azioni e per la restante quota in contanti; infine, se il premio è superiore al 150% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 60% in azioni e per il 40% in contanti. L'erogazione del 60% del premio è sottoposto al differimento in 5 anni. Il pagamento di tali quote differite sarà sottoposto alla verifica, anno per anno, delle malus condition.

## IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

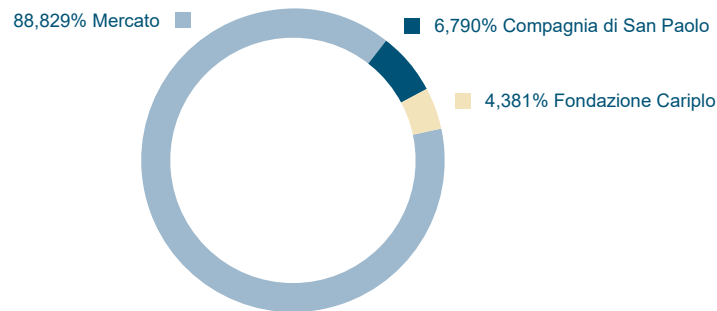
La Banca, per garantire una sana e prudente gestione, che coniughi la redditività dell'impresa con un'assunzione dei rischi consapevole e con condotte operative improntate a correttezza, ha aggiornato il Regolamento del Sistema dei Controlli Interni Integrato anche per tenere conto del passaggio alla governance monistica.

Il sistema dei controlli interni è stato disegnato in modo da realizzare un presidio costante per l'identificazione, il governo e il controllo dei rischi connessi alle attività svolte ed è basato su tre livelli:



## AZIONARIATO

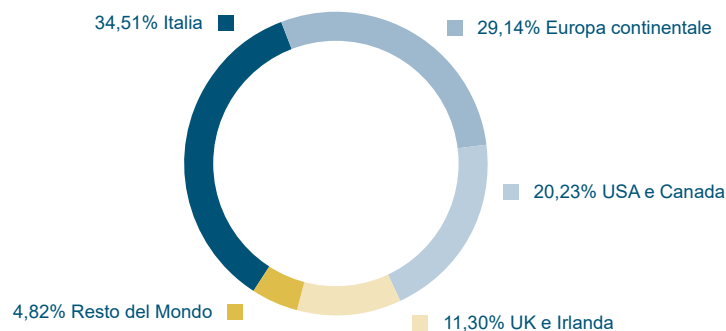
Il capitale sociale di Intesa Sanpaolo è pari a Euro 9.085.534.363,36, diviso in n. 17.509.481.027 azioni ordinarie. A febbraio 2019 l'azionariato di Intesa Sanpaolo risulta così composto (titolari di quote superiori al 3%\*):



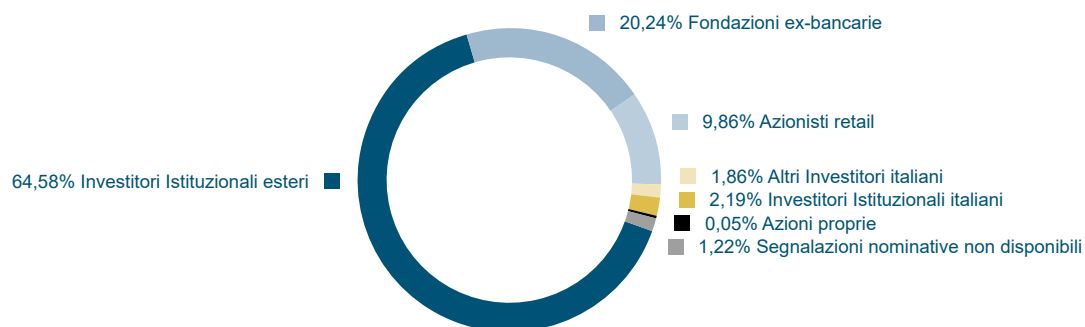
\* Azionisti a titolo di gestione del risparmio potrebbero avere chiesto l'esenzione dalla segnalazione fino al superamento della soglia del 5%.

Di seguito si fornisce la composizione dell'azionariato per area geografica e per tipologia azionisti, sulla base delle segnalazioni nominative dei percettori del dividendo pagato per l'esercizio 2017, come effettuate dagli intermediari (data stacco 21 maggio 2018).

### COMPOSIZIONE AZIONARIATO ORDINARIO PER AREA GEOGRAFICA



### COMPOSIZIONE AZIONARIATO ORDINARIO PER TIPOLOGIA AZIONISTI



## RELAZIONI CON GLI AZIONISTI E LA COMUNITÀ FINANZIARIA

Nella relazione con il mercato Intesa Sanpaolo ispira la propria attività a una precisa condotta di apertura, in particolare per quanto riguarda i risultati di bilancio e periodici nonché le strategie del Gruppo, anche tramite incontri con la comunità finanziaria nazionale e internazionale, nel quadro di un dialogo con il mercato fondato su una prassi di corretta e tempestiva comunicazione.

Nel corso del 2018, la comunicazione con la comunità finanziaria ha continuato a focalizzarsi sulla redditività sostenibile e sulla solidità del Gruppo come sicuro riferimento per gli stakeholder. Per garantire la parità di accesso, anche nel 2018, le informazioni sono state rese disponibili in modo tempestivo, agevole e non oneroso tramite una pluralità di canali: Internet, conference call con numero verde gratuito, inoltre gratuito dei bilanci a chi li richiede. La sezione Investor Relations del sito Internet [\[i\]](#) propone contenuti articolati e aggiornamenti tematici per rendere sempre disponibile agli stakeholder un'informazione ampia e sistematica. Al fine di contribuire alla creazione di valore sostenibile nel tempo si sono svolti regolari e frequenti incontri con la comunità finanziaria che hanno consolidato rapporti duraturi e fiduciosi.

Particolare attenzione è stata inoltre riservata agli investitori e analisti SRI (Socially Responsible Investment) con incontri e road-show dedicati.

## RENDIMENTO DEL TITOLO INTESA SANPAOLO

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo nel 2018 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario, con una tendenza al rialzo fino all'inizio di febbraio, quando è stato raggiunto il punto di massimo, seguita da un andamento fluttuante fino alla metà di maggio, da un marcato calo nella seconda parte di maggio, da un successivo andamento fluttuante fino alla fine di settembre e da una tendenza al ribasso nell'ultimo trimestre, raggiungendo il punto di minimo nella seconda metà di novembre e segnando a fine 2018 un calo del 30% rispetto alla chiusura del 2017.

La capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è risultata in calo a 34 miliardi di euro a fine 2018 rispetto ai 46,4 miliardi registrati a fine 2017.

Il Consiglio di Amministrazione proporrà all'Assemblea degli Azionisti la distribuzione di un importo unitario di 0,197 euro alle azioni ordinarie, per un totale di circa 3,45 miliardi di euro.

## ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

Le Assemblee costituiscono per la Società una delle principali opportunità di confronto e di dialogo con i soci nonché un'occasione per la comunicazione agli stessi di notizie, nel rispetto del principio della parità informativa e della disciplina sulle informazioni price sensitive. Al contempo, l'Assemblea rappresenta per i soci un momento di partecipazione attiva alla vita societaria e di espressione della propria volontà, con le modalità e sugli argomenti a essi riservati dalla legge e dallo Statuto.

Intesa Sanpaolo si è da sempre prefissa di agevolare la più ampia partecipazione alle Assemblee e di garantire il miglior livello qualitativo delle informazioni offerte, al fine di valorizzare adeguatamente l'evento assembleare. L'Assemblea è convocata dal Consiglio di Amministrazione ogniqualvolta esso lo ritenga opportuno, ovvero su richiesta di tanti Soci che rappresentino almeno il ventesimo del capitale sociale.

L'Assemblea, previa comunicazione al Presidente del Consiglio di Amministrazione, può inoltre essere convocata dal Comitato per il Controllo sulla Gestione, ove risulti necessario per l'esercizio delle relative funzioni.

Durante l'esercizio 2018 l'Assemblea si è riunita il 27 aprile in sede ordinaria e straordinaria; nella stessa data si è tenuta l'Assemblea speciale degli azionisti di risparmio che ha approvato le deliberazioni dell'Assemblea straordinaria concernenti la conversione delle azioni di risparmio in azioni ordinarie.

## DIRITTO DI INTERVENTO E DI VOTO

Ogni azione ordinaria attribuisce il diritto a un voto nelle Assemblee ordinarie e straordinarie.

# Governance della Corporate Social Responsibility

La struttura di Corporate Social Responsibility (CSR) supporta i vertici aziendali nella definizione di strategie e politiche di sostenibilità, finalizzate a generare valore per gli stakeholder. Riporta attraverso il Chief Financial Officer al Consigliere Delegato e CEO e al Consiglio di Amministrazione.



Il sistema di governance della CSR è basato anche su un forte coinvolgimento del Comitato Rischi costituito all'interno del Consiglio di Amministrazione per supportarlo, anche con specifico riguardo a tutte le materie di Corporate Social Responsibility. In quest'ottica, CSR incontra periodicamente il Comitato per condividere approccio e stato di avanzamento di processi e attività legate alla sostenibilità e alla rendicontazione non finanziaria. In particolare, nel corso del 2018, ha preso parte a 4 incontri con il Comitato Rischi (ai quali è stato invitato il Comitato per il Controllo sulla Gestione) relazionando sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2017 e sulle Linee Guida per la redazione della stessa, definite a livello di Gruppo per disciplinare il processo, le attività, i ruoli e le responsabilità delle strutture e organi del Gruppo coinvolti nella predisposizione, approvazione e pubblicazione della Dichiarazione nel rispetto di quanto previsto dal Decreto. Inoltre, ha presentato al Comitato di Controllo sulla Gestione, congiuntamente all'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001, la Relazione annuale sull'attuazione e governo del Codice Etico.

CSR in queste attività è supportata da Referenti CSR nominati nelle principali strutture e da CSR Delegates in ciascuna delle Banche che fanno parte della Divisione International Subsidiary Banks.

Nel 2018, al fine di rafforzare la governance della Corporate Social Responsibility, CSR ha coinvolto i primi riporti del CEO in 18 incontri con l'intento di aumentare il coinvolgimento e la consapevolezza sui temi della CSR, e di analizzare i temi material, anche in relazione alle priorità del Piano d'Impresa 2018-2021. Inoltre è stata proposta la costituzione in ogni Area di Governo, Divisione e Direzione Centrale, di Sustainability Manager in grado di giocare un ruolo strategico nella definizione e realizzazione di obiettivi di sostenibilità nonché di raccordo e coordinamento tra Top Management e CSR.



Nel corso del 2018 CSR ha promosso specifiche iniziative, tra cui:

- la predisposizione e condivisione delle Linee Guida per la redazione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria ai sensi del D. Lgs. 254/2016 e della relativa Guida di Processo, attraverso il previsto processo di concordanza interna con le strutture del Gruppo; le Linee Guida sono state approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- il supporto alle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), con l'impegno, su base volontaria, alla diffusione di una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici;
- il riscontro a 20 assessment provenienti da investitori e analisti su temi ESG (Environment, Social, Governance) e di climate change e, in collaborazione con Investor Relations, un'attività di 23 incontri con 27 soggetti diversi tra investitori analisti focalizzati sulla sostenibilità.

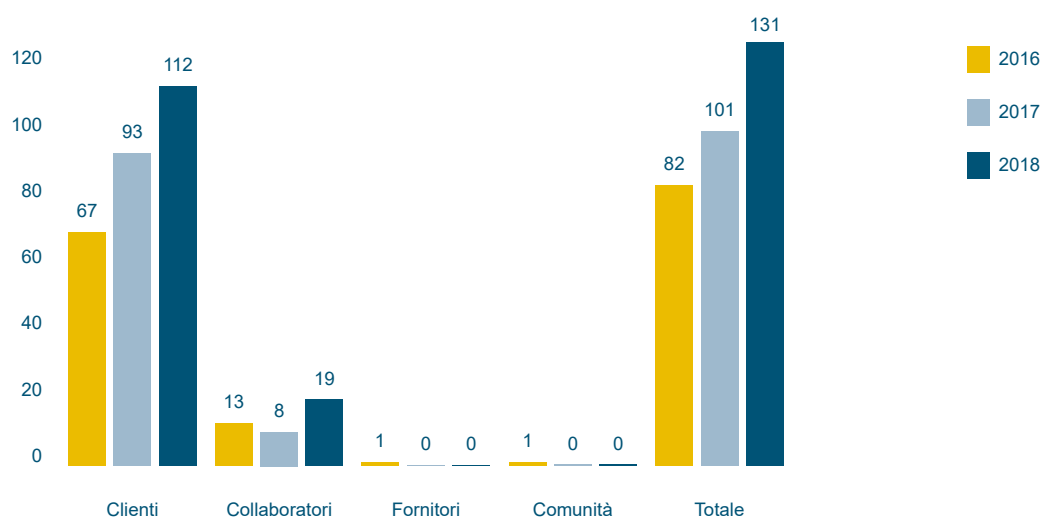
## ATTUAZIONE E GOVERNO DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico è il documento di autodisciplina di riferimento per l'integrazione di considerazioni sociali e ambientali nei processi, nelle prassi e nelle decisioni aziendali. Contiene impegni volontari nella gestione delle relazioni con tutti i soggetti interni e esterni del Gruppo (stakeholder) esplicitando i valori di riferimento e i fondamenti della cultura aziendale.

Il meccanismo di attuazione e di governo del Codice si basa sui seguenti capisaldi:

- Il principio di auto-responsabilità, per il quale ogni struttura è direttamente responsabile e garantisce l'aderenza ai valori e principi del Codice, impegnandosi a definire gli obiettivi e i piani di azione relativi e, ove opportuno, nominando un referente CSR.
- Il processo di rendicontazione annuale (Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria) dove sono presentate le politiche e le modalità di gestione, le iniziative, gli indicatori e gli obiettivi dei temi rilevanti per gli stakeholder e per il business, dando dunque concretezza agli impegni espressi nel Codice.
- L'analisi e conseguente attestazione della governance in ambito di responsabilità sociale condotta da una terza parte indipendente ai sensi dei principi e dei contenuti della norma ISO 26000, annualmente pubblicata sul sito internet [i]. La valutazione della Governance è stata condotta secondo la metodologia della UNI PdR 18:2016, che ha portato ad esprimere un giudizio «Coerente e impegnato all'eccellenza» con un punteggio di 42 (nel 2017 "In progress" con un punteggio di 23 su una scala da 15 a 45). Sono stati evidenziati significativi progressi, grazie alla chiara integrazione nel Piano di Impresa di valutazioni di responsabilità sociale e al coinvolgimento delle figure apicali nel confronto con la funzione CSR. La valutazione di Terza Parte ha rilevato, per il perimetro Italia, un consolidato presidio dei temi di responsabilità sociale investigati, con un evidente impegno a cogliere la coerenza dei comportamenti rispetto al Codice Etico di Gruppo Intesa Sanpaolo e le opportunità di miglioramento, attraverso l'attività di raccordo espressa dalla funzione CSR. In particolare i principi del Codice Etico risultano declinati in un sistema normativo aziendale tale da consentire l'applicazione, anche tenendo conto dei risultati dei processi di coinvolgimento degli stakeholder. Rispetto all'anno precedente, in Italia sono stati registrati progressi in 8 dei 10 temi monitorati, segnatamente: Qualità e innovazione nella relazione con la clientela, Tutela del lavoro, Benessere dei collaboratori, Accesso al credito e inclusione finanziaria, Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori, Relazione con la Comunità, Green Economy, Integrità nella Condotta Aziendale. Con riferimento al perimetro estero l'analisi ha evidenziato un approccio strutturato, allineato alle Politiche di gruppo, con progressi in tutti i temi monitorati. Si evidenzia un punto di forza nella Qualità e innovazione nella relazione con la clientela; gli altri temi sono sostanzialmente allineati, sia pure con leggere differenze date dal contesto nazionale e con maggiori margini di miglioramento per Integrità nella Condotta Aziendale.
- La gestione delle segnalazioni sulle presunte inosservanze al Codice: CSR riceve le segnalazioni pervenute e, dopo le necessarie verifiche, risponde in collaborazione con le strutture interessate garantendo i segnalanti in buona fede da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e assicurando la massima riservatezza, fatti salvi gli obblighi di legge. Nel 2018 sono pervenute 131 segnalazioni delle quali 97 riguardanti il perimetro Italia e 34 l'estero; un numero in aumento rispetto allo scorso anno (101 nel 2017) con riguardo sia alle segnalazioni giunte direttamente alla casella email del Codice Etico (47 rispetto alle 12 del 2017) sia a quelle giunte alle Banche estere, sensibilizzate dalle iniziative di formazione condotte negli ultimi anni su un'attenta gestione di queste segnalazioni. Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (112), seguite, a lunga distanza, da quelle dei collaboratori (19). La categoria di maggiore impatto, con 20 segnalazioni, riguarda le contestazioni a fronte di prodotti o servizi ritenuti non correttamente offerti; circa metà di queste segnalazioni provengono dalle Banche estere e registrano ricorsi dovuti a disguidi tecnici, mentre le segnalazioni provenienti da clienti italiani sono generate prevalentemente da tensioni dovute, da una parte al protrarsi della crisi economica, dall'altra alle difficoltà di alcune fasce di clientela nell'uso di prodotti che integrano le nuove tecnologie. Si registrano 17

## Segnalazioni di presunte inosservanze del Codice Etico



segnalazioni per problemi di accesso a filiali o servizi a causa di disabilità. A seguito di un servizio televisivo sulle banche armate, il tema del finanziamento di settori controversi ha generato 17 segnalazioni in merito. Fra le 19 segnalazioni giunte dai collaboratori, due sono riconducibili a presunto mobbing. I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2018 costantemente monitorati.

- La diffusione della cultura di sostenibilità: è stata realizzata una raccolta (“Collection”) di 9 Oggetti Formativi (video e fiction formative) sui valori e principi del Codice Etico resa disponibile a partire da febbraio 2018 ed estesa a tutte le strutture del Gruppo. Una nuova raccolta – relativa a sei tematiche di sostenibilità – è stata inoltre progettata e avviata per rafforzare la conoscenza e la consapevolezza delle tematiche CSR tra le persone, ed è stata resa disponibile da febbraio 2019. Nel corso del 2018, per i CSR Delegates della Divisione International Subsidiary Banks sono stati organizzati due incontri dedicati ai temi della cultura della responsabilità e dello stakeholder engagement. In parallelo sono proseguite le iniziative relative al Codice Etico con sessioni formative dedicate all’identificazione e alla segnalazione di potenziali inosservanze del Codice Etico, che hanno coinvolto le persone delle strutture impegnate nella gestione dei reclami e nella customer satisfaction delle Banche estere. A completamento delle due edizioni pilota (nel 2016 in PBZ e nel 2017 in Banca Intesa Beograd) il progetto è stato esteso alle altre controllate secondo una modalità “train the trainers”, con l’obiettivo di trasferire ai collaboratori conoscenze, competenze e supporto (in termini di materiali e strumenti) per la realizzazione di edizioni formative locali. Il 2018 si è concluso con 7 edizioni di cui 6 realizzate a livello locale, che hanno coinvolto complessivamente 65 partecipanti.

Il rispetto dei principi e valori del Codice Etico è stato monitorato col supporto del Chief Audit Officer, per poter riferire annualmente al Comitato per il Controllo sulla Gestione e all’Organismo di Vigilanza ex D.Lgs 231/2001. Sono state effettuate, infatti, verifiche su 20 aree a rischio che hanno considerato anche aspetti e implicazioni di responsabilità sociale e ambientale quali:

- Operatività con Parti Correlate e soggetti collegati;
- Sistemi di remunerazione ed incentivazione del Personale (su diverse realtà del Gruppo) e politiche di selezione/assunzione del Personale dipendente;
- Rendicontazione dei finanziamenti Fondo Speciale Ricerca e Sviluppo; gestione del Fondo per la Crescita Sostenibile e più in generale attività di erogazione del credito (comportante la valutazione di elementi sociali o ambientali) su specifici comparti o realtà operative;
- Sistema dei controlli in materia di salute e sicurezza ambientale (Direzione Tutela Aziendale);
- Verifiche su strumenti d’investimento (es.: PIR) o su meccanismi di tutela del depositante (es.: Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi) per alcune realtà del gruppo Fideuram;
- Gestione delle procedure acquisitive (accentrate o su specifiche società e attività), del monitoraggio e qualifica dei fornitori e dei processi rilevanti in outsourcing di funzioni operative importanti;
- Sponsorizzazioni e liberalità territoriali a valere sul Fondo di Beneficenza nell’ambito della Divisione Banca dei Territori;
- Attività di prevenzione frodi (Fideuram) e rispetto del Codice Interno di Comportamento di Gruppo (Divisione Banca dei Territori).

Dalle verifiche non sono emerse particolari violazioni o criticità.

## Gestione dei principali rischi sociali e ambientali

Il Gruppo ha attivato processi e responsabilità specifiche atti a comprendere e gestire i rischi in modo da assicurare solidità e continuità aziendale nel lungo periodo, estendendo i benefici ai suoi stakeholder.

Di seguito viene presentato un quadro dei principali rischi sociali e ambientali che sono significativi per il loro possibile impatto sulle attività aziendali e sugli stakeholder e le relative azioni di mitigazione.

Una tabella specifica approfondisce i rischi legati all'ambiente e al cambiamento climatico.

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Integrità nella condotta aziendale	Rischi di conformità a norme vigenti (corruzione, riciclaggio, fiscale, libera concorrenza, privacy, giuslavoristiche) e inefficace risposta a cambiamenti regolamentari Rischio di mancata o insufficiente formazione ai collaboratori Rischi reputazionali	Multe, sanzioni, limitazioni allo svolgimento dell'attività Danni alla reputazione e al marchio	Sistema di compliance articolato su più livelli a presidio del rischio di non conformità, con funzioni specialistiche Sistema di controlli interni Definizione di normativa aziendale interna Formazione specialistica ai collaboratori Istituzione di un sistema di whistleblowing Stesura di policy di autoregolamentazione sui settori controversi
Tutela dei clienti e vendita responsabile	Pratiche commerciali scorrette Inadeguato livello di servizio per il cliente Inadeguata comunicazione al cliente Transizione poco efficace da canali tradizionali al digitale Inadeguata comunicazione al cliente Continuità operativa in caso di emergenze, blocchi o malfunzionamenti	Perdita di competitività, di clienti e quote di mercato con diminuzione della redditività Contenziosi e reclami Multe e sanzioni Danni alla reputazione e al marchio Danni a persone o cose nel corso di una rapina	Modello focalizzato sul livello di servizio, sulla consulenza personalizzata, e sulla trasparenza Il processo di clearing per i nuovi prodotti e servizi Gestione attenta e proattiva dei reclami Innovazione nell'offerta mirata a assicurare l'accessibilità ai servizi Piano di Business continuity
Multicanalità e accessibilità	Rischio informatico		Prevenzione del rischio informatico
Salute e sicurezza dei clienti e dei collaboratori	Rapine		Prevenzione e contrasto alle rapine
Sostegno al sistema produttivo	Gestione dei rischi sociali e ambientali nei finanziamenti Finanziamenti in settori o operazioni controverse Rischi reputazionali	Crediti problematici o necessità di accantonamenti Danni alla reputazione e al marchio	Modello di rating che include anche aspetti intangibili delle imprese Processi di risk clearing Equator Principles per i finanziamenti dedicati allo sviluppo di progetti Stesura di policy di autoregolamentazione sui settori controversi Pareri che includono fattori socio-ambientali

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Gestione responsabile del risparmio	Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio di investimenti Investimenti in settori controversi Rischi reputazionali	Perdita di competitività, di quote di mercato e di clienti attenti agli aspetti ESG con diminuzione della redditività Danni alla reputazione e al marchio	Sottoscrizione ai PRI e ai Principi di Stewardship Gamma di fondi Etici/ESG Attività di engagement sulle società Stesura di policy di autoregolamentazione sui settori controversi
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	Inadeguata valorizzazione e motivazione dei collaboratori Incapacità a attrarre e trattenere i talenti Insufficiente attenzione ai temi di diversità e inclusione	Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività Mancanza di personale adeguatamente formato e qualificato Inadeguati livelli di servizio ai clienti	Investimenti in attività formative Programmi per la gestione dei talenti Riconoscimento del merito dei collaboratori Iniziative per valorizzare la diversità e l'inclusione
Benessere dei collaboratori	Salute e sicurezza dei collaboratori	Infortuni sul lavoro Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività	Certificazione sul sistema di gestione sulla salute e sicurezza (OHSAS 18001) su tutte le filiali in Italia Coordinamento e regole per i sistemi di gestione salute e sicurezza nelle Banche del perimetro ISBD Valutazione dello stress lavoro-correlato Agevolazioni per la conciliazione casa-lavoro Prevenzione e welfare per i collaboratori
Riorganizzazioni responsabili	Conflittualità e relativi rischi giuslavoristici	Contenziosi Scioperi con conseguenze sulla continuità del servizio alla clientela Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività	Gestione responsabile dei processi di ristrutturazione aziendale, con la riconversione di risorse ad altre attività Nuove assunzioni per promuovere il ricambio generazionale Gestione dei rischi giuslavoristici

## VALUTAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI DI REPUTAZIONE

In un contesto di elevata sensibilità al tema dell'etica degli affari e di interesse crescente per la valutazione di asset intangibili, Intesa Sanpaolo ha sviluppato un modello di gestione della propria reputazione presso tutti gli stakeholder, con l'obiettivo di prevenire e minimizzare i possibili impatti negativi sulla propria immagine. Il Gruppo riconosce infatti grande rilevanza ai rischi non finanziari e, nell'ambito delle principali strategie di assunzione dei rischi – declinate nel Risk Appetite Framework (RAF) – ha definito il proprio impegno nel presidio della reputazione.

Il modello di governo dei rischi reputazionali di Intesa Sanpaolo assegna agli Organi Societari la funzione di supervisione strategica e alla Direzione Centrale Enterprise Risk Management la responsabilità generale di governo dei processi di Reputational Risk. Ogni funzione aziendale è coinvolta nel processo di salvaguardia dell'immagine del Gruppo tramite il rispetto dei codici di comportamento e mediante l'individuazione dei rischi reputazionali inerenti le attività di propria competenza. A livello più specialistico però il sistema di gestione dei rischi reputazionali si basa, da un lato, su un presidio sistematico e autonomo da parte di alcune strutture aziendali (ad esempio, Chief Compliance Officer, Chief Institutional Affairs and External Communications Officer, Corporate Social Responsibility, Comunicazione Interna) e dall'altro, sui processi di Reputational Risk Management attivati dalla Direzione Centrale Enterprise Risk Management.

Fra tali processi rilevano in particolare:

- il Reputational Risk Clearing, che ha l'obiettivo di individuare e valutare ex ante i potenziali rischi reputazio-

nali (ivi compresi quelli derivanti dai rischi socio-ambientali) connessi alle operazioni di business più significative, ai principali progetti strategici e alla selezione dei fornitori/partner di Intesa Sanpaolo. Attraverso la formulazione di un parere consultivo, l'attività di clearing si propone di evidenziare i potenziali profili di rischio connessi ad una specifica operazione e/o controparte consentendo un'assunzione consapevole del rischio. Complessivamente nel 2018 sono state valutate circa 140 iniziative/operazioni.

- Il Reputational Risk Monitoring, che permette di monitorare l'evoluzione nel tempo del posizionamento reputazionale di Intesa Sanpaolo e di rilevare le principali aree di esposizione, soprattutto attraverso l'analisi periodica della web reputation. I processi di monitoraggio si sviluppano a partire dalle dimensioni reputazionali identificate e consentono di integrare il punto di vista interno (ad esempio tramite il Reputational Risk Assessment) con quello esterno (ad esempio analisi/indagini realizzate da organismi terzi per monitorare percezione e aspettative degli stakeholder). L'analisi 2018 della web reputation conferma il trend positivo in termini di percezione del brand, in particolare con riferimento alle iniziative in ambito Corporate Social Responsibility, pur in presenza di alcuni eventi che hanno avuto impatto negativo. La mitigazione del rischio reputazionale è affidata anche alle strutture deputate alla gestione dei rischi primari (rischio di credito, di mercato, di liquidità ed operativo), in considerazione della natura consequenziale del rischio reputazionale.

## GESTIONE DEI RISCHI SOCIALI E AMBIENTALI NEI FINANZIAMENTI

Il presidio nella gestione e nel controllo del rischio, in capo agli Organi societari, è affidato all'azione coordinata del Chief Risk Officer in materia di risk management e del Chief Lending Officer in materia di assunzione e gestione dei rischi di credito del Gruppo, a diretto riporto del Chief Executive Officer. Tali aree di responsabilità centrale supportano le strutture di business e le altre funzioni coinvolte nel processo creditizio con lo scopo di rendere efficiente ed efficace l'attività di concessione, gestione e controllo del credito. Per l'attività creditizia e finanziaria sono previste diverse forme di coordinamento – con specifici riferimenti normativi in materia di facoltà, criteri per la concessione e gestione e Guide operative dettagliate – che permettono a Intesa Sanpaolo di esercitare un ruolo attivo di indirizzo e supporto del Gruppo. Sono, in particolare, fissate politiche di concessione e gestione del credito di Gruppo basate sulla formulazione di un rating, che rappresenta un giudizio sintetico di rischiosità.

Il Codice Etico prevede che le decisioni di investimento e la politica creditizia tengano conto dei rischi socio-ambientali associati alle attività delle imprese clienti. Tale impegno è anche contenuto nelle Regole in materia di politica ambientale ed energetica e nei Principi in materia di Diritti Umani.

Il Gruppo aderisce inoltre agli Equator Principles a presidio di tali rischi nei finanziamenti di progetti. La valutazione dei rischi ambientali consente anche di rispondere alle esigenze normative di cui al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa degli enti.

Dal punto di vista organizzativo, l'analisi e la valutazione del rischio socio-ambientale delle operazioni di finanziamento soggette agli Equator Principles è di competenza dell'Area Chief Lending Officer. Per gli altri finanziamenti, la struttura responsabile di tale valutazione è il Risk Management, con il supporto di Corporate Social Responsibility.

La valutazione del merito creditizio, che include gli aspetti socio-ambientali, avviene verso tutti i clienti imprese, in coerenza alle Regole del Sistema dei Rating Interni.

In particolare, un innovativo modello di rating Corporate è stato messo a punto grazie anche alla pluriennale collaborazione con Confindustria Piccola Industria e validato dalla BCE. Nel modello gli aspetti sociali e ambientali possono assumere una valenza positiva portando ad un miglioramento del rating. Il modello, infatti, oltre alla consueta valutazione economico finanziaria, valorizza, in termini di facilitazione all'accesso al credito e condizioni economiche più favorevoli, anche fattori qualitativi intangibili dell'impresa, quali i marchi, i brevetti, le certificazioni di qualità e ambientali, le attività di ricerca e sviluppo, d'innovazione e digitalizzazione, i progetti di sviluppo e di posizionamento competitivo, la gestione del rischio d'impresa, la proprietà e il management, nonché l'appartenenza a una filiera.

Con riferimento ai settori potenzialmente più esposti ai rischi ambientali, a giugno 2018 è terminata la fase di sperimentazione di un Questionario sui Rischi Ambientali, iniziata a luglio 2017 su un campione di clienti della Divisione Corporate ed Investment Banking.

A seguito dell'esito positivo della fase pilota, l'attività è entrata a regime, mantenendo lo stesso perimetro di clientela, ed è stata inclusa nella Guida Operativa in materia di concessione del credito. L'iniziativa consente di integrare il rischio ambientale nella valutazione del merito creditizio per i settori più sensibili.

Infine, nel corso del 2018 è proseguita l'attività avviata l'anno precedente di rilascio di pareri consultivi sul profilo di rischio sociale, ambientale e reputazionale di operazioni di business e/o clienti operanti in settori sensibili che non rientrano nel perimetro di applicazione degli Equator Principles. I pareri, forniti dall'Ufficio Reputational Risk dell'Area Chief Risk Officer con il contributo di Corporate Social Responsibility, prevedono l'attribuzione di una classe di rischio (da bassa a molto alta): nel 2018 ne sono stati emessi 67.



## L'ADESIONE AGLI EQUATOR PRINCIPLES

La valutazione e la gestione dei rischi sociali e ambientali riveste un ruolo fondamentale nel caso di finanziamenti dedicati a grandi progetti industriali e infrastrutturali.

Gli Equator Principles (EP o Principi) sono Linee Guida internazionali, a cui le istituzioni finanziarie aderiscono su base volontaria, per la gestione dei rischi socio-ambientali derivanti dal finanziamento di progetti. L'applicazione dei Principi in maniera strutturata e integrata consente di individuare e gestire i rischi emergenti in paesi vulnerabili dal punto di vista sociale e ambientale e in settori sensibili. Intesa Sanpaolo aderisce agli EP sin dal 2007. I Principi sono basati sui criteri dell'International Finance Corporation (IFC) della Banca Mondiale (i Performance Standard), che riguardano, fra gli altri temi: la valutazione degli impatti sociali e ambientali; la tutela dei diritti dei lavoratori; l'esclusione del lavoro minorile e di quello forzato; la prevenzione dell'inquinamento e la promozione dell'efficienza energetica; i rischi sulla salute e la sicurezza delle comunità; la consultazione delle popolazioni interessate e la tutela dei loro diritti; la salvaguardia della biodiversità e la gestione sostenibile delle risorse naturali; la conservazione del patrimonio culturale.

Gli impatti derivanti dai cambiamenti climatici sono tenuti in particolare considerazione nel processo degli EP. I Principi infatti chiedono che il cliente dimostri, nel caso in cui si prevede che le emissioni di CO<sub>2</sub> equivalenti annue superino le 100.000 tonnellate, di aver preso in considerazione soluzioni a minor intensità di emissioni, attraverso l'analisi delle alternative; inoltre per gli stessi progetti i Principi chiedono la pubblicazione, su base annuale, dei livelli di emissioni di CO<sub>2</sub>.

Il Climate Change Working Group dell'Associazione Equator Principles si interfaccia costantemente con l'IFC in merito all'implementazione della strategia sul climate change nei Performance Standard e per condividere buone pratiche nel campo della gestione del rischio legato ai cambiamenti climatici.

Gli EP prevedono l'assegnazione di una categoria di rischio ai progetti da finanziare (A alto, B medio, C basso) basata su variabili quali le caratteristiche socio-ambientali del Paese, il settore industriale di appartenenza e le caratteristiche proprie del progetto in esame.

Il campo di applicazione dei Principi include la forma tecnica del Project Finance (Finanza di Progetto) a partire dai 10 milioni di dollari statunitensi e i finanziamenti alle imprese, qualora siano destinati allo sviluppo di un progetto specifico, a partire da 100 milioni di dollari statunitensi.

## IL PROCESSO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI SOCIALI E AMBIENTALI SECONDO GLI EQUATOR PRINCIPLES

Il processo di implementazione degli Equator Principles è declinato e normato dalle "Regole in materia di Equator Principles", a valere per tutto il Gruppo.

Il processo di implementazione degli EP è integrato nelle politiche di credito del Gruppo al fine di intercettare, fin dall'insorgere della richiesta, tutti i finanziamenti che rientrano nel campo di applicazione dei Principi. Il processo prevede che i progetti a rischio più elevato e, se opportuno, quelli a rischio medio, vengano valutati da parte di un consulente indipendente che ne identifichi i principali impatti sociali e ambientali. Gli esiti di questa valutazione indipendente (due diligence) forniscono suggerimenti e raccomandazioni in merito all'eventualità di integrare l'istruttoria con studi approfonditi o piani di azione, ad esempio sulla tutela dei diritti umani, affinché il progetto risponda ai requisiti degli standard internazionali. I piani di azione vengono integrati negli adempimenti contrattuali e sottoposti a monitoraggio con una periodicità stabilita sulla base del grado di rischio evidenziato.

Il cliente è tenuto a presentare rapporti periodici che dimostrino l'implementazione delle azioni richieste dalla Banca, verificabili anche con visite in loco. In caso di mancata osservanza degli accordi, la Banca si riserva il diritto di esercitare misure di intervento da valutare caso per caso.

Il processo di valutazione prevede anche il coinvolgimento e la consultazione delle comunità locali per comprendere i possibili impatti sociali e identificare eventuali azioni di mitigazione. Gli Equator Principles presuppongono una relazione continua con gli stakeholder, sin dalla fase di progettazione e lungo tutta l'operatività del progetto, attraverso attività di stakeholder engagement e un processo di gestione dei reclami (grievance mechanism). La Banca verifica tutte le azioni messe in atto dal cliente e la corretta implementazione degli EP; questo include anche il rilascio di un parere interno emanato dalla struttura dell'Area Chief Lending Officer posta a presidio degli EP. Tale parere viene integrato nell'analisi istruttoria ed è tenuto in considerazione dall'Ufficio Reputational Risk ai fini del Reputational Clearing.

Il 2018 ha visto l'erogazione di due iniziative di formazione sugli Equator Principles, con il duplice scopo di diffondere la consapevolezza dell'importanza del tema e illustrare ai partecipanti alcuni casi studio per focalizzare il perimetro di applicazione dei Principi e le fasi del processo di implementazione.

La prima iniziativa, rivolta alle strutture con sede in Italia maggiormente coinvolte, è stata diffusa tramite aula remota (circa 100 invitati); con la seconda iniziativa è stato messo a disposizione di oltre 400 persone l'Equator Principles e-Learning Tool, sviluppato dall'Associazione Equator Principles.

## I PROGETTI 2018

Nel 2018 sono stati 20 i finanziamenti sottoposti allo screening degli Equator Principles che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario (per un totale di 346 dal 2007).

Nel 2018 l'importo accordato per i progetti che hanno seguito il processo di valutazione degli Equator Principles è di 993,5 milioni di euro, pari a circa l'11% dell'accordato totale dei finanziamenti del perimetro di riferimento (tutte le strutture di Intesa Sanpaolo attive nel finanziamento di progetti che rientrano nell'ambito di applicazione dei Principi, in Italia e all'estero). La tabella mostra il numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2018, suddivisi per categoria.

	Totale	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Finanza di Progetto</b>	18	5	10	3
<b>Prestiti alle imprese destinati a progetti</b>	2	2	-	-

## SETTORI CONTROVERSI

Intesa Sanpaolo è consapevole dell'importanza di una allocazione del credito corretta e responsabile, secondo criteri di sostenibilità sociale e ambientale. A tal fine dedica particolare attenzione all'approfondimento delle tematiche di sostenibilità connesse ai settori considerati più sensibili, come quelli degli armamenti, dell'energia nucleare, dell'estrazione da fonti fossili.

I settori sensibili vengono identificati fra quelli che presentano un profilo di rischio socio-ambientale rilevante e che sono oggetto di iniziative di sensibilizzazione o campagne di pressione da parte di ONG specializzate, gruppi della società civile e clienti.

In coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico e nella consapevolezza della necessità di sostenere la difesa nazionale ed europea unitamente ai Paesi alleati nella NATO, il Gruppo Intesa Sanpaolo non supporta operazioni che riguardino la produzione e/o la commercializzazione di materiali di armamento, seppure consentite dalle leggi vigenti, in Paesi che non appartengono all'Unione Europea e/o alla NATO. Le regole aziendali prevedono inoltre il divieto di intraprendere ogni tipo di attività bancaria o di finanziamento connessa con la produzione e/o la commercializzazione di armi controverse e/o bandite da trattati internazionali, e in particolare: armi nucleari, biologiche e chimiche; bombe a grappolo e a frammentazione; armi contenenti uranio impoverito; mine terrestri anti-persona. Oltre alle disposizioni già adottate da Intesa Sanpaolo in coerenza con le previsioni della Legge n. 185/1990, nel 2017 sono state emanate specifiche Regole destinate alle Banche estere del Gruppo. L'operatività delle filiali e delle Banche estere del Gruppo è inoltre assoggettata alle normative locali, laddove più stringenti rispetto alla normativa di Gruppo.

Nel 2018, il totale delle transazioni segnalate al Ministero dell'Economia e delle Finanze ai sensi della legge n. 185/1990 tra erogazioni di credito, pagamenti e garanzie rilasciate e/o rinnovate ammonta a 2.401,6 milioni di euro. In altri settori sensibili, laddove non sia già prevista l'applicazione degli Equator Principles, la funzione di Reputational Risk fornisce alle strutture di business e creditizie, con il supporto di Corporate Social Responsibility, pareri consultivi sul profilo di rischio sociale, ambientale e reputazionale.

## AMBIENTE E CLIMATE CHANGE: GESTIONE DEI POTENZIALI RISCHI E IMPATTI

I cambiamenti climatici rappresentano una sfida complessa, destinata ad avere un forte impatto sul futuro del pianeta e della società. Il cambiamento climatico è all'origine dell'aumento di eventi naturali estremi (alluvioni, trombe d'aria, incendi boschivi, ecc.) e ha effetti permanenti sulle condizioni climatiche (aumento della temperatura media, innalzamento del livello dei mari, ecc.) che possono comportare notevoli costi economici, ambientali e sociali. Tali eventi generando una perdita di ricchezza e reddito per imprese e famiglie, hanno un potenziale impatto sul sistema finanziario. Le banche hanno un ruolo chiave e una responsabilità accentuata sul tema dei cambiamenti climatici perché possono orientare i finanziamenti e gli investimenti verso imprese virtuose dal punto di vista ambientale e lavorare in un'ottica di consapevolezza e contenimento dei rischi.

La crescente attenzione per le possibili conseguenze dei cambiamenti climatici ha portato una maggiore consapevolezza da parte delle istituzioni finanziarie sulla necessità di sviluppare una conoscenza specifica dei rischi e delle opportunità ad essi connessi.

I rischi da climate change si suddividono in "rischi fisici", legati all'impatto fisico degli eventi climatici, e in "rischi di transizione", derivanti dal processo di aggiustamento verso un'economia a basse emissioni di carbonio, connessi a cambiamenti nelle politiche pubbliche, nella tecnologia e nelle scelte dei consumatori.

In quest'ottica il Gruppo Intesa Sanpaolo considera attivamente rischi ed opportunità derivanti dal cambiamento climatico all'interno della sua strategia complessiva.

Attraverso il monitoraggio del Codice Etico, le attività di stakeholder engagement e la rendicontazione di sostenibilità, il Gruppo individua e analizza il ventaglio dei rischi legati al climate change e fissa obiettivi e linee guida volte ad implementare azioni utili a gestire e mitigare tali rischi.

I rischi, le opportunità ed i possibili impatti sugli stakeholder e sulle strutture aziendali sono tenuti in considerazione nell'analisi delle tematiche materiali, sia per la parte relativa agli impatti ambientali diretti sull'operatività e sugli immobili del Gruppo, sia per la parte relativa agli impatti indiretti relativi alle attività di clienti e fornitori. La matrice di materialità è condivisa con l'Area Chief Risk Officer con l'obiettivo di avviare un processo di integrazione con la valutazione del rischio di reputazione.

Annualmente viene effettuata una mappatura dei rischi e delle opportunità relativi ai cambiamenti climatici, pubblicata nel questionario Carbon Disclosure Project [i]. In particolare, vengono esaminati gli impatti, i possibili risvolti finanziari se quantificabili, le modalità di gestione dei rischi e i costi connessi tenendo conto, ove rilevante, delle peculiarità climatiche delle differenti aree geografiche in cui il Gruppo è presente.

Intesa Sanpaolo integra nella sua strategia sia azioni di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (mitigazione), sia azioni di adattamento ai cambiamenti climatici in corso o già intervenuti. Negli ultimi anni si è infatti assistito a livello globale a eventi atmosferici estremi che hanno avuto impatti considerevoli sulle strutture della Banca e sull'operatività dei clienti.

Nelle tabelle che seguono sono indicati i principali rischi derivanti dal climate change, i relativi impatti e le azioni di mitigazione intraprese dal Gruppo.

### Rischi diretti per il Gruppo Intesa Sanpaolo

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
<b>Transizione</b> Cambiamenti nella normativa ambientale	Breve/medio periodo	Possibili sanzioni in caso di mancato rispetto delle nuove normative	Monitoraggio costante e preventivo dei possibili cambiamenti nella normativa nazionale e europea
<b>Transizione</b> Introduzione di nuovi limiti di emissioni atmosferiche o di nuovi sistemi di reporting connessi Aumento del costo delle emissioni da gas serra	Breve/medio periodo	Costi di adeguamento degli impianti di riscaldamento e condizionamento e per nuovi strumenti di monitoraggio Costi legati alle emissioni di gas serra Incremento dei costi di approvvigionamento energetico	Implementazione e monitoraggio del Climate Change Action Plan Azioni di efficientamento energetico Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili Azioni preventive di sostituzione di vecchi impianti con impianti di ultima generazione a basso impatto ambientale nonché di sistemi di monitoraggio dei consumi durante la ristrutturazione di filiali e immobili
<b>Transizione</b> Cambiamenti nelle norme e standard ambientali a cui il Gruppo aderisce volontariamente (norme ISO)	Medio/lungo periodo	Costi di adeguamento delle procedure relative ai processi di certificazione in caso di variazione degli standard e delle norme	Monitoraggio costante e preventivo dei possibili cambiamenti negli standard Partecipazione a corsi di formazione e workshop specifici
<b>Fisico</b> Eventi atmosferici estremi (inondazioni, alluvioni, nevicate abbondanti, trombe d'aria)	Breve/medio/lungo periodo	Possibili danni alle infrastrutture della Banca ed eventuali interruzioni delle attività	Valutazione preventiva del rischio idrogeologico degli edifici Adozione di un piano di business continuity e di azioni per prevenire/mitigare/gestire danni fisici alle strutture della Banca

\* 0-3 anni breve periodo; 3-6 anni medio periodo; oltre 6 anni lungo periodo.

Con riferimento al Sistema di Gestione Ambientale secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015, è stata aggiornata l'Analisi del Contesto finalizzata a far emergere i bisogni e le aspettative di tutti i portatori di interesse coinvolti nell'applicazione del Sistema nonché i rischi specifici connessi. L'aggiornamento è avvenuto sulla base delle risultanze dello stakeholder engagement e ha confermato che tutti i rischi – suddivisi in sei categorie (commerciale, economica, gestionale, tecnologica, applicativa e reputazionale) – vengono gestiti dal Gruppo per mezzo di un programma di azioni, continuamente monitorato. Il livello di rischio “basso” viene ritenuto accettabile; invece per i rischi di livello “medio” sono previste azioni entro 6 mesi e per il livello “alto” vengono definite specifiche azioni entro un mese.

Nell'ambito della valutazione dei rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori viene anche valutato il rischio idrogeologico dovuto ad alluvione e frana. La valutazione del rischio idrogeologico degli edifici viene effettuata sia preventivamente, in relazione alla rischiosità territoriale ed alla vulnerabilità degli edifici, sia a seguito di un evento esterno per il mantenimento delle caratteristiche di agibilità degli edifici interessati.

Relativamente all'alluvione il criterio di riferimento si basa sul livello di pericolosità associato ad un'area allagabile e dipende dalla probabilità con cui l'area può essere inondata: convenzionalmente le aree a pericolosità elevata sono individuate ipotizzando un'alluvione che abbia tempi medi di occorrenza pari a 20-50 anni (P3), quelle a pericolosità media sono associate ad alluvioni con tempi medi dell'ordine dei 100-200 anni (P2) e infine le aree a pericolosità bassa sono ottenute ipotizzando alluvioni con tempi medi superiori ai 200 anni (P1). Per quanto riguarda la frana il criterio di riferimento si basa sul livello di pericolosità associato (da P1 a P4) a un'area soggetta a fenomeni franosi e dipende dall'interazione tra la probabilità di accadimento del fenomeno e la magnitudo che tiene conto sia della velocità di avanzamento del fenomeno franoso che della severità geometrica. Queste valutazioni, esplicitate nel Documento di Valutazione dei Rischi ai sensi del D.Lgs. 81/08, consentono al Gruppo Intesa Sanpaolo di mettere in atto azioni che tengono conto degli effetti derivanti da eventi critici legati a fenomeni naturali da ricondursi ai cambiamenti climatici, consentendo di gestire, attraverso l'attuazione di specifici Piani di Emergenza, i diversi potenziali scenari di rischio al fine di mitigare e ridurre i possibili danni, con particolare riguardo per i lavoratori e per le persone terze.

Va inoltre segnalato che Intesa Sanpaolo ha adottato un Modello Organizzativo per la Gestione delle Crisi che, attraverso guide di processo, definisce la struttura organizzativa preposta alla gestione degli eventi critici, individua ruoli, responsabilità e poteri decisionali garantendo la partecipazione di tutti i livelli manageriali e operativi necessari per la gestione delle emergenze e delle crisi anche derivanti da eventi distruttivi su larga scala, a dimensione metropolitana o superiore, che investano infrastrutture essenziali sia della Banca che di terzi o situazioni che pur non presentando impatti significativi sull'operatività, si configurano ad alto impatto sociale o locale (es. alluvioni, ecc.). In particolare il Nucleo Operativo Gestione Emergenze (NOGE) si attiva per fronteggiare i diversi scenari di crisi con interruzione della continuità operativa, assicurando il monitoraggio continuativo e puntuale della situazione e coordinando le azioni da attuare nei confronti delle strutture territoriali interessate, in costante raccordo con le strutture centrali competenti. In caso di eventi critici senza interruzione di continuità operativa, si attiva invece il Gestore Eventi Critici (GEC) che identifica e ingaggia le funzioni per la definizione e attivazione delle contromisure necessarie per mitigare il rischio.

## Rischi indiretti per il Gruppo Intesa Sanpaolo

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
<b>Transizione</b> Modifiche nelle politiche pubbliche Cambiamenti tecnologici Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio/lungo periodo	<b>FINANZIAMENTI</b> Contrazione del business o aumento dei costi per le imprese con possibili conseguenze su merito creditizio e solvibilità  <b>ASSET MANAGEMENT</b> Riduzione del valore degli asset gestiti a seguito delle conseguenze dei cambiamenti climatici sulle società in portafoglio	<b>FINANZIAMENTI</b> Valutazione dei rischi ESG nelle transazioni e finanziamenti in settori sensibili Integrazione dei rischi ambientali nella valutazione del merito creditizio  Realizzazione di policy di autoregolamentazione per la valutazione e gestione del rischio socio-ambientale dei finanziamenti in settori sensibili Sostegno alla Circular Economy <b>ASSET MANAGEMENT</b> Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio investimenti
<b>Transizione</b> Modifiche nelle politiche pubbliche Cambiamenti tecnologici Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio/lungo periodo	Impatto reputazionale, percezione negativa da parte degli stakeholder e in particolare da parte degli investitori SRI dovuta ad una mancata o inadeguata gestione di tali rischi  Possibile esclusione da indici di sostenibilità (ESG) o peggioramento del posizionamento o rating ESG	Integrazione dei rischi ambientali nella valutazione del merito creditizio Realizzazione di policy di autoregolamentazione per la valutazione e gestione del rischio socio-ambientale dei finanziamenti in settori sensibili Azioni di ascolto degli stakeholder Partecipazione a gruppi di lavoro internazionali sui temi del cambiamento climatico
<b>Transizione</b> Cambiamenti nella normativa ambientale Introduzione di nuovi limiti di emissioni atmosferiche o di nuovi sistemi di reporting connessi	Breve/medio periodo	Implicazioni finanziarie sull'economia di alcuni settori e segmenti di clientela	Offerta di soluzioni finanziarie dedicate e servizi di consulenza specialistica per la clientela nel campo delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica  Partecipazione a gruppi di lavoro e ad iniziative legate al cambiamento climatico Collaborazione attiva con i policy maker per rappresentare l'esigenza di stabilità e chiarezza della normativa in materia ambientale
<b>Transizione</b> Cambiamenti nella regolamentazione e negli incentivi sulle energie rinnovabili	Breve periodo	Impatto negativo sui finanziamenti alla clientela interessata ad investire in energie rinnovabili, a causa di uno scenario italiano caratterizzato da incertezza dell'intervento pubblico	Offerta di servizi di consulenza ai clienti sulle nuove normative e sugli incentivi rivolti ai settori dell'energia rinnovabile e dell'efficienza energetica



Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
<b>Transizione</b> Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio periodo	Riduzione dei ricavi per il Gruppo causata da una minore domanda di alcuni servizi/prodotti finanziari	Offerta di prodotti e servizi "Green" Emissioni obbligazionarie "Green" Sostegno alla Circular Economy
<b>Fisico</b> Eventi atmosferici estremi (inondazioni, alluvioni, nevicate abbondanti, trombe d'aria)	Breve/medio /lungo periodo	Implicazioni finanziarie per la clientela corporate e retail danneggiata da eventi atmosferici estremi con possibili conseguenze su merito creditizio e solvibilità	Nuovi finanziamenti agevolati destinati al ripristino delle strutture danneggiate Sospensione o moratoria del pagamento delle rate dei finanziamenti a favore della clientela danneggiata Implementazione di plafond per eventi calamitosi per la ricostruzione di immobili danneggiati

\* 0-3 anni breve periodo; 3-6 anni medio periodo; oltre 6 anni lungo periodo.

Da ottobre 2018, il Gruppo ha deciso di supportare le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e di impegnarsi così su base volontaria alla diffusione di una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici, per inserire nel quadro delle informazioni finanziarie destinate agli stakeholder le principali comunicazioni legate al clima. A tal fine è attivo un gruppo di lavoro interfunzionale, volto a curare l'implementazione delle raccomandazioni della TCFD e a declinare le modalità di presidio del climate change risk nell'ambito del framework di governo dei rischi, in particolare con riferimento ai riflessi sull'attività creditizia.

## LA TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

La Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) è stata istituita nel 2015 dal Financial Stability Board (FSB) – organismo che monitora il sistema finanziario mondiale – al fine di elaborare una serie di raccomandazioni sulla rendicontazione dei rischi legati al cambiamento climatico. L'obiettivo è guidare le aziende ad allineare le informazioni divulgate alle esigenze e alle aspettative degli investitori. A giugno 2017 la Task Force ha pubblicato 11 raccomandazioni riferite a quattro aree tematiche: Governance, Strategia, Gestione dei rischi, Metriche e Obiettivi.

# Integrità nella condotta aziendale

## I TEMI RILEVANTI

Lotta alla corruzione	pag. 56
Contrasto al riciclaggio	pag. 58
Rispetto della normativa fiscale	pag. 59
Tutela della libera concorrenza	pag. 60
Rispetto della privacy	pag. 61
Rispetto delle norme giuslavoristiche	pag. 62
Attività di audit	pag. 62
Sanzioni e contenzioso	pag. 64

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo riconosce che l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni, ricoprono un significativo rilievo, anche dal punto di vista strategico e, pertanto, agisce nella convinzione che il rispetto delle regole e la correttezza negli affari costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia e la trasparenza. Intesa Sanpaolo ritiene, infatti, che il rispetto delle regole favorisca la creazione e il mantenimento di un contesto economico competitivo e la tutela dei diritti dei clienti, contribuendo così allo sviluppo del territorio e della comunità. Intesa Sanpaolo vuole altresì rappresentare un interlocutore attendibile e qualificato per i regolatori. In tale contesto il Gruppo aderisce attivamente ai principi del Global Compact delle Nazioni Unite che prevedono lo sviluppo di politiche per la lotta alla corruzione, per la tutela dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e per il rispetto dell'ambiente.

Il Gruppo ha definito e attuato un articolato sistema di valutazione dei rischi, diffuso sulle strutture aziendali e applicato secondo i criteri di risk-assessment. Il rispetto delle regole e l'integrità della condotta aziendale sono inoltre assicurati da attività di compliance dedicate al presidio del rischio in materia di anticorruzione, antiriciclaggio, contrasto al finanziamento del terrorismo e gestione degli embarghi e tutela della concorrenza. Il Gruppo si conforma al principio di collaborazione attiva nell'azione di prevenzione di tali fenomeni che rappresentano una grave minaccia per l'economia legale. Intesa Sanpaolo segue l'evoluzione della normativa fiscale internazionale guidata dall'OCSE per contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti da paesi ad alta fiscalità verso quelli a bassa fiscalità, con l'impegno costante di rispettarne i principi. L'Internal auditing svolge una costante ed indipendente azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi del Gruppo.

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 66.320 collaboratori formati (72,5% del totale)</li> <li>▪ 323.242 ore erogate</li> </ul>
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti di collaboratori	▪ 0
	Licenziamenti per corruzione	▪ 0
	Consulenze e clearing interni su operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione	▪ 191

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 47.976 collaboratori formati (52,4% del totale)</li> <li>▪ 72.938 ore erogate</li> </ul>
	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sono state richieste consulenze e clearing per 49 iniziative, di cui 21 consulenze e 14 clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti); le rimanenti sono ancora in corso</li> </ul>
Rispetto della privacy	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 51.896 collaboratori formati (56,7% del totale)</li> <li>▪ 43.501 ore erogate</li> </ul>
	Casi di perdita o furto di dati di clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 13, rispetto ai quali non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notificazione all'Autorità Garante</li> </ul>
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 40.041 collaboratori formati (43,7% del totale)</li> <li>▪ 1.223.201 ore erogate</li> </ul>
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 21 segnalazioni, di cui 4 sono risultate non pertinenti; per 17 sono stati avviati specifici accertamenti*</li> </ul>

\* Più dettagliatamente: per Intesa Sanpaolo Spa 18 segnalazioni, 3 delle quali non pertinenti e 15 per le quali sono stati attivati accertamenti; per ISGS 1 segnalazione per la quale sono stati avviati accertamenti; per il gruppo CR Firenze 2 segnalazioni, una delle quali non pertinente ed una per la quale sono stati avviati gli opportuni accertamenti.

## LOTTA ALLA CORRUZIONE

Il Codice Etico di Gruppo prevede che gli obiettivi aziendali siano perseguiti con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti. Riconosce il rilievo strategico dell'attività volta a garantire l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni prevedendo standard elevati di compliance per tutti i collaboratori, sanciti anche dal Codice di Comportamento.

Il Codice Etico stabilisce, inoltre, che Intesa Sanpaolo è impegnata a contribuire alla lotta contro la corruzione, sostenendo le Linee Guida dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e i principi anti-corruzione statuiti dalle Nazioni Unite nel 2003, anche mediante l'approccio alla "tolleranza zero". Il Gruppo si è dotato, nel tempo, di rigorose procedure interne e di specifiche Linee Guida per la prevenzione del rischio di commissione di reati di corruzione.

### MODELLO DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA EX D.LGS 231/01

Il Decreto Legislativo 231/01 prevede un regime di responsabilità amministrativa a carico delle Società italiane per alcuni reati o illeciti specificamente individuati, commessi nel loro interesse o vantaggio da propri esponenti e/o collaboratori. Intesa Sanpaolo si è da tempo dotata di un apposito Modello di organizzazione, gestione e controllo che definisce i principi di controllo e di comportamento che devono essere adottati al fine di ridurre il rischio di commissione dei reati o illeciti previsti dal Decreto tra i quali, in particolare, la corruzione, i reati ambientali, la violazione di diritti umani.

Nella predisposizione del Modello si è tenuto innanzitutto conto della normativa, delle procedure e dei sistemi di controllo esistenti e già operanti in quanto idonei a valere anche come misure di prevenzione di reati e di comportamenti illeciti in genere, inclusi quelli previsti dal D.Lgs. 231/01.

Quali specifici strumenti già esistenti e diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni aziendali e ad effettuare i controlli sull'attività di impresa, anche in relazione ai reati e agli illeciti da prevenire, la Banca ha individuato:

- le regole di corporate governance, adottate in recepimento del Codice di autodisciplina delle società quotate e della normativa societaria e regolamentare rilevante;
- i regolamenti interni e le policy aziendali;
- il Codice Etico, il Codice Interno di Comportamento e le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo;
- il sistema dei controlli interni;
- il sistema dei poteri e delle deleghe.

Il Consiglio di Amministrazione delega le strutture a dare attuazione ai contenuti del Modello e a curare il costante aggiornamento e l'implementazione della normativa interna e dei processi aziendali, che costituiscono parte integrante del Modello, nel rispetto dei principi di controllo e di comportamento definiti in relazione ad ogni attività sensibile.

L'efficace e concreta attuazione del Modello è garantita altresì:

- dall'Organismo di Vigilanza, nell'esercizio dei poteri di iniziativa e di controllo allo stesso conferiti sulle attività svolte dalle singole unità organizzative nelle aree sensibili;
- dai responsabili delle varie unità organizzative (Aree di Governo, Divisioni, Direzioni e Unità Organizzative) della Banca in relazione alle attività a rischio dalle stesse svolte.

Ferma restando l'autonoma responsabilità di ciascuna società di diritto italiano appartenente al Gruppo in ordine all'adozione e all'efficace attuazione di un proprio Modello, Intesa Sanpaolo nell'esercizio della sua funzione di Capogruppo impartisce criteri e direttive di carattere generale e verifica la rispondenza dei Modelli delle società a tali criteri e direttive.

Ad agosto 2018 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento del Modello di Intesa Sanpaolo che tiene conto dell'evoluzione della normativa nei seguenti ambiti:

- Legge n. 179/2017 che ha modificato il D. Lgs. n. 231/01 in tema di sistemi interni di segnalazione delle violazioni (c.d. whistleblowing). A tal fine i sistemi di segnalazione destinati all'Organismo di Vigilanza, sono stati integrati sulla base dei requisiti previsti dal nuovo art. 6, comma 2-bis, del Decreto e sono stati raccordati con le Regole di gruppo sui sistemi interni di segnalazione delle violazioni (whistleblowing) previste per gli intermediari finanziari;
- Leggi n. 161/2017 e n. 167/2017 che hanno introdotto nel D.Lgs. 231/01, rispettivamente, i delitti di "procurato ingresso illecito" e "favoreggiamento dell'immigrazione clandestina" (art. 25-duodecies) e di "razzismo e xenofobia" (art. 25-terdecies).

Inoltre, sono stati effettuati altri interventi di adeguamento del Modello, prevedendo l'inserimento dell'obbligo per il Gruppo Intesa Sanpaolo di redigere la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria e sono state richiamate, tra le cause di sospensione e revoca dei componenti dell'Organismo di Vigilanza, anche la condanna non definitiva per reati fallimentari e delitti fiscali, in linea con il Regolamento recante norme per la fissazione dei requisiti di onorabilità e professionalità degli esponenti aziendali delle Banche e delle cause di sospensione.

Successivamente all'approvazione del nuovo Modello da parte della Capogruppo è stato avviato il recepimento degli aggiornamenti da parte delle società italiane del Gruppo.

Al fine di consentire all'Organismo di Vigilanza una visione d'insieme sulla pianificazione delle attività delle diverse strutture di controllo (conformità, antiriciclaggio, governance amministrativo/finanziaria, revisione interna), la funzione Compliance con periodicità annuale raccoglie dalle strutture preposte i rispettivi piani delle attività di controllo pianificate sulle aree sensibili e li integra nel Piano delle Verifiche 231. L'Organismo di Vigilanza, sulla scorta di tale documento, valuta l'adeguatezza del programma di verifiche sulle singole attività aziendali sensibili ed elabora eventuali ulteriori azioni di rafforzamento dei piani di controllo proposti dalle strutture interessate.

I responsabili delle unità organizzative coinvolte nei processi sensibili ai sensi del D.Lgs. 231/01, mediante un processo di autodiagnosi complessivo sull'attività svolta, attestano il livello di attuazione del Modello con particolare attenzione al rispetto dei principi di controllo e comportamento e delle norme operative.

Infine, è assicurata una costante attenzione alle iniziative di formazione e diffusione della cultura di compliance: a tal riguardo, la percentuale complessiva di fruizione a livello di Gruppo del corso di formazione a distanza attivato nel 2015 è pari, a fine 2018, all'84%.

Le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo, approvate nel 2017 dal Consiglio di Amministrazione, individuano i principi, identificano le aree sensibili e definiscono i ruoli, le responsabilità e i macro-processi per la gestione di tale rischio, rafforzando ulteriormente un quadro normativo interno già caratterizzato dalla presenza del Codice Etico, del Codice Interno di Comportamento di Gruppo e – per le società italiane del Gruppo – del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Le Linee Guida definiscono l'impegno a rispettare le disposizioni normative volte a contrastare la corruzione in ogni sua forma, ove per corruzione si intende l'offerta o l'accettazione, in via diretta o indiretta, di denaro o altra utilità in grado di influenzare il ricevente, al fine di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa. In coerenza con le best practice internazionali il Gruppo non tollera:

- alcun tipo di corruzione, in qualsiasi forma, modo o giurisdizione essa si manifesti, neanche ove attività di

tal genere dovessero essere eventualmente ammesse, tollerate o non perseguite ai sensi delle normative vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera;

- qualsiasi condotta avente a oggetto l'offerta o l'accettazione di denaro o altra utilità – direttamente o indirettamente – con l'obiettivo di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa. Tali condotte non sono tollerate neanche con riferimento a pagamenti di piccole somme al fine di accelerare, favorire o assicurare l'esecuzione di un'attività di routine o comunque prevista nell'ambito dei doveri del destinatario (cd. pagamenti di agevolazione o facilitation payments). Tra le utilità che non possono essere accordate vi sono, a titolo esemplificativo, i doni e le prestazioni gratuite (ad eccezione di quanto previsto dalla specifica normativa su omaggi, spese di rappresentanza e beneficenze), l'indebita assunzione di un soggetto, l'erogazione di credito a condizioni non conformi ai principi di sana e prudente gestione e, più in generale, tutte le operazioni che comportino la generazione di una perdita per il Gruppo e la creazione di un utile per il destinatario.

Il presidio della materia è assegnato alla Direzione Centrale Antiriciclaggio, al suo Responsabile è attribuito il ruolo di Responsabile Anticorruzione di Gruppo.

Le Linee Guida Anticorruzione sono state approvate dalle principali società del Gruppo tra le quali le Banche della Divisione Banca dei Territori, Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking, Intesa Sanpaolo Vita ed Eurizon Capital. Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, tutte le banche hanno presentato il documento per presa visione formale presso gli loro organi competenti.

Nel corso del 2018 è proseguita la verifica di coerenza della normativa interna di dettaglio ai principi generali definiti nelle Linee Guida Anticorruzione, al fine di procedere al necessario allineamento, e l'analisi di dettaglio dei presidi di anticorruzione effettivamente in essere nelle singole "aree a maggior rischio", al fine di individuare eventuali interventi di rafforzamento. In particolare, è stata aggiornata la normativa in tema di Albo Fornitori e di Sponsorizzazioni ed è stata rivista quella in tema di Beneficenze.

In corso d'anno sono state evase dalla Direzione Centrale Antiriciclaggio 191 pratiche tra "consulenze" e "clearing" aventi ad oggetto specifiche operazioni nelle aree a maggior rischio con particolare riferimento ai temi di acquisto, gestione e cessione di partecipazioni ed altri asset, beneficenze, sponsorizzazioni, rapporti con fornitori, assunzione di personale e omaggi.

In tema di diffusione delle informazioni e della cultura in materia, le Linee Guida Anticorruzione sono state inviate a tutti i componenti dei Consigli di Amministrazione delle principali società del Gruppo.

Infine, a ottobre 2018 è stato rilasciato per i collaboratori delle società italiane del Gruppo uno specifico intervento formativo sulle Linee Guida Anticorruzione.

Non risultano in Italia casi di provvedimenti disciplinari connessi a episodi di corruzione.

Non si registrano sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti relativamente a corruzione o discriminazione sul posto di lavoro.

## CONTRASTO AL RICICLAGGIO

Intesa Sanpaolo pone particolare attenzione al rispetto della normativa nazionale e internazionale volta a contrastare il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo, che riconosce come grave minaccia per l'economia legale con effetti destabilizzanti per il sistema bancario e si conforma al principio di collaborazione attiva nell'azione di prevenzione di tali fenomeni.

Nel rispetto delle previsioni normative del legislatore e dalle Autorità di vigilanza di settore e ispirandosi agli standard internazionali contenuti nelle Raccomandazioni del GAFI (Gruppo di Azione Finanziaria Internazionale - Financial Action Task Force), il Gruppo ha adottato procedure, strumenti e controlli volti a mitigare il rischio di essere coinvolto, anche inconsapevolmente, in fatti di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

Il sistema di governo del Gruppo per il contrasto ai fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo è basato su Linee Guida che costituiscono un quadro di riferimento sistematico e funzionale, improntato al principio di collaborazione attiva da parte del Gruppo nella prevenzione di tali attività illecite. Sono attivi specifici processi e procedure in materia di obblighi di adeguata verifica della clientela, segnalazione delle operazioni sospette, registrazione dei rapporti e delle operazioni, conservazione dei documenti, valutazione e gestione del rischio, controllo interno e garanzia di osservanza di tutte le disposizioni pertinenti per prevenire e impedire la realizzazione di operazioni connesse al riciclaggio o al finanziamento del terrorismo. Le Linee Guida e gli standard definiti dalla Capogruppo sono declinati e implementati presso le singole strutture operative in modo proporzionale alle caratteristiche e alla complessità dell'attività svolta, alle dimensioni e all'articolazione organizzativa, nel rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa locale e assicurando la condivisione delle informazioni a livello consolidato.

Sono da tempo attive procedure che consentono di effettuare controlli automatici sull'anagrafe del Gruppo e sulle transazioni al fine di mitigare il rischio di avere clienti iscritti nelle liste di soggetti sottoposti a



restrizioni o congelamento dei propri beni (black list). Il Gruppo ha anche adottato un approccio più rigoroso andando oltre quanto richiesto dalle norme, prevedendo valutazioni di maggior diligenza sotto il profilo creditizio e reputazionale al fine di evitare il proprio coinvolgimento, a qualunque titolo, in operazioni con controparti o Paesi destinatari di provvedimenti di embargo, anche quando la transazione rientrerebbe tra quelle ammesse dai provvedimenti restrittivi emessi dalle autorità internazionali. Nel 2018 sono state sostanzialmente completate le attività progettuali volte a rafforzare i presidi antiterrorismo mediante il potenziamento dei sistemi di filtering per rilevare elementi di sospetto; è proseguita l'iniziativa progettuale per l'adeguamento dei presidi AML ai nuovi requisiti normativi della IV Direttiva Antiriciclaggio (recepiti con il D. Lgs. 90/2017), allineando, fra l'altro, nel mese di aprile le Linee Guida; è stato portato avanti il programma pluriennale di complessiva rivisitazione e potenziamento dei presidi antiriciclaggio, embarghi, antiterrorismo ed anticorruzione a livello di Gruppo (Progetto ENIF - Enabling Integrated Financial Crime).

## RELAZIONI CON PARTITI E CON MOVIMENTI POLITICI

Le policy interne prevedono che partiti e movimenti politici non possono essere destinatari di erogazioni liberali e sponsorizzazioni. Per quanto concerne i finanziamenti a partiti politici, associazioni collaterali e singoli candidati apposite regole precisano che l'unica forma di nuova concessione creditizia a loro favore, riservata alla competenza del Consiglio di Amministrazione, è costituita dall'anticipazione su base annuale della "contribuzione 2x1000" a fronte della cessione, da notificarsi ai sensi di legge, delle somme spettanti ai partiti a valere su tale forma di contribuzione. Nel 2018 non sono stati concessi finanziamenti in tale ambito.

## RISPETTO DELLA NORMATIVA FISCALE

Nel rispetto del Codice Etico, il Gruppo – nella sua totalità – è impegnato a osservare principi improntati a valori di onestà e integrità nella gestione della variabile fiscale, al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera il Gruppo e al mantenimento di un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale, anche attraverso l'adesione ai regimi di cooperative compliance.

Intesa Sanpaolo pone particolare attenzione all'evoluzione della normativa fiscale sia domestica sia internazionale volta a contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti, con l'impegno costante di rispettarne i principi. Il Gruppo ha rafforzato il sistema di controllo interno del rischio fiscale, denominato Tax Control Framework, rendendolo idoneo a presidiare il rilievo strategico del rischio fiscale e a soddisfare i requisiti di accesso al regime di adempimento collaborativo introdotto in Italia, ai sensi del D. Lgs. 128/2015. Il 10 dicembre 2018, Intesa Sanpaolo è stata ammessa dall'Agenzia delle Entrate al regime di Adempimento Collaborativo che decorre dal 2017, anno di presentazione dell'istanza. Nell'ambito di tale regime è possibile per Intesa Sanpaolo e l'Agenzia delle Entrate effettuare valutazioni congiunte sulle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali attraverso contatti costanti e preventivi, volti a risolvere anticipatamente potenziali controversie. Il Gruppo Intesa Sanpaolo a dicembre 2017 si è dotato dei Principi di condotta in materia fiscale, al fine di assicurare nel tempo la conformità alle regole fiscali e tributarie dei Paesi dove opera e di garantire l'integrità patrimoniale e reputazionale di tutte le Società del Gruppo. In particolare, sono stati stabiliti gli indirizzi per garantire un'uniforme gestione della fiscalità presso tutte le Società del Gruppo e ispirati alle logiche di: (i) corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti, (ii) contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di operare in violazione di norme di natura tributaria ovvero in contrasto con i principi o con le finalità dell'ordinamento nelle diverse giurisdizioni in cui il Gruppo opera, sia per fattori esogeni (principalmente, l'incertezza interpretativa determinata dall'ambiguità o scarsa chiarezza delle norme tributarie) che per fattori endogeni (tipicamente, il non corretto e/o tempestivo adempimento di prescrizioni cogenti, la mancata rilevazione di novità normative che impattino sulla fiscalità del Gruppo, il compimento di operazioni che possano essere contestate dalle autorità fiscali come abusive).

I Principi sono i seguenti:

- Corporate Responsibility - Il Gruppo, in ottemperanza al principio di Corporate Responsibility, agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità nella gestione della variabile fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei Paesi in cui opera.
- Legalità - Il Gruppo persegue un comportamento orientato al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera e ad interpretazioni che consentano di gestire responsabilmente il rischio fiscale, così da essere in condizione di soddisfare gli interessi di tutti gli stakeholder e di garantire la propria positiva reputazione.
- Tone at the top - Il Consiglio di Amministrazione definisce i principi di condotta in materia fiscale di Gruppo e ne garantisce l'applicazione, assumendosi in tal modo la responsabilità di guidare la diffusione di una cultura aziendale improntata ai valori di onestà e integrità e al principio di legalità.

- Relationship - Il Gruppo mantiene un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale garantendo a quest'ultima, tra l'altro, la piena comprensione dei fatti sottesi all'applicazione delle norme fiscali e, in quest'ottica, Intesa Sanpaolo promuove l'adesione ai regimi di cooperative compliance delle società che integrano i requisiti previsti dalle discipline nazionali, al fine di realizzare forme di relazione rafforzata con le autorità fiscali.

Sono state inoltre approvate le Linee Guida per la gestione del rischio fiscale nell'ambito del regime di adempimento collaborativo con l'Agenzia delle Entrate che disciplinano i criteri e i processi che Intesa Sanpaolo deve adottare per garantire adeguatezza ed effettività al proprio Tax Control Framework nonché le relative Regole. Le tipologie di rischio fiscale che possono manifestarsi nell'ambito dei processi aziendali sono state individuate da Intesa Sanpaolo in:

- Rischi fiscali di adempimento. I rischi in esame sono di natura operativa e insistono sia sui processi di business (come rischi di non eseguire correttamente tutti i compiti operativi necessari a garantire la correttezza – in termini di completezza, accuratezza e tempestiva elaborazione – dei dati rilevanti ai fini fiscali), sia sui processi specifici di adempimento fiscale (dalla fase di raccolta dati, a quella della loro elaborazione, alla fase di predisposizione di dichiarazioni/versamenti delle imposte/comunicazioni all'Autorità fiscale);
- Rischi fiscali di natura interpretativa su operazioni/operatività routinaria. Tale tipologia di rischi attiene all'incertezza sull'effettivo significato delle norme e sulla qualificazione dei casi di specie in rapporto alle fattispecie astratte e si manifesta nell'ambito dei seguenti processi: allineamento normativo, consulenze fornite alle strutture della Banca e scelte interpretative adottate nei processi di adempimento fiscale;
- Rischi fiscali di natura interpretativa su operazioni non routinarie. I rischi in esame sono quelli che si manifestano ogni qual volta vengano poste in essere operazioni/attività non routinarie, caratterizzate da oggettiva e qualificata incertezza in ordine al rischio di assumere interpretazioni non corrette o comunque contrarie ai principi e alle finalità dell'ordinamento tributario.

Il presidio di conformità relativo alla normativa fiscale è attribuito alla struttura Fiscale, che riveste il ruolo di Funzione Specialistica.

La Direzione Centrale Compliance, Governance e Controlli esprime, sulla base delle relazioni periodiche e degli ulteriori flussi informativi forniti dalla struttura Fiscale e dalle altre funzioni aziendali di controllo e delle verifiche direttamente condotte, una valutazione autonoma del rischio di non conformità alla normativa in materia fiscale e dell'adeguatezza dei presidi posti in essere per la relativa mitigazione e, ove ne ravvisi la necessità, richiede alla struttura Fiscale di dare corso agli opportuni interventi di rafforzamento.

Nel corso del 2018<sup>1</sup> il Gruppo, oltre a imposte indirette per 915 milioni, ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell'esercizio per 1.659 milioni, per la massima parte in Italia, dove sono stati realizzati la maggior parte dei proventi operativi netti, come risulta dalla tabella che segue.

Dati 2018 [mln di euro]	Italia	Europa	Resto del mondo
Imposte sul reddito	1.240	343	76
Proventi operativi netti	14.266	2.905	704

Le Filiali estere sono indicate nella ripartizione geografica con riferimento al Paese di localizzazione delle filiali stesse. Per quanto riguarda le imposte sul reddito, dal momento che Intesa Sanpaolo non ha esercitato l'opzione per il regime di esenzione del reddito delle filiali estere (c.d. Branch exemption), i redditi di tali entità vengono tassati anche in Italia.

Intesa Sanpaolo, in adempimento della normativa di riferimento, pubblica anche una informativa "Stato per Stato" nella quale sono indicate (secondo le regole stabilite dalla Banca d'Italia) per ciascuno Stato le seguenti informazioni: il margine di intermediazione; il numero dei dipendenti; l'utile o perdita prima delle imposte; le imposte sull'utile o sulla perdita. Il documento può essere consultato al seguente link [\[1\]](#).

## TUTELA DELLA LIBERA CONCORRENZA

Il Gruppo presidia e promuove costantemente la libera concorrenza e diffonde la cultura di compliance alla normativa antitrust, operando per assicurare che regole e procedure internazionali, europee e nazionali in materia siano effettivamente applicate e rispettate.

Nel Codice Etico di Gruppo, Intesa Sanpaolo dichiara il suo impegno a competere lealmente nel mercato e cooperare con altri soggetti economici, privati e pubblici, ogni qualvolta sia necessario per rafforzare la

<sup>1</sup> I commenti si riferiscono ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2018 del Gruppo Intesa Sanpaolo, cui si rinvia per ulteriori dettagli o approfondimenti.

capacità complessiva dei Paesi dove il Gruppo opera. La Banca è costantemente impegnata nella gestione delle relazioni con istituzioni e organismi, nel presidio della normativa esistente e in un'attenta attività di advocacy sulle eventuali proposte di legge che possano incidere sulle attività del Gruppo e dei suoi stakeholder a livello nazionale, europeo e internazionale in un'ottica sia di contenimento del rischio legale, economico e reputazionale sia di valorizzazione di nuove opportunità.

Per la crescente rilevanza delle problematiche antitrust, il Gruppo si è dotato già da tempo di un presidio del rischio di non conformità in materia antitrust affidato alla responsabilità della Direzione Institutional Affairs. In tale ottica ha adottato un ampio Programma di compliance antitrust che contempla tra i suoi elementi fondamentali la costituzione di uno specifico team interno volto a vigilare sul rispetto delle norme antitrust, l'adozione di una Policy di Compliance alla normativa antitrust e un programma di formazione e informazione. Il presidio del tema è stato esteso per ricomprendere, oltre alle declinazioni più classiche della disciplina antitrust (concentrazioni, abusi di posizione dominante e intese), anche la normativa europea sugli aiuti di Stato e le recenti norme italiane a sostegno della competitività del sistema Italia.

Anche nel 2018 sono stati organizzati eventi formativi sulla compliance alla normativa a tutela della concorrenza. In particolare, sono state registrate 10 clip Web TV e pubblicati 9 articoli per "Mosaico" e 6 per "Mosaico International" a disposizione sulla Intranet aziendale. I temi trattati sono focalizzati su specifici argomenti di tutela in materia, tra i quali la fissazione dei prezzi, il gun jumping, l'uso degli algoritmi e i pericoli per la concorrenza, le Linee Guida sulla compliance dell'Autorità antitrust italiana. Nell'ambito della formazione digitale, è stata realizzata una Collection Antitrust (10 Learning Object), che è accessibile da circa 70.000 collaboratori del perimetro Italia tramite la piattaforma APPRENDO e ha raggiunto oltre 6.000 visualizzazioni a fine 2018. È stato inoltre realizzato un incontro formativo a distanza sul tema "Merger Antitrust Assessment - Aspetti teorici ed operativi nelle operazioni di M&A" rivolto a circa 30 persone individuate tra i collaboratori delle strutture maggiormente interessate da questo tipo di operazioni.

## RISPETTO DELLA PRIVACY

Intesa Sanpaolo è impegnata costantemente nell'attuazione degli interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a rispondere adeguatamente alle esigenze di tutela della privacy. Questi interventi rispondono ai principi del Codice Etico di Gruppo che impegnano la Banca nell'adozione di criteri di assoluta trasparenza nell'informare i clienti e collaboratori sui loro diritti in materia e sulle modalità con cui vengono trattate le loro informazioni personali. Tale impegno è articolato in Regole aziendali per il trattamento dei dati personali e nelle Linee Guida sulla protezione dei dati personali delle persone fisiche, approvate dal Consiglio di Amministrazione, che forniscono un quadro complessivo di comportamenti rivolto a tutti le persone della Banca, nonché a coloro i quali collaborano con la stessa. Il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (General Data Protection Regulation - GDPR), entrato in vigore il 25 maggio 2018, responsabilizza, facendo leva sul principio dell'accountability, ciascun titolare dei dati personali circa l'attuazione degli interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a rispondere adeguatamente, sulla base di un approccio risk based, ai principi normativi del GDPR: Data Protection by design e by default, nomina del Data Protection Officer, Privacy Impact Assessment, Registro delle attività di trattamento, ruolo soggettivo delle Terze Parti, Data Breach. Il progetto di adeguamento al GDPR, che vede la responsabilità del progetto affidata alla struttura Privacy, ha definito, entro il 25 maggio 2018, gli interventi organizzativi mentre proseguono i cantieri per la realizzazione degli interventi tecnologici e di sicurezza informatica necessari per l'adeguamento al Regolamento Europeo sia in ambito domestico sia per le società del Gruppo presenti in perimetro UE.

Il Data Protection Officer, che si avvale del supporto della struttura Privacy della Direzione Centrale Tutela Aziendale, assicura, per la Capogruppo e le Società del Gruppo che hanno sottoscritto appositi contratti di servizio, il presidio della normativa in materia di privacy, garantendo il recepimento dei relativi aggiornamenti e l'allineamento normativo, assicurando gli adempimenti previsti anche dai provvedimenti dell'Autorità Garante. La struttura valuta preventivamente la conformità di nuovi prodotti, iniziative e servizi che implicano il trattamento dei dati personali e rappresenta l'Azienda nei confronti dell'Autorità Garante in occasione di procedimenti ispettivi. Il Data Protection Officer valuta il ruolo soggettivo rivestito dai fornitori / Terze Parti del Gruppo in base alle previsioni di trattamento dei dati personali presenti nei contratti e supporta la struttura di business e di supporto nella redazione delle lettere di nomina a Responsabile e nell'aggiornamento del Registro delle attività di trattamento, curando poi l'aggiornamento e la pubblicazione dell'Elenco dei Soggetti Terzi che trattano dati personali della clientela e dei collaboratori. Il Data Protection Officer gestisce i riscontri nei confronti dell'Autorità Garante e degli interessati a seguito di segnalazioni o reclami presentati all'Autorità stessa; evade le richieste della clientela connesse all'esercizio dei diritti da parte degli Interessati nel rispetto delle disposizioni di Legge e dei provvedimenti del Garante; cura la formazione in materia di privacy, in collaborazione con le strutture preposte.

Nei confronti delle altre Società del Gruppo, il Data Protection Officer svolge il ruolo di indirizzo, coordinamento e controllo, presidiando la corretta applicazione degli indirizzi e delle normative di Gruppo in materia di privacy e fornisce supporto e consulenza per lo svolgimento delle attività correnti per tale materia. Assicura, per il Gruppo, il presidio del rischio di non conformità con riferimento all'ambito normativo privacy, svolgendo il ruolo di Funzione Specialistica previsto dalle Linee Guida di Compliance di Gruppo. La Funzione aggiorna il Registro delle attività di trattamento dei dati personali effettuate dalla Capogruppo, con la collaborazione delle Funzioni di business e di supporto, e fornisce assistenza in tema alle altre Società del Gruppo.

Questo impegno permette la mitigazione dei rischi di reputazione e di non conformità nell'ambito del trattamento dei dati personali anche con riferimento alla liceità e correttezza del trattamento, delle finalità del trattamento e della pertinenza, completezza e non eccedenza dei dati raccolti.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali, nel 2018 sono pervenute in Italia 115 segnalazioni per presunta violazione del Codice privacy e una richiesta da parte del Garante per la protezione dei dati personali nei confronti di Società appartenenti al Gruppo per le quali sono stati forniti i necessari riscontri. Nel 2018 sono stati valutati 13 casi di perdita o furto di dati di clienti del Gruppo (Data Breach) per i quali non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notificazione all'Autorità Garante.

## RISPETTO DELLE NORME GIUSLAVORISTICHE

In coerenza con l'impegno fissato nel Codice Etico per lo sviluppo di un ambiente di lavoro permeato dalla reciproca fiducia, dalla lealtà e arricchito dall'apporto di ogni persona, il modello di gestione in materia è incardinato sugli accordi relativi alla contrattazione nazionale e di secondo livello (Gruppo). Il rispetto di tali regole, oltre che di quelle di fonte legale, è funzionale al miglioramento del clima lavorativo in un processo di costante crescita della qualità dei rapporti tra Azienda, personale e clientela. Sono altresì orientate ad affermare la necessità di un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile, con chiarezza di responsabilità operative ai vari livelli per assicurare costantemente il rispetto delle regole e la prevenzione dei comportamenti non conformi, individuando misure che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese ed attese dei lavoratori in tema di clima aziendale e relazioni interne. La responsabilità gestionale e quindi anche il monitoraggio della effettiva applicazione degli accordi sindacali intervenuti, è affidata alla Direzione Centrale Affari Sindacali e Politiche del Lavoro. Il protocollo per le Relazioni Industriali permette ricerca comune e condivisione tra Azienda e Organizzazioni Sindacali di soluzioni per migliorare il benessere dei collaboratori e offrire un contributo positivo alla produttività con risposte evolute e innovative nell'area della previdenza, dell'assistenza e dei servizi a favore delle famiglie, dell'educazione e del miglior equilibrio work-life balance.

Gli interventi sono mirati, tra l'altro, a favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

In generale, il numero di cause intentate su questioni di lavoro è quantitativamente modesto: nel 2018 sono state notificate 20 cause per violazioni di norme giuslavoristiche e ne sono state chiuse 35. Le principali tipologie di contenzioso attivate riguardano, oltre all'impugnazione di licenziamenti per giusta causa a seguito di procedure disciplinari, la costituzione di rapporti di lavoro subordinato in casi di contratti di fornitura di servizi; superiori inquadramenti e il risarcimento danni per dequalificazione (nel 2018 non risultano notificate cause di collaboratori in servizio che abbiano quale oggetto il mobbing).

Non risultano evidenze per casi di discriminazione che hanno portato a istruttorie per provvedimenti da definire secondo procedimenti o processi formali ad eccezione di due segnalazioni per molestie: in un caso è stato dato corso ad un provvedimento disciplinare (sospensione dal servizio e dalla retribuzione per 10 giorni, unito ad un intervento gestionale) mentre l'altro caso, in assenza di prove, è stato archiviato sotto il profilo disciplinare ponendo però prudenzialmente in essere un intervento gestionale.

È stato inoltre svolto un costante monitoraggio sul rispetto delle regole disciplinate dal Codice Interno di Comportamento, effettuando specifiche attività d'indagine in presenza di situazioni di presunta irregolarità.

## LE ATTIVITÀ DI AUDIT

La pianificazione delle attività di Audit è coordinata da una specifica struttura interna, che supporta il Chief Audit Officer nella definizione e assegnazione degli obiettivi e dei piani di medio/breve periodo ai Centri di Responsabilità Auditing, Strutture interne focalizzate su specifici comparti (es. funzioni centrali, ITC, rete filiali, società prodotto, ecc.). Questa attività tiene conto delle indicazioni emerse nella fase di "analisi dei rischi", delle richieste degli Organi Amministrativi e di Controllo aziendali, nonché del Vertice Aziendale, degli obblighi derivanti dalla normativa esterna e delle indicazioni degli Organi di Vigilanza. Dal punto di vista temporale, la pianificazione si articola in:

- Pianificazione Strategica Pluriennale: in linea con gli indirizzi strategici aziendali;
- Pianificazione Operativa Annuale: piano annuo audit, sottoposto all'approvazione degli Organi;
- Pianificazione Operativa trimestrale.



La funzione di Internal Audit, come previsto dagli standard internazionali, viene sottoposta almeno ogni cinque anni a una Quality Assurance Review esterna, l'ultima verifica è stata effettuata nel 2016 e ha assegnato alla funzione la massima valutazione prevista ("Generalmente Conforme"). A fine 2018, su richiesta del Comitato per il Controllo sulla Gestione, è stata avviata una nuova verifica con conclusione nel primo trimestre 2019. Inoltre, annualmente viene predisposto il Piano Interno di assicurazione e miglioramento qualità, incluso anche nel Piano Annuale sottoposto all'approvazione degli Organi. Sul perimetro estero le attività di audit sono articolate in maniera sia da assicurare il monitoraggio diretto delle filiali estere di Intesa Sanpaolo, sia da garantire il presidio sulle Strutture Centrali e Banche della International Subsidiary Banks. Per queste ultime, gli Uffici dedicati di Capogruppo assicurano sia una diretta attività di audit, sia la governance delle attività svolte dalle unità di audit locali.

Con riferimento alle attività di audit condotte nel 2018 su Strutture Centrali, Banche e Società del Gruppo sono state completate le attività sulle 237 Aree di Rischio individuate nella fase di pianificazione, alcune delle quali (114) segnalate come rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001, per un totale di 396 interventi complessivi. Nel totale sono ricompresi 53 interventi "straordinari" (che in genere hanno avuto origine da richieste specifiche di Organi Aziendali, di Autorità di Vigilanza o da accadimenti/circostanze che si verificano dopo il perfezionamento della pianificazione annuale).

Per quanto attiene gli interventi che hanno riguardato direttamente o indirettamente anche aspetti legati alle policy sociali ed ambientali, nel 2018 sono state svolte 20 attività di audit. L'incidenza delle verifiche che implicano considerazioni sull'implementazione delle policy sociali ed ambientali va comunque valutata in maniera differenziata a seconda dei diversi ambiti: a titolo esemplificativo, gli interventi attinenti l'erogazione e gestione del credito possono riguardare anche aspetti legati alle regole sull'operatività in settori quali armamenti e politiche energetiche.

In continuità con il progetto IAT - Internal Audit Transformation, completato a fine 2017, è stato avviato il nuovo programma evolutivo FAST - Future Audit Solutions & Transformation, che costituisce parte integrante del più generale Piano di Audit pluriennale.

Il programma FAST si articola in 4 filoni:

- Lean Audit finalizzato a migliorare il reporting, rafforzare le logiche di coordinamento e integrazione con le altre Funzioni di Controllo, semplificando così l'interazione con gli interlocutori;
- Audit Integration volto ad estendere il framework di Gruppo alle funzioni audit presso le Società del Gruppo, rafforzare il coordinamento interno e l'allineamento alle best practice internazionali;
- Tools kit sviluppato per garantire un modello operativo di audit evoluto quanto a metodologie, strumenti e tecnologie di supporto;
- Our People & Culture finalizzato a valorizzare le risorse e le competenze interne all'audit, e contribuire allo sviluppo della Risk Culture aziendale.

## WHISTLEBLOWING

Dal 2016 è attivo un sistema di segnalazione da parte del Personale di atti o fatti che possano costituire violazioni delle norme disciplinanti l'attività bancaria (whistleblowing) – dal quale non sono emerse segnalazioni significative. Il whistleblowing, che assicura la riservatezza del segnalante, escludendo il rischio di comportamenti ritorsivi, sleali o discriminatori incoraggia i collaboratori (anche fornitori e consulenti) a segnalare fatti o comportamenti di cui vengano a conoscenza che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria o connesse o strumentali ad essa. Il Chief Audit Officer è la struttura incaricata di assicurare il corretto svolgimento del processo; nel 2018 sono state ricevute 21 segnalazioni, di cui 4 risultate non pertinenti mentre 17 hanno comportato l'avvio di specifici accertamenti.

## CONTENZIOSO E SANZIONI

Al 31 dicembre 2018 risultavano pendenti complessivamente circa 18.000 vertenze per un ammontare complessivo di 5.571 milioni.

Più in dettaglio, si tratta principalmente di:

- vertenze per revocatorie fallimentari per 392 milioni;
- vertenze per risarcitorie in ambito concorsuale per 524 milioni;
- vertenze riguardanti servizi di investimento per 374 milioni;
- vertenze per anatocismo e altre condizioni per 1.018 milioni;
- vertenze riguardanti prodotti bancari per 347 milioni;
- vertenze su posizioni creditizie per 1.322 milioni;
- contestazioni sui contratti di leasing per 180 milioni;
- vertenze per recupero crediti per 192 milioni;
- altre vertenze civili e amministrative per 917 milioni.

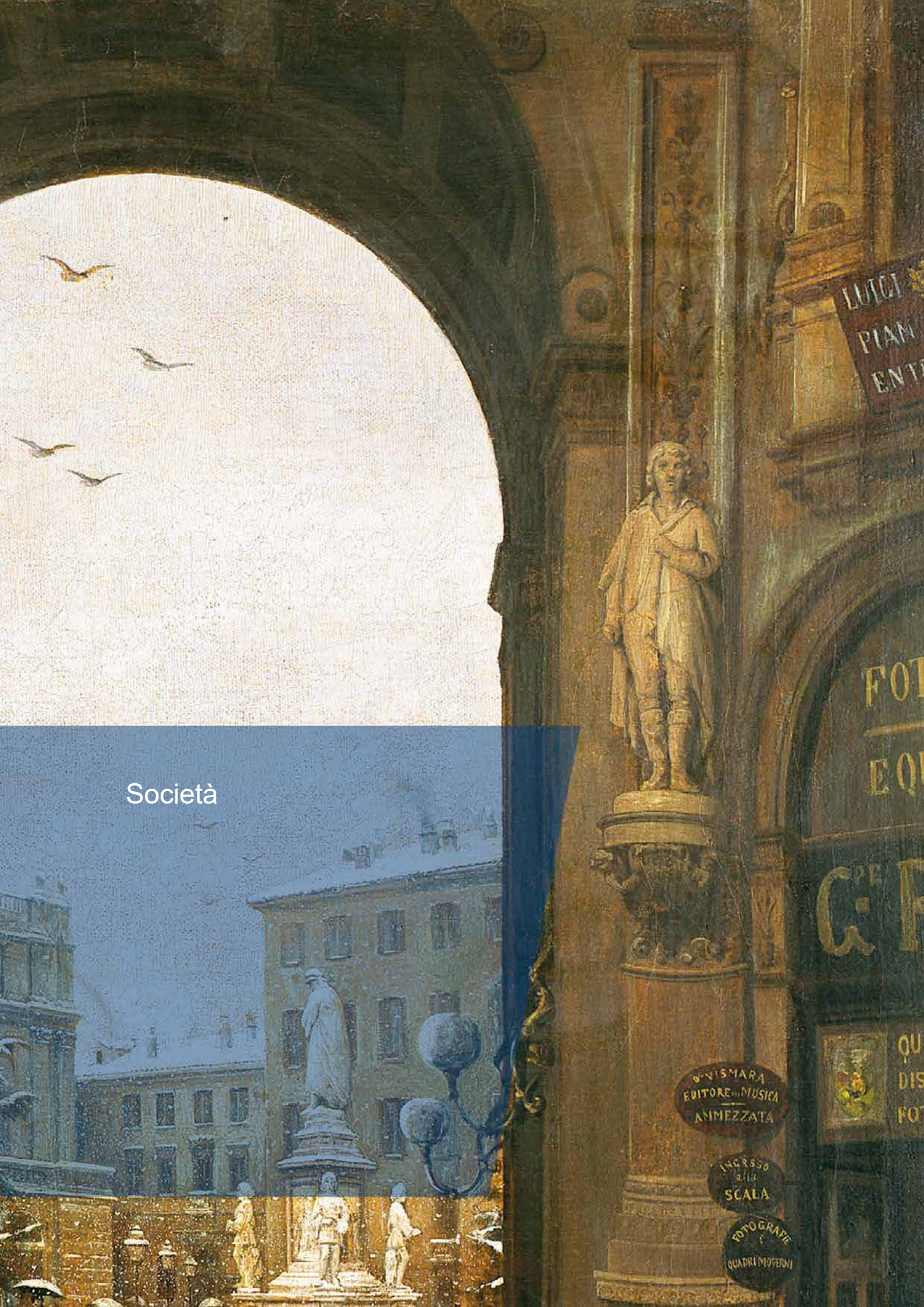
Relativamente al contenzioso in materia fiscale risultavano pendenti vertenze per un ammontare di 365 milioni di euro per il Gruppo.

In relazione al rispetto delle normative ambientali, per danni causati all'ambiente a seguito dell'operatività della Banca e in tema di salute e sicurezza, negli ultimi tre anni non sono emerse segnalazioni o sanzioni significative (vedi pag. 166).

Per quanto riguarda il contenzioso del lavoro, a fine dicembre 2018 non risultano in essere controversie rilevanti sotto l'aspetto sia qualitativo che quantitativo.

Per dettagli sul contenzioso nel 2018 e la puntuale descrizione delle più rilevanti vertenze civilistiche e fiscali si rimanda al Bilancio Consolidato (vedi pag. 503 e seguenti) [i].





Società



## I TEMI RILEVANTI

Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	pag. 69
Qualità del servizio	pag. 69
Digitalizzazione, innovazione e accessibilità	pag. 74
Tutela del cliente e vendita responsabile	pag. 79
Salute e sicurezza del cliente	pag. 81
Accesso al credito e inclusione finanziaria	pag. 83
Inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili	pag. 83
Supporto al Terzo settore	pag. 88
Educazione e diffusione della cultura finanziaria	pag. 89
Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione	pag. 91
Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente	pag. 96
Investimenti sostenibili	pag. 96
Comparto assicurativo a impatto sociale	pag. 101
Relazioni con la comunità	pag. 102
Contributo alla comunità	pag. 102
Promozione della cultura per la coesione sociale	pag. 109
Responsabilità verso la catena di fornitura	pag. 117

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Intesa Sanpaolo attribuisce un ruolo centrale ai progetti rivolti alla crescita economica, sociale, culturale e civile delle comunità in cui opera: il finanziamento all'economia reale, il sostegno alle persone in difficoltà, il supporto al Terzo settore, gli investimenti sostenibili e per l'innovazione, la valorizzazione del patrimonio artistico italiano, sono elementi fondamentali e radicati nella storia e nel modo di operare del Gruppo.

Pertanto, in coerenza con la mission aziendale, il Gruppo è focalizzato nella fornitura di prodotti e servizi bancari, finanziari e assicurativi di eccellenza ai clienti, attivando leve di sviluppo per le realtà territoriali in cui opera.

Come indicato nel Piano d'Impresa 2018-2021, Intesa Sanpaolo intende mantenere una crescita sostenibile del business facendo leva sul coinvolgimento attivo dei collaboratori e su una infrastruttura digitale all'avanguardia: entrambi questi fattori abilitanti consentono di offrire ai clienti prodotti innovativi e di qualità ampliando la gamma dei servizi, dei canali a disposizione e la loro accessibilità.

Aspetti altrettanto qualificanti sono la capacità di soddisfare la clientela tramite una macchina operativa in grado di offrire soluzioni semplici, rispondenti alle esigenze, con una particolare attenzione alla sicurezza informatica e fisica dei clienti, anche grazie al continuo rafforzamento dei presidi di controllo attivati dal Gruppo, mantenendo un approccio responsabile e trasparente nelle relazioni.

Il sostegno all'economia reale consente di assicurare alle imprese meritevoli il supporto finanziario anche nei momenti di difficoltà, accompagnandole nella realizzazione di soluzioni innovative di ristrutturazione, rilancio e crescita.

L'intervento del Gruppo a supporto della società si traduce anche in iniziative di sostegno al Terzo settore e di inclusione finanziaria delle categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale, con riferimento, in particolare, ai giovani, alla loro educazione e formazione.

L'offerta di investimenti sostenibili e la disponibilità di soluzioni assicurative per la protezione del cliente costituiscono ulteriori elementi qualificanti dell'agire responsabile del Gruppo.

Con il Piano d'Impresa 2018-2021, Intesa Sanpaolo vuole essere riferimento per le comunità e la loro crescita, facendosi carico delle sfide sociali e sviluppando partnership, anche in ambito culturale, al fine di rispondere con efficienza e innovazione ai bisogni emergenti.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018	Obiettivi al 2021
Banca dell'economia reale	Credito a medio lungo termine erogato all'economia reale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 60 mld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 250 mld (valore cumulato 2018-2021)</li> </ul>
Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	Net Promoter Score	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ NPS Retail: 15,9 (13,2 nel 2017 e 8,3 nel 2016); NPS Personal: 3,2 (2,7 nel 2017 e 0,4 nel 2016); NPS Imprese: 20,3 (20,2 nel 2017 e 17,6 nel 2016). Nel 2018, l'indagine è il risultato di 771.592 giudizi espressi dai clienti Retail e Personal e 48.263 giudizi espressi dai clienti Imprese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rafforzare la qualità del livello di servizio</li> </ul>
	Tempi medi di risposta a reclami e ricorsi della clientela (Capogruppo) rispetto alla normativa di riferimento (NR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prodotti e servizi d'investimento: 49 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 27 gg (vs NR 45 gg)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti</li> </ul>
	Estensione della piattaforma multicanale e trasformazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 8,3 mln di clienti multicanale (7,3 mln nel 2017) con un'incidenza del 70% della clientela</li> <li>▪ 15,7 mln di transazioni dematerializzate e 18% delle attività digitalizzate (10% nel 2017)</li> <li>▪ 3,2 mln di clienti connessi almeno una volta alla nuova App</li> <li>▪ 17 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (40%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 70% delle attività digitalizzate</li> <li>▪ 100% delle Società del Gruppo inserite nel Modello di cyber security</li> </ul>
	Blocco di transazioni fraudolente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bloccate transazioni fraudolente per 27 mln per i clienti privati e 47 mln per i clienti imprese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rafforzamento della cyber security</li> </ul>
	Formazione ai collaboratori sulla sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 8.280 partecipanti; 14.207 ore erogate</li> </ul>	
	Numero di rapine	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 13 (23 nel 2017)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attenzione continua alla sicurezza del cliente e dei collaboratori</li> </ul>
Inclusione finanziaria e accesso al credito	Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 4,5 mld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rafforzamento delle iniziative per favorire l'inclusione finanziaria e per il sostegno alle fasce vulnerabili</li> </ul>
	Microcredito e prestiti anti-usura erogati	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 72 mln</li> </ul>	
	Sostegno alle popolazioni colpite da eventi catastrofici	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 15 mln di remissioni unilaterali sui mutui relativi a immobili inagibili; erogazioni di circa 200 mln di finanziamenti agevolati (più di 3.500)</li> <li>▪ Supporto a famiglie e imprese colpite dal crollo del Ponte a Genova con plafond di 4,5 mln per remissione unilaterale sui mutui e 50 mln per ricostruzione</li> </ul>	
	Fund for Impact	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lancio del Fondo e della prima iniziativa "per Merito" dedicata agli studenti universitari</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sviluppo di un fondo di circa 250 mln per consentire l'erogazione di prestiti per circa 1,2 mld a categorie con difficoltà di accesso al credito</li> </ul>



## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018	Obiettivi al 2021
	Credito erogato a supporto alle imprese sociali e al Terzo settore	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 250 mln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nuovo credito a medio/lungo termine a supporto delle imprese sociali per 700 mln (valore cumulato 2018-2021)</li> </ul>
Investimenti sostenibili e protezione del cliente	Fondi Etici/ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 31,0% della quota di mercato di Gruppo per patrimoni di fondi SRI in Italia (dicembre 2018). Per Eurizon, oltre 5,6 mld di fondi Etici/ESG (30,4% del mercato); 24 prodotti dedicati; lanciati 11 nuovi fondi. Per Fideuram 115 mln di fondi Etici/ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rafforzamento della leadership negli investimenti sostenibili</li> </ul>
	Attività di engagement con società emittenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 600 engagement di Eurizon con le società emittenti, di cui quasi il 22% esclusivamente dedicati a tematiche ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenziamento dell'attività di engagement in linea con i Principi di Stewardship</li> </ul>
	Premi lordi assicurazioni non motor	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 405 mln (341 mln nel 2017)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sviluppo dell'offerta di protezione</li> </ul>
Contributo alla comunità	Contributo monetario alla comunità*	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 61,7 mln (49,6 nel 2017)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diventare un modello di riferimento per la società in termini di responsabilità sociale e culturale</li> </ul>
	Progetto Cibo e riparo per i bisognosi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distribuiti circa 9.000 pasti al giorno (3,3 milioni all'anno, oltre il 90% dell'impegno del Piano di Impresa 2018-2021); circa 7.900 posti letto al mese (circa 95.000 all'anno, circa il 130% dell'impegno del Piano); 48.000 farmaci all'anno (130% dell'impegno del Piano) e circa 36.000 capi di abbigliamento al mese (100% dell'impegno del Piano)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lotta contro la povertà con la distribuzione di 10.000 pasti al giorno (3,6 milioni all'anno) e l'offerta di 6.000 posti letto al mese (72.000 all'anno), 3.000 medicine e vestiti al mese (36.000 farmaci e 36.000 indumenti all'anno)</li> </ul>
	Progetto per la cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contributo monetario per Arte e Cultura pari a 30,9 mln.</li> <li>▪ Organizzate 14 mostre con oltre 500.000 visitatori; partecipazione gratuita di circa 73.000 bambini e ragazzi, provenienti dalle scuole del territorio, ad attività didattiche; 140 capolavori in prestito a musei italiani e internazionali e oltre 100 storici dell'arte stabilmente presso le Gallerie d'Italia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valorizzazione e condivisione del patrimonio artistico e culturale del Gruppo e promozione della cultura e della conoscenza del patrimonio del Paese</li> </ul>

\* Il contributo monetario alla comunità è calcolato secondo la metodologia LBG.

# Qualità e innovazione nella relazione con il cliente

## POLITICHE AZIENDALI

In coerenza con i valori e i principi di condotta definiti nel Codice Etico, che si basano sull'ascolto e dialogo, sulla trasparenza ed equità e sulla tutela della sicurezza nelle relazioni commerciali, il Gruppo pone il cliente al centro dell'attenzione e aspira a mantenere i rapporti a un livello di eccellenza.

Tali valori e principi sono recepiti in norme essenziali di comportamento definiti nel Codice Interno di Comportamento di Gruppo che ne impegna al rispetto consiglieri di amministrazione, dipendenti e altri collaboratori. Inoltre, per specifiche aree di attività che governano la qualità della relazione con la clientela, sono previste Linee Guida di governance e regole improntate all'attivazione di processi che, adottando modelli ad elevato livello di tutela, improntano i comportamenti a criteri di sostanziale buona fede e correttezza nella relazione. Anche gli aspetti di salute e sicurezza dei clienti sono presidiati con politiche che stabiliscono principi, regole di comportamento e definizione di responsabilità nella relazione operativa, in filiale e su canale digitale.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

Intesa Sanpaolo ha adottato un modello di servizio focalizzato per aree di business con una struttura organizzativa che assicura il presidio in Italia e negli Stati esteri in cui opera. Le Divisioni hanno il compito di sviluppare la miglior qualità nel livello di servizio attraverso i diversi canali, al fine di rendere più efficace l'offerta commerciale per le diverse tipologie di clientela. La soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio offerto sono monitorate e presidiate dalle strutture che si occupano di customer satisfaction e customer experience nelle diverse Divisioni di business.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI RETAIL E IMPRESE IN ITALIA

Per la Divisione Banca dei Territori, il modello gestionale in materia è guidato dall'ascolto attivo sulle esperienze di fruizione dei servizi sui diversi canali e nelle molteplici occasioni di interazione con la clientela e dalla possibilità di trasformare i feedback in interventi di miglioramento continuo.

Lo strumento guida è un sistema integrato di rilevazioni e analisi lungo tutto il ciclo di vita delle relazioni con la Banca, in un'ottica di ascolto e analisi e di successivo intervento correttivo.

L'attenzione al cliente è caratterizzata:

- dal monitoraggio della soddisfazione e dalla raccolta di opinioni e suggerimenti per individuare opportunità di miglioramento sia nei prodotti e servizi sia nelle interazioni con la Banca;
- da un approccio orientato alla tutela e soddisfazione del cliente, misurata mediante la rilevazione del Net Promoter Score (NPS), il giudizio che rileva la propensione a consigliare la Banca;
- dalla definizione e dal monitoraggio di KPI di qualità erogata, misurato attraverso quattro indici (NPS e indici di eccellenza nel servizio, operativa e nel credito) i cui risultati, pubblicati all'interno del portale SEIok, concorrono, pesando per il 25% sull'Indicatore Sintetico di Performance, alla determinazione del Premio Variabile di Risultato delle filiali e delle aree della Divisione Banca dei Territori;
- la tempestiva e puntuale gestione dei reclami che rileva le cause di insoddisfazione consentendo di individuare eventuali interventi di correzione per ridurre i rischi operativi e reputazionali.

Già a partire dalla fase di progettazione dei nuovi prodotti, le evidenze emerse dalle valutazioni dei comportamenti dei clienti e dai benchmark di mercato consentono di rilevare i bisogni latenti e diventano un elemento a supporto della definizione e del disegno di prodotti e servizi. Particolarmente importante per i servizi fortemente innovativi è la successiva fase di rilevazione del gradimento dei nuovi progetti che, grazie al coinvolgimento di utenti target in focus group e test di utilizzo, consente di suggerire perfezionamenti delle proposte già durante la loro ideazione.

Le indagini di customer experience monitorano l'ascolto del cliente in modo continuativo durante l'utilizzo vero e proprio dei prodotti e dei servizi: in questa fase, il processo di rilevazione si attiva a valle di un'interazione con la Banca e identifica i fattori di soddisfazione e di insoddisfazione per individuare gli aspetti su cui intervenire. Oltre alle rilevazioni continuative, per soddisfare specifiche esigenze informative vengono attivate, di volta in volta, specifiche indagini di approfondimento.

L'ascolto del cliente è integrato e arricchito con il punto di vista dei collaboratori che sono chiamati ad esprimere la loro percezione sulla relazione con i clienti, sui prodotti, sui processi e sui servizi erogati alla rete delle

filiali dalle strutture interne. Questo modello di intervento consente di raccogliere suggerimenti su temi strategici, comportamentali e organizzativi.

Nel 2018 la customer experience è stata misurata su 100 punti di contatto con la Banca, molti dei quali dedicati alla multicanalità. Nel complesso, nel corso del 2018 sono stati raccolti circa 370.000 feedback a seguito di contatti avvenuti in Filiale, 395.000 questionari relativi a interazioni con la Banca avvenute sul canale Internet Banking e 60.000 questionari da App.

Le indagini realizzate per rispondere a esigenze specifiche oppure per approfondire particolari temi emersi nell'ambito delle indagini continuative sono state 11 e, grazie al coinvolgimento di più di 680.000 clienti, hanno consentito di raccogliere circa 34.000 interviste complete.

Nel 2018, inoltre, sono stati coinvolti più di 42.000 collaboratori in indagini sul cliente interno: l'analisi dei quasi 14.000 riscontri ricevuti ha consentito di approfondire la percezione dei collaboratori circa la relazione con il cliente e raccogliere importanti spunti di miglioramento sui processi e sugli strumenti di lavoro.

È proseguita la rilevazione del Net Promoter Score (NPS), un indicatore che, misurando la propensione a raccomandare la Banca, indica la qualità complessiva percepita dal cliente. Nel 2018 sono stati analizzati i dati relativi a più di 770.000 clienti Privati e circa 50.000 Imprese.

Andamento NPS per tipologia di clientela	2018	2017	2016
Retail	15,9	13,2	8,3
Personal	3,2	2,7	0,4
Imprese	20,3	20,2	17,6

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori. Sono esclusi dalla rilevazione i clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca.

### NET PROMOTER SCORE – NPS®

È un indicatore che misura la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda.

L'NPS si basa su una semplice domanda posta al cliente per rilevare quanto consiglierebbe la Banca a un amico, parente o impresa partner (a seconda dell'interlocutore).

Sulla base del giudizio espresso i rispondenti vengono suddivisi in:

- detrattori: clienti insoddisfatti che potrebbero danneggiare l'azienda attraverso un passaparola negativo;
- passivi: clienti soddisfatti ma non affezionati, che potrebbero essere influenzati dalla concorrenza;
- promotori: clienti fedeli all'azienda che la consigliano ad altre persone.

Il Net Promoter Score viene calcolato sottraendo la percentuale di detrattori alla percentuale di promotori ottenuta. Il risultato però non viene espresso in punti percentuali, ma come numero assoluto compreso tra -100 e +100.

L'NPS è un importante strumento di valorizzazione dell'ascolto del cliente: i clienti, oltre al giudizio sulla raccomandabilità della Banca, sono invitati ad esprimere la motivazione del loro giudizio. Nel 2018 sono stati raccolti oltre 220.000 commenti, informazioni destrutturate ma ricche di contenuto che, grazie all'utilizzo di avanzate tecnologie di analisi semantica, sono state trasformate in spunti di miglioramento per l'azienda.

Anche nel 2018 l'NPS ha contribuito in maniera rilevante all'Indicatore di Eccellenza misurato per tutte le Filiali e ha arricchito il panorama informativo degli indicatori essenziali di prestazione (KPI) sulla qualità erogata, relativo agli aspetti di Eccellenza nel servizio, Eccellenza nel credito e Eccellenza operativa.

Per garantire continuità nel raggiungimento di obiettivi di eccellenza nella qualità e un pieno coinvolgimento organizzativo, è stato avviato, a fine 2018, il progetto dei Tavoli della Qualità destinati a diventare lo strumento cardine attorno al quale organizzare le attività di miglioramento della Divisione Banca dei Territori.

I Tavoli sono gruppi di lavoro strutturati, con competenze e poteri di intervento definiti, che consentono di valorizzare il patrimonio informativo raccolto mediante l'ascolto del cliente traducendolo in azioni concrete volte al miglioramento continuo di prodotto, processo e relazione, con la definizione di piani di attività.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI GRANDI IMPRESE IN ITALIA

Anche nelle relazioni con questa specifica tipologia di clientela, le indagini di customer satisfaction sono progettate ed effettuate regolarmente sulla base delle richieste delle strutture responsabili di prodotti e servizi con l'obiettivo di identificare le linee da perseguire per il miglioramento dell'offerta. Sono le strutture stesse che, sulla base delle evidenze emerse, definiscono il piano di azioni e agiscono per adeguarsi alle necessità evidenziate. I risultati delle indagini sono costantemente condivisi con le funzioni di relazione che, nell'approccio con il cliente, beneficiano delle informazioni ottenute e possono agire con una maggiore consapevolezza e attenzione verso le necessità del cliente. Nel corso del 2018, la Divisione Corporate e Investment Banking ha progettato e realizzato nuove indagini sui clienti del proprio perimetro che hanno coinvolto:

- 162 referenti di aziende, con una ricerca quantitativa online sui processi di gestione dei flussi di pagamento, manuali e cartacei. Il tasso di risposta è stato del 31%. L'indice Net Promoter Score è risultato pari a 49.
- 437 referenti di aziende online in una ricerca quantitativa con l'obiettivo di valutare la soddisfazione della clientela sulla gestione dell'operatività in ambito estero specialistico e transazionale. Il tasso di risposta è stato del 30%. L'indice Net Promoter Score (NPS) è stato pari a 45 e l'indice di soddisfazione generale (CSI – Customer Satisfaction Index<sup>1</sup>) è stato di 87,3 su 100.
- 308 referenti Top Manager e Imprenditori, tramite una ricerca qualitativa e quantitativa condotta con tripla modalità di contatto (colloquio diretto, interviste telefoniche e online), con lo scopo di ottenere, oltre ad una puntuale percezione del livello di servizio offerto dalla Divisione, orientamenti per interpretare lo scenario attuale, approfondire i nuovi bisogni e le aspettative della clientela in un'ottica di continuo miglioramento e adeguamento all'evoluzione delle esigenze. Il tasso di risposta è stato del 47%. L'indice Net Promoter Score è pari a 46,5.
- 80 referenti di aziende, mediante una ricerca qualitativa condotta attraverso interviste (colloquio diretto e telefonico), finalizzate a individuare le modalità per meglio accompagnare i clienti nelle diverse fasi del processo di fusione per incorporazione di Banca IMI in Intesa Sanpaolo come previsto dal Piano Industriale del Gruppo. Nella prima fase della ricerca il tasso di risposta è stato del 23%.
- 70 referenti, con ruolo di Investor Relation Managers, di aziende appartenenti al segmento STAR, con intervista online in una ricerca qualitativa finalizzata a comprendere quali driver strategici, anche in relazione all'utilizzo e all'efficacia degli stimoli fiscali, siano risultati maggiormente incisivi nel determinare il successo per le aziende. L'obiettivo è di individuare e riproporre le strategie migliori alle imprese clienti. Il tasso di risposta è stato del 67%.
- 649 referenti di aziende, tramite modalità online, in una ricerca quantitativa finalizzata a migliorare la qualità dell'offerta nei servizi di monetica (servizi di accettazione pagamenti mediante POS, MonetaWeb) e per monitorare il costante mantenimento dei livelli di servizio a conclusione del processo di cessione di Setefi al consorzio Mercury. Il tasso di risposta è stato del 26%. L'indice Net Promoter Score è pari a 18.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLE BANCHE ESTERE

L'attività di rilevazione della customer satisfaction dei clienti Retail nelle Banche estere del Gruppo ha riguardato cinque realtà (Banca Intesa Beograd in Serbia, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, CIB Bank in Ungheria, Privredna Banka Zagreb-PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia) con specifico focus sull'offerta multicanale e sul modello di servizio, al fine di approfondire il ruolo della consulenza nell'ambito dei processi di vendita. Specifiche analisi sono state volte a comprendere l'importanza del fattore umano nel rapporto tra banca e cliente al fine di implementare correttamente l'offerta multicanale e assistere i clienti nell'utilizzo dei nuovi canali digitali e macchine ATM. Con riferimento all'indagine di benchmarking, realizzata fra giugno e novembre 2018, sono state effettuate circa 8.000 interviste nei principali paesi di operatività del Gruppo. I risultati della ricerca mostrano livelli di soddisfazione stabili sia con riferimento ai sistemi bancari paese che alle singole Banche.

Per quanto riguarda la clientela Piccole e Medie Imprese, nel corso del 2018, sono state effettuate indagini di customer satisfaction sia interne sia di benchmarking, in CIB Bank (Ungheria), Banca Intesa Beograd (Serbia), Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), VÚB Banka (Slovacchia) e PBZ (Croazia) che hanno coinvolto complessivamente circa 3.000 aziende, clienti e non clienti. In tutti i progetti è stato significativo il supporto della rete di gestori della relazione nel ruolo di promotori delle tematiche dell'ascolto della clientela.

<sup>1</sup> L'indice è stato calcolato facendo ricorso a un modello a equazioni strutturali con variabili latenti, nello specifico il Partial Least Squares - Path modeling (in letteratura noto con l'acronimo PLS-PM). Fra gli output del modello vi è la misurazione, mediante un indice sintetico, del livello di soddisfazione complessiva (CSI - Customer Satisfaction Index).

## INSTANT FEEDBACK

La Divisione International Subsidiary Banks pone particolare attenzione all'ascolto dei suoi clienti, con l'obiettivo di raccogliere l'opinione della clientela retail nei loro momenti relazionali con la banca e al tempo stesso di risolvere le eventuali problematiche emerse. Il programma Instant Feedback è già attivo in tre banche estere, PBZ (Croazia), Intesa Sanpaolo Bank Albania e CIB Bank (Ungheria) registrando un livello di partecipazione molto elevato, nell'ordine di circa 150.000 utenti coinvolti a partire da agosto 2018 e circa 13.000 feedback raccolti. Ogni cliente ascoltato riceve un riscontro dalla banca e, laddove ci siano motivi di insoddisfazione, si realizza un contatto personalizzato volto a risolvere le problematiche emerse. Questo modello gestionale permette di ottenere un impatto positivo in termini di riduzione del numero di reclami e di fidelizzazione bancaria.

## LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è impegnato in un dialogo costante con la propria clientela per mantenere la relazione su un livello di eccellenza. Per consolidare il rapporto fiduciario è attribuita un'importanza fondamentale all'attenta e tempestiva gestione dei reclami e delle altre istanze con le quali i clienti manifestano insoddisfazione.

La puntuale identificazione delle cause che hanno generato insoddisfazione, oltre a favorire la soluzione delle questioni sollevate e a salvaguardare le relazioni commerciali, fornisce elementi utili per valutare il livello di servizio e migliorare l'offerta con interventi di correzione dei processi, finalizzati a ridurre i rischi operativi, reputazionali e legali oltre che a valorizzare la relazione tra banca e cliente.

Il modello di riferimento ed i principi di valutazione e gestione dei reclami, dei ricorsi, dei disconoscimenti e degli esposti alle Autorità di Vigilanza sono disciplinati da Linee Guida per la gestione dei reclami, dei disconoscimenti, degli esposti ad Autorità di Vigilanza e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione alternativa delle controversie, emanate nel mese di luglio 2016 e successivamente recepite dalle Società italiane ed estere del Gruppo. La gestione dei reclami inoltrati dalla clientela della Divisione Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo e delle Banche e Società del Gruppo è affidata alla struttura Reclami e Disconoscimenti, inserita nella Direzione Controlli, Reclami, Monitoraggio Costi e Investimenti che è tenuta ad assicurare il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalle normative e differenziati a seconda della tipologia di reclamo.

L'aumento dei volumi dei reclami e delle strutture dedicate (da due a sei: Milano, Bologna, Montebelluna, Vicenza, Trieste e Sarmede di Rubano) a seguito dell'incorporazione nella Capogruppo di Accedo SpA, società operante nel settore del credito al consumo, e dell'Insieme Aggregato delle ex-Banche venete, unitamente alle richieste dell'Autorità di vigilanza sull'utilizzo dei reclami come elemento importante di product governance, hanno generato la necessità di rivedere l'organizzazione, i processi e gli strumenti adottati.

In continuità con il progetto, già avviato nel 2014 dalla Struttura Reclami e Disconoscimenti, incentrato su processi e strumenti IT, che aveva permesso di raggiungere risultati efficaci in termini di giorni di lavorazione e di contenimento del numero dei reclami scaduti, nel giugno del 2018 è stato avviato un ulteriore percorso di miglioramento con il progetto Creare Valore dai Reclami. Questo nuovo progetto è diretto a ottimizzare le modalità di gestione dei reclami per consentire una maggiore focalizzazione e valorizzazione del patrimonio informativo contenuto nei reclami, sia attraverso una nuova modalità di classificazione e un aumento dell'automazione dei processi, che tramite la gestione semiautomatica delle pratiche seriali a bassa complessità. Il progetto dedica poi grande attenzione alla gestione del cambiamento interno, anche attraverso la formalizzazione dei ruoli, la formazione strutturata, la mappatura delle competenze per definire specifici percorsi di crescita professionale.

La nuova articolazione della struttura Reclami e Disconoscimenti, organizzata in due comparti dedicati rispettivamente ai servizi bancari e servizi di investimento e ai finanziamenti e disconoscimenti (relativi a operazioni effettuate con l'utilizzo di carte e di operazioni relative ai sistemi di pagamento), consente una specializzazione adeguata ad affrontare con i migliori strumenti le tematiche trattate.

La struttura Reclami e Disconoscimenti, nell'assicurare il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalle normative vigenti, ha il compito di fornire risposta in forma scritta ad ogni reclamo, differenziato a seconda della tipologia di istanza presentata in:

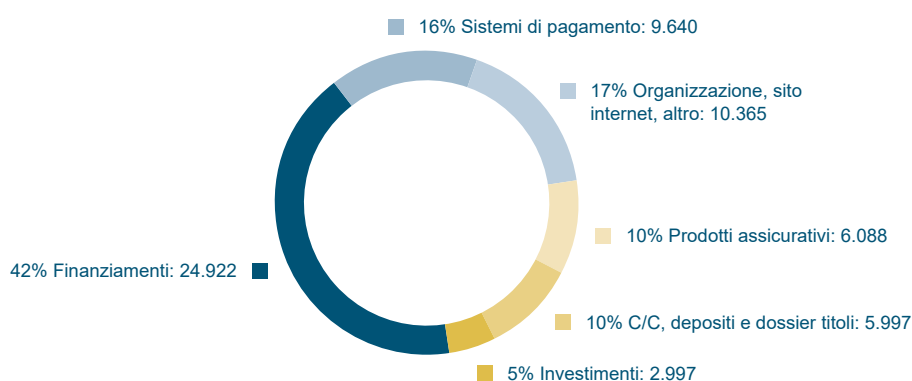
- reclami sui sistemi di pagamento: riguardano i sistemi di pagamento contemplati dalla normativa PSD2 (ad esempio bonifici, carte di credito/debito, POS), per i quali è prevista una tempistica di evasione pari a 15 giorni;
- reclami bancari e finanziari (ordinari): attengono ai servizi bancari e finanziari e hanno una tempistica di evasione di 30 giorni;
- reclami prodotti assicurativi: afferiscono all'operato della Banca in occasione del collocamento delle polizze assicurative ramo danni e sulla durata delle Assicurazioni vita (Ramo I), che prevedono una tempistica di evasione di 45 giorni;



- reclami servizi di investimento: si tratta dei reclami riguardanti i servizi d'investimento e/o accessori (ex D. Lgs. 58/1998). Inoltre, nella fattispecie sono ricompresi i reclami relativi al collocamento di polizze assicurative vita Ramo III, Ramo V e Multiramo. La tempistica di evasione è di 60 giorni.

La struttura Reclami e Disconoscimenti provvede al censimento delle istanze ricevute, alla gestione istruttoria delle pratiche, alla formulazione dei conseguenti riscontri alla clientela, esercitando anche la propria facoltà di autonomia gestionale qualora sia necessario rimborsare il cliente. In particolare, è costante il confronto con le Strutture del Chief Compliance Officer e con la Direzione Legale e Contenzioso – che provvede direttamente alla gestione dei ricorsi promossi davanti all'Arbitro Bancario Finanziario e all'Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob – verificando l'eventuale progressivo consolidamento di orientamenti di ordine generale su specifiche materie.

Riguardo al Perimetro Italia<sup>1</sup>, nel 2018 sono stati registrati 60.009 reclami, ricorsi ed esposti, ripartiti come segue:



- Finanziamenti:** rappresentano il 42% del totale ed evidenziano un decremento del 10%. Tale andamento è riconducibile principalmente alla riduzione delle istanze presentate da ex clienti di Accedo<sup>2</sup> che, a fronte dell'estinzione anticipata di finanziamenti con cessione del quinto dello stipendio, reclamano la restituzione pro-quota di commissioni e/o oneri pagati al momento dell'erogazione. Nel perimetro della Divisione Banca dei Territori nel 2018 si registra una diminuzione delle istanze riferite alla presunta usurarietà delle condizioni e all'illegittimità degli effetti anatocistici della capitalizzazione degli interessi, mentre risultano in aumento le istanze riferite a: errori e ritardi nell'esecuzione delle operazioni, valutazione del merito del credito e segnalazioni a Centrali di informazione sui rischi finanziari;
- Tematiche organizzative e gestione/funzionalità dei siti internet:** rappresentano il 17% del totale e registrano un aumento del 16%, principalmente riconducibile a malfunzionamenti, layout e fruibilità del nuovo sito internet, oltre che a tempi di attesa, code in filiale e, più in generale, a comportamenti del personale percepiti come inadeguati;
- Sistemi di pagamento:** rappresentano il 16% del totale, in crescita del 27%. Quasi la metà delle doglianze si riferisce a errori o ritardi nell'esecuzione di operazioni e circa un quarto a frodi – in particolare informatiche e sull'operatività in assegni – in ragione delle quali il cliente contesta addebiti a suo carico;
- Prodotti assicurativi:** rappresentano il 10% del totale, in crescita del 7%. La maggior parte delle istanze riguardano le Compagnie del Gruppo e sono riconducibili principalmente all'area liquidativa (gestione della pratica di sinistro, reiezioni contrattuali) e ad aspetti amministrativi (rimborso di premi pagati e non goduti e problematiche legate all'incasso/regolazione/addebito dei premi);
- Conti correnti, depositi e dossier titoli:** rappresentano il 10% del totale, con un aumento del 62%, e sono riconducibili principalmente alle contestazioni relative a errori e ritardi di lavorazione, anche in riferimento alle richieste di estinzione di rapporti e alle manovre unilaterali effettuate nel 2017 sui c/c e sui rapporti provenienti dalle Banche venete;
- Investimenti:** rappresentano il 5% del totale, in crescita del 3%. Le più frequenti cause di lamentela sono riferite a errori e/o ritardi nell'esecuzione di operazioni di compravendita, all'andamento negativo dei mercati finanziari – che si è riflesso in risultati non in linea con le attese di fondi d'investimento, gestioni e polizze finanziarie – e a ritardi nel trasferimento dei titoli presso altri intermediari.

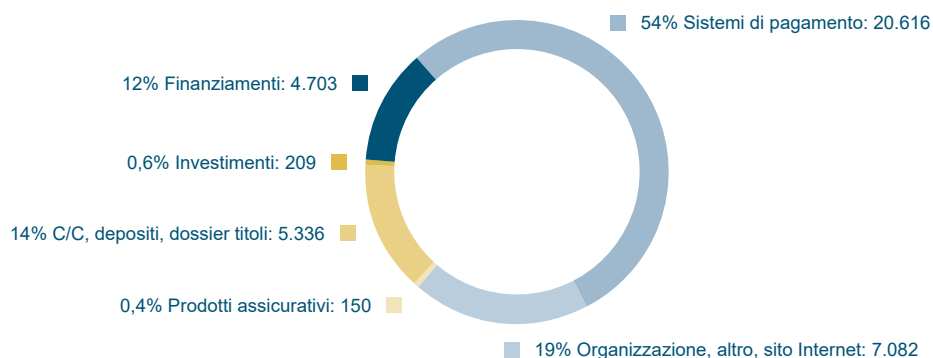
<sup>1</sup> Il perimetro include le seguenti società: Intesa Sanpaolo, Rete delle Banche operanti in Italia, Mediocredito Italiano, Banca 5 (Divisione Banca dei Territori); Banca IMI (Divisione Corporate e Investment Banking); Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking, Intesa Sanpaolo Private Banking, Sanpaolo Invest (Divisione Private Banking); Intesa Sanpaolo Vita, Intesa Sanpaolo Assicura, Intesa Sanpaolo Life, Fideuram Vita (Divisione Insurance); Eurizon Capital SGR, Epsilon SGR, Eurizon Capital SA (Divisione Asset Management); Intesa Sanpaolo Provis, IMI Fondi Chiusi SGR.

<sup>2</sup> Nel mese di Febbraio 2017 Accedo è stata incorporata in Intesa Sanpaolo; in ragione di tale operazione societaria, Intesa Sanpaolo è subentrata, senza soluzione di continuità, in tutti i rapporti contrattuali attivi e passivi intestati ad Accedo e in particolare in tutti i contratti di finanziamento stipulati da quest'ultima.

I dati sopra illustrati comprendono 1.760 richieste di chiarimento formulate dalle Autorità di Vigilanza a seguito dell'inoltro alle stesse di esposti formulati dalla clientela e 3.591 ricorsi ad Organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

Nel corso del 2018 è stato definito l'esito di 59.503 istanze – anche nell'ambito di procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie – di cui 17.933 hanno trovato accoglimento. I tempi medi di lavorazione e riscontro dei reclami risultano mediamente inferiori alle previsioni delle normative di riferimento.

Riguardo alla situazione complessiva del fenomeno sul perimetro estero<sup>1</sup> segnala che nel 2018 sono stati registrati 38.096 reclami, ricorsi ed esposti, ripartiti come segue:



Rispetto al 2017 si registra una riduzione complessiva del numero delle istanze pari al 6%, con andamenti tuttavia differenziati tra le diverse banche; per quanto attiene alle entità di maggiori dimensioni, risultano in crescita i reclami di Banca Intesa Beograd (+16%), VÚB Banka (+13%) e CIB Bank (+10%), mentre diminuiscono le istanze indirizzate a Privredna Banka Zagreb-PBZ (-28%).

I reclami, ricorsi ed esposti riferiti alla categoria dei sistemi di pagamento rappresentano, in continuità con l'esercizio precedente, la prima fattispecie per numerosità, con il 54% del totale, ed evidenziano un lieve aumento rispetto al 2017 (+1%). Più della metà di tali istanze, riconducibile a VÚB Banka (Slovacchia), sono principalmente motivate da malfunzionamenti delle apparecchiature ATM/POS e da frodi nell'operatività tramite l'internet banking. Particolarmente significative risultano le contestazioni relative alle tematiche organizzative e alla gestione e funzionalità dei siti internet, pari al 19% del totale e in diminuzione del 14% rispetto al 2017, riguardanti nella quasi totalità la controllata croata Privredna Banka Zagreb-PBZ e connesse principalmente a disfunzioni dei servizi di remote banking.

Numericamente più limitate risultano le istanze in materia di Conti correnti, Depositi e Dossier Titoli (14% del totale, in diminuzione del 3%) e Finanziamenti (12% del totale, in diminuzione del 15%) mentre si mantiene poco significativo il peso delle doglianze relative ai Prodotti assicurativi e agli Investimenti (1% del totale, in riduzione del 56%), in linea con i volumi di business presso le singole controllate.

Nel corso del 2018 sono state complessivamente evase 38.486 istanze – anche nel contesto di procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie – di cui 22.520 hanno trovato accoglimento. I tempi medi di evasione delle pratiche variano a seconda delle controllate e risultano generalmente in linea con le previsioni della normativa locale, laddove presenti termini vincolanti di risoluzione.

## DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E ACCESSIBILITÀ

### I PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE VERSO LA BANCA MULTICANALE INTEGRATA

Intesa Sanpaolo sta realizzando un percorso di trasformazione del Gruppo in una digital company, anticipando e accompagnando i bisogni e i comportamenti dei clienti per orientarli sempre di più alla costruzione di relazioni a distanza con la Banca.

Obiettivi centrali del Piano d'Impresa 2018-2021 sono infatti la digitalizzazione a scala con passaggi graduali che prevedono l'interazione continua con i clienti e con i collaboratori, l'innovazione a impatto con la costruzione del brand di innovazione di Gruppo e supporto allo sviluppo delle imprese e la predisposizione di sistemi IT

<sup>1</sup> Il perimetro comprende le seguenti Società: Privredna Banka Zagreb-PBZ (Croazia), VÚB Banka (Slovacchia), CIB Bank (Ungheria), Banca Intesa Beograd – BIB (Serbia), ISP Bank Slovenia, Banca Intesa Russia, Bank of Alexandria (Egitto), Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Bank Bosna i Hercegovina – BiH, Pravex Bank (Ucraina), Eximbank (Moldavia); Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg, Filiali estere di Intesa Sanpaolo (gestite dalla Divisione Corporate e Investment Banking).

e processi per essere digital ready. Allo stesso tempo, è programmato il rafforzamento della struttura operativa con nuove competenze, sia per mantenere la macchina operativa su elevati livelli di efficienza, sia per accompagnare l'evoluzione del processo produttivo in una logica di reale partnership tra il business e l'IT, gestendo e sfruttando il potenziale insito nei dati e nelle relative tecniche innovative di analisi e focalizzandosi ancor più sull'efficacia degli investimenti.

In tale ambito le esigenze di trasformazione dell'attuale modello operativo e di funzionamento della Banca stanno portando alla revisione profonda della piattaforma IT sia in un'ottica di attenzione alla cyber security sia per l'ulteriore ampliamento della multicanalità dei servizi rivolti ai clienti.

Lo sviluppo di Intesa Sanpaolo nell'attività bancaria multicanale e digitale ha già permesso di conseguire risultati significativi in termini di clientela coinvolta e volume dei servizi offerti. Con riferimento al perimetro Italia (con l'esclusione di Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking e di Banca 5), si registrano:

- 8,3 milioni di clienti multicanale nel 2018 (7,3 milioni nel 2017) con una incidenza del 70% rispetto al totale di circa 12 milioni di clienti;
- 3,2 milioni di clienti connessi almeno una volta alla nuova App nel 2018, di cui quasi due milioni hanno già attivato il nuovo sistema di accesso più semplice e sicuro rispetto alla chiavetta fisica, ossia l'OkeySmart, il software OTP (One-Time Password, conforme ai requisiti della Direttiva europea sui servizi di pagamento nel mercato interno – la cosiddetta PSD2 - Payments Service Directive 2);
- 56 milioni di accessi mensili tramite App, con un totale di 39,8 milioni di operazioni transazionali dispositive annue e oltre 31 milioni di operazioni di post vendita sulle carte di pagamento (es: modifica plafond, Geocontrol, aggiornamento PIN ecc.);
- 85% del catalogo offerto alla clientela retail acquistabile tramite piattaforme multicanali (tra cui il conto corrente, le carte di pagamento, i prestiti personali e anche prodotti non bancari, quali smartphone, tablet e PC);
- 15,7 milioni di transazioni dematerializzate nel 2018 e circa 40 milioni dal pieno lancio della iniziativa (inizio 2016);
- 47.800 prodotti venduti tramite Filiali Online nel 2018, con una incidenza sul totale delle vendite di quasi il 5% (2% nel 2017);
- 31 «gestori e coordinatori remoti» già attivi nella Filiale Online (offerta di servizio di consulenza a distanza e assistenza dedicata con copertura oraria estesa), con circa 2.000 clienti serviti.

La logica dell'intervento di trasformazione digitale continua a mantenere, a livello strategico e nelle azioni realizzate dal Gruppo, l'attenzione verso la centralità delle persone – clienti e collaboratori – in un modello di relazione consolidato e duraturo, sempre più improntato sulla qualità e sulla fiducia.

## IL COINVOLGIMENTO DEI COLLABORATORI

Nel 2018 sono proseguiti gli interventi di change management dedicati alle modalità di coinvolgimento dei collaboratori, per agire efficacemente sul benessere degli stessi, sulla relazione con il cliente e sulla diffusione della cultura digitale, nonché supportare e completare il processo di integrazione delle ex Banche venete.

Partendo da Insieme per la Crescita 2.0, è stato sviluppato Ottomila!, il nuovo sistema di change management della Banca dei Territori. Un insieme di strumenti e iniziative che accompagnerà le persone della Divisione (circa 47.000) nel raggiungimento degli obiettivi del Piano di Impresa 2018-2021.

Il percorso di creazione è iniziato a fine 2017, partendo dal coinvolgimento del Top Management della Divisione Banca dei Territori. È proseguito poi nel 2018, ingaggiando, attraverso varie tappe su tutto il territorio nazionale, numerosi collaboratori di Rete, Direzioni della Divisione Banca dei Territori e Società Prodotto (complessivamente circa 9.000 persone).

Ottomila! si fonda su tre pilastri:

- l'ascolto e la collaborazione nella creazione di nuove forme di coinvolgimento, che hanno consentito di definire insieme al management della Banca i principi chiave del programma;
- la guida all'azione, attraverso la progettazione di iniziative e KPI disegnati per valorizzare il contributo di ogni collaboratore;
- l'attività di animazione, attraverso un sito web dedicato, un palinsesto di eventi per ciascuna fase del programma e lo sviluppo di ulteriori strumenti, canali e supporti ad hoc.

Il motore del programma Ottomila! è la piattaforma digitale, dedicata alla diffusione della cultura del change management e luogo di confronto per i collaboratori. In questa piattaforma sono sistematicamente raccolte idee e suggerimenti su argomenti proposti dalla redazione e sono previsti momenti nei quali ciascun collaboratore può offrire il proprio contributo e condividere le proprie esperienze professionali.

Il nuovo sistema di change management è innovativo rispetto al programma precedente in quanto consente un elevato grado di personalizzazione dei contenuti.

## VIVIDIGITALE

Sono proseguite nel 2018 le attività del progetto Vividigitale e l'investimento nella diffusione della cultura digitale, attraverso format dedicati a collaboratori e clienti. A tal fine è stato individuato per ogni filiale un collaboratore con funzione di "diffusore di cultura digitale" per supportare la propagazione di tale cultura nella rete operativa, tramite l'affiancamento dei collaboratori e l'aggiornamento nel corso di riunioni dedicate a illustrare, anche ai clienti, funzionalità e servizi meno conosciuti e in costante evoluzione tecnologica. Il progetto prevede il coinvolgimento di circa 100 collaboratori per ogni sessione informativa via skype. Complessivamente sono stati organizzati più di 100 incontri online su diversi argomenti (tra i quali i sistemi di pagamento digitali e l'offerta a distanza) erogati a circa 4.400 diffusori. È stato inoltre completato l'aggiornamento professionale nell'ambito della digitalizzazione, destinato ai collaboratori di Banca Apulia e ex Banche venete tramite 12 sessioni riguardanti la nuova struttura del sito e l'App Intesa Sanpaolo. Il format destinato ai clienti ha previsto invece 16 eventi organizzati nelle filiali di nuova concezione sulle tematiche digitali.

## LE NUOVE MODALITÀ DI ACCESSO ALLA BANCA

L'innovazione nella qualità del servizio si esprime anche nella possibilità di effettuare operazioni dispositive o di informazione/consultazione su molteplici canali. La combinazione di una "delivery machine di successo" basata sulle persone con una "piattaforma digitale all'avanguardia" sta permettendo di proporre una banca multicanale pienamente integrata e di costruire uno stretto rapporto con la clientela anche laddove è diminuito il contatto diretto in filiale.

Nel 2018 è stato quindi migliorato ulteriormente il posizionamento come prima banca digitale del Paese con particolare rilevanza alla crescita dell'App Intesa Sanpaolo Mobile.

Intesa Sanpaolo Mobile consente semplicità e sicurezza di accesso ai servizi (le modalità di autenticazione sono effettuate secondo criteri di massima tutela, sfruttando anche l'impronta digitale o il riconoscimento facciale per i telefoni di ultima generazione o notifiche su App nel caso in cui il cliente operi dal sito), facilità e ampia flessibilità nell'utilizzo (ad esempio, pagamento dei bollettini e delle ricariche telefoniche in modo semplificato, gestione self di tutte le principali funzioni delle carte di credito compresi i limiti e le abilitazioni per l'utilizzo nei diversi Paesi del mondo, la richiesta di blocco o la sostituzione in caso di furto o smarrimento) e supporto veloce di contatto con la Filiale Online, con un semplice movimento del cellulare. È inoltre possibile prelevare senza carta alle casse veloci automatiche, oppure permette il prelievo, senza carta, in situazioni d'emergenza (il cosiddetto "prelievo SOS") da parte di amici o famigliari: è sufficiente che il destinatario utilizzi al bancomat il codice generato dall'App del titolare.

A partire dal mese di ottobre, è stata ampliata e migliorata la gamma dei servizi in mobilità con il rilascio dell'App Intesa Sanpaolo Investo, che permette di fare trading sui mercati finanziari in modo semplice, veloce e informato e tenere sotto controllo il proprio patrimonio, attraverso un'esperienza digitale analoga a quella offerta in filiale con il proprio gestore. A fine 2018 l'App Intesa Sanpaolo Mobile è stata inoltre integrata con nuove funzionalità di vendita in modalità di offerta a distanza per le polizze Motor (ViaggiaConMe, MotoConMe).

Il percorso di evoluzione dei pagamenti digitali ha consentito, a partire dalla fine di giugno, l'integrazione in Intesa Sanpaolo Mobile di XME Pay, il nuovo portafoglio digitale che contiene diverse modalità di gestione degli acquisti automatizzati al punto di vendita (pagamento nei negozi con le carte o direttamente dal conto, gestione e salvataggio delle carte fedeltà e dei documenti di identità). XME Pay permette inoltre di fare acquisti online in totale sicurezza con la possibilità di creazione di carte virtuali da utilizzare una sola volta (one shot) o con durata definita e integra Masterpass, la soluzione di Mastercard che consente il pagamento senza digitare il numero di carta. Inoltre i sistemi per dematerializzare ("tokenizzare") su mobile Samsung e Apple le carte di credito, quelle prepagate e di debito di Intesa Sanpaolo sono stati integrati. Tali soluzioni sono state aggiunte a Paygo, il sistema che permette la dematerializzazione della carta su tutti i dispositivi Android NFC. Sono state superate le 260.000 carte virtualizzate sui telefoni Android e IOS.

È stato esteso anche al circuito nazionale delle carte di debito la possibilità di dematerializzare la carta avviando una prima fase pilota a fine 2018.

XME Pay include anche modalità di pagamento "account to account" grazie ai pagamenti Bancomat Pay (JiffyPay). La soluzione permette anche di scambiare denaro durante una chat e di creare dei gruppi per dividere il conto di una cena o fare una colletta per un regalo agli amici. Dal lancio del servizio, a luglio 2015, sono stati 700.000 gli scambi per circa 27 milioni di euro.

Anche gli esercenti sono stati direttamente coinvolti per l'evoluzione dell'ecosistema dei pagamenti digitali su cui sta lavorando la Banca con l'abilitazione all'accettazione di Alipay nonché l'estensione all'accettazione fisica e online di pagamenti Bancomat Pay.

Il sostegno al processo di digitalizzazione del tessuto imprenditoriale, nel rispondere all'obbligo normativo di fatturazione elettronica per tutte le operazioni effettuate tra soggetti residenti in Italia, ha portato Intesa Sanpaolo a commercializzare a partire dal mese di ottobre il Servizio Digifattura, dedicato alle aziende clienti. Il servizio completa l'offerta della Banca per la gestione del ciclo di vita delle fatture permettendo di ottenere benefici economici per effetto di una migliorata efficienza dei processi aziendali, dell'ottimizzazione nell'archiviazione delle pratiche, con conseguente contenimento dei costi amministrativi (carta, buste, bolli, costi di spedizione, stampa, archiviazione e ricerca delle fatture).

## IL CANALE DELLA RETE FISICA E L'INTEGRAZIONE CON LE STRUTTURE ONLINE

Tra i canali di relazione con la clientela, le filiali continuano a rappresentare il luogo fisico della rete distributiva, dove i clienti trovano supporto e assistenza di persona, soprattutto per le operazioni più complesse. Le filiali presenti sul territorio sono sempre più orientate verso la proposta di un servizio focalizzato, personalizzato e ad alto valore aggiunto. Sono 4.217 gli sportelli in Italia (relativamente al perimetro della Divisione Banca dei Territori) e 1.065 all'estero. La presenza di Intesa Sanpaolo nelle varie regioni italiane è significativa, con quote di mercato non inferiori al 12% nella maggior parte delle regioni.

Il progetto Nuovo Layout di Filiale ha prodotto un significativo cambiamento del luogo fisico dove incontrare il cliente: spazi fisici modulari pongono al centro l'accoglienza, con aree funzionali da utilizzare a seconda del tipo di attività da svolgere (salottini, co-working) e adatte ad ospitare eventi artistici e culturali. Il nuovo modello di filiale, ideato nel 2014 anche attraverso l'ascolto dei clienti, è stato implementato negli anni successivi e a fine 2018 è presente in 184 filiali. L'esperienza vissuta dai clienti nelle nuove filiali è stata oggetto di un'indagine che ha coinvolto 233 filiali e più di 5.200 clienti che hanno apprezzato il nuovo layout come elegante e moderno. Gli ambiti di miglioramento suggeriti riguardano le aree dell'accoglienza e di attesa, per le quali è stato già realizzato un affinamento del modello che ha modificato in parte gli allestimenti e l'organizzazione del personale in queste aree.

Le filiali di nuova concezione sono state sede di eventi, Sharing Ideas, per condividere storie, idee e progetti della clientela, in modo da essere partecipi ai progetti di famiglie e imprese sul territorio. Gli eventi sono stati circa 450 e hanno visto il coinvolgimento di circa 15.000 clienti. Negli spazi di alcune filiali sono inoltre attive iniziative commerciali diverse, volte ad arricchire l'esperienza dei clienti, come, ad esempio, una pasticceria accanto alla filiale di Piazza Diaz a Milano.

Intesa Sanpaolo, a fine 2018, dispone sul territorio italiano di una rete di oltre 7.800 sportelli automatici (ATM, MTA e Casse Self Assistite) e quasi 3.100 ATM sul perimetro estero. Alla clientela è fornita una vasta gamma di servizi che va dal prelievo con tutti i tipi di carta alle interrogazioni su conti e carte, alle ricariche telefoniche, al pagamento delle utenze e dei tributi, alla disposizione di Bonifico Europeo Unico e alla ricarica degli abbonamenti delle principali società di trasporto sul territorio.

Un ruolo chiave nel percorso di crescita ed estensione del nuovo modello di banca multimediale e di affiancamento della rete distributiva sul territorio è svolto dalla Filiale Online (FOL) che consente di integrare efficacemente canali diversi di interazione, telefono, email, chat, videochat, social network, per rispondere alle esigenze di una clientela sempre più attenta al mondo digitale. La trasformazione e il potenziamento, in termini di investimenti, dimensionamento e dislocamento territoriale, pongono la Filiale Online al centro del percorso di transizione verso la digitalizzazione e la semplificazione delle attività e dei servizi, in linea con il Piano d'Impresa 2018-2021: circa 900 Gestori in 15 Sale offrono ai clienti assistenza operativa e commerciale, perseguendo elevati standard di livello di servizio. In aggiunta al servizio ai clienti, la FOL rappresenta un canale di vendita vero e proprio grazie all'offerta a distanza che consente di "chiudere contratti a distanza" integrando l'offerta in sede delle filiali. Avvalendosi anche di due punti operativi in outsourcing, sono impiegate complessivamente circa 1.350 persone fra Gestori e coordinamenti.

L'attenzione alla relazione è la base, inoltre, su cui si sta sviluppando il Progetto del Gestore Remoto: ai primi 14 Gestori sulla sede di Torino si sono affiancati i nuovi nuclei a Padova e Milano, per offrire un servizio di consulenza personalizzata su specifici segmenti in sinergia con la Rete.

Al fine di estendere l'accesso ai servizi e la capillarità sul territorio, già dal 2017 è operativa Banca 5, la prima banca online in Italia attiva nei sistemi di pagamento e dedicata esclusivamente al canale delle tabaccherie. Banca 5 conta circa 20.000 clienti tabaccai distribuiti su tutto il territorio nazionale. Nel corso dell'anno ha avviato servizi per la clientela Retail tramite la rete delle tabaccherie, con l'allestimento di punti operativi che offrono, oltre ai prodotti tradizionali di incasso e pagamento, anche servizi di prelievo e bonifico. I servizi erogati sono classificati in tre macro aree principali: al cittadino (bollettini postali e bancari, F24, bollo auto, ricariche telefoniche e carte prepagate), alle imprese (ad esempio: incassi tramite addebito diretto) e ai tabaccai (ad esempio: conto corrente e prodotti di credito).

Presso 15.000 tabaccherie convenzionate con Banca 5 è operativo, per i clienti Intesa Sanpaolo in possesso di carte di debito del circuito Maestro, MasterCard, Visa o Visa Electron, il servizio di prelievo di denaro contante, fino a 150 euro giornalieri.



## PROGETTO AGDM - ADOPTING GROUP DISTRIBUTION MODEL

In coerenza con l'esperienza maturata nelle Banche italiane, la Divisione International Subsidiary Banks ha avviato nel 2018 un programma pluriennale volto ad introdurre un nuovo modello di servizio che valorizzi le specifiche esigenze dei differenti segmenti di clientela retail. Il progetto, attivo in Banca Intesa Beograd (Serbia), CIB Bank (Ungheria), Privredna Banka Zagreb-PBZ (Croazia), VÚB Banka (Slovacchia) ed Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), si pone l'obiettivo di rafforzare le relazioni con la clientela attraverso i servizi di consulenza. La realizzazione del programma prevede l'introduzione in filiale di sportelli automatici di ultima generazione (ATM - Automated Teller Machine e bancomat evoluti - MTA) per semplificare i processi transazionali migliorando la qualità dell'esperienza di relazione. In tal senso sono in corso attività di ristrutturazione della rete fisica in accordo al nuovo layout già lanciato negli anni passati nella rete in Italia.

### DIGICAL

Nell'ambito internazionale, è proseguito il programma DigiCal (canali digitali + filiali fisiche), volto a rafforzare l'integrazione tra i canali fisici e digitali al fine di fornire ai clienti Retail e Small Business un nuovo modo di accedere a prodotti e servizi e di entrare in contatto con la Banca.

I principali risultati ottenuti derivano dallo sviluppo di internet e mobile banking in CIB Bank (Ungheria), PBZ in Croazia e Bank of Alexandria in Egitto. Nel 2018, CIB Bank ha raggiunto 260.000 clienti online (più che raddoppiando il numero di clienti online in un anno), Privredna Banka Zagreb-PBZ ha registrato 256.000 clienti online e Bank of Alexandria ha conseguito il traguardo di 190.000 clienti online. Inoltre, PBZ è stata premiata come "Best Digital Bank 2018 in Croazia" da Global Finance e CIB Bank ha vinto il terzo posto per "Mobile Banking App" e "Banking Innovation" da parte di Mastercard.

Alla fine del 2018, anche l'Internet e il Mobile banking sono stati introdotti in Intesa Sanpaolo Bank Albania, mentre è prevista l'estensione alle Banche Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia) e Intesa Sanpaolo Bank Romania. Nel programma DigiCal, l'applicazione Mobile e internet banking sono state integrate con modalità innovative di analisi dei profili biometrici comportamentali per aumentare la sicurezza dei clienti, prevenendo possibili frodi.

### ACCESSIBILITÀ PER PERSONE CON DISABILITÀ

Per consentire alle persone ipovedenti o non vedenti di prelevare contante, conoscere il saldo del proprio conto corrente o ricaricare il cellulare allo sportello bancomat, tutti gli sportelli automatici della rete di filiali in Italia sono dotati di un'interfaccia con grafica ad alta leggibilità che facilita le operazioni per gli ipovedenti, mentre i non vedenti possono ascoltare una guida vocale su più di 6.400 macchine con l'utilizzo di normali cuffie.

Anche sul fronte delle Banche estere, all'interno del modello DigiCal, vi è un costante impegno a rendere le applicazioni conformi alle Linee Guida per l'accessibilità dei contenuti Web - WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) che li hanno resi accessibili ad un maggior numero di clienti con disabilità, offrendo anche un servizio bilingue completo (lingua locale e inglese).

Sulla base delle verifiche effettuate tenendo conto delle regolamentazioni nazionali e locali, l'accessibilità fisica per le persone con disabilità è stata garantita nella maggior parte delle filiali. In particolare, Intesa Sanpaolo Bank Romania registra una copertura nell'accessibilità dell'82%; Intesa Sanpaolo Bank Albania pari all'80%, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina (Bosnia-Erzegovina) del 76% e CIB Bank (Ungheria) del 67%.

In Italia, il monitoraggio sull'accessibilità e sulla fruibilità di edifici e servizi ha portato a concludere il censimento di 5.200 punti operativi (costituiti essenzialmente da filiali Retail, Personal, Imprese, Private, Corporate, distaccamenti delle diverse tipologie di filiali, sportelli distaccati e aziendali) su 6.018 totali, ossia oltre l'84% (sono ancora escluse le ex Banche venete), verificando la fruibilità delle apparecchiature automatizzate e accessibilità delle diverse aree con presenza di percorsi tattili per ipovedenti e ciechi. Sul sito internet di Intesa Sanpaolo è possibile reperire informazioni specifiche in merito all'accessibilità delle filiali [i].

In particolare, sono segnalate indicazioni relative all'accessibilità alle filiali e aree self da parte dei disabili motori; è possibile così sapere se sono presenti casse con operatore accessibili, servizi igienici accessibili, adeguati spazi di manovra nei corridoi distributivi, percorsi tattili per ipovedenti e non vedenti, ascensori o piattaforma elevatrice o montascale per collegare vari piani.

Intesa Sanpaolo ha inoltre attivato una collaborazione con Fondazione LIA (Libri Italiani Accessibili) che

opera da anni con l'Associazione Italiana Editori e con l'Unione Italiana Ciechi e ipovedenti per ampliare l'accessibilità dei propri documenti pubblicati sia su internet sia sulla Intranet aziendale. Anche gli aspetti di accessibilità sono valutati nel contesto del programma di Disability Management, che rappresenta il momento di confronto e di riferimento per tutte le problematiche legate al mondo della disabilità con l'obiettivo di favorire sempre più l'inclusione (vedi pag. 129) in tutte le sue forme, accessibilità compresa.

## INNOVAZIONE NEL CREDITO

L'attività di concessione del credito ai privati è stata profondamente rivisitata, sia in termini di prodotti che di processo. Per quanto riguarda i prestiti personali nel corso del 2018 è stato esteso all'intera rete delle filiali un nuovo processo di concessione che integra tutti i canali di proposta della Banca: l'offerta ricevuta dalla filiale tradizionale può essere completata e conclusa dal cliente comodamente dal proprio strumento di contatto self, in autonomia o con l'assistenza della filiale online, con una piena operatività di tutti gli attori su tutte le fasi del processo. Oltre il 70% delle pratiche di credito approvate sono effettuate con valutazione automatica e sono erogate entro le 24 ore. Complessivamente vengono erogate entro le 48 ore circa il 90% delle pratiche.

In particolare, nel credito al consumo tramite il prodotto PerTe Prestito Diretto, la Banca ha messo a disposizione – a casa del cliente, tramite il processo di vendita self – la possibilità di acquistare prodotti tra i migliori sul mercato a tasso zero potendo spaziare in un ampio catalogo di prodotti di consumo durevole. Il catalogo è in continuo arricchimento grazie a nuove partnership con operatori commerciali leader nel settore della logistica, per porre la Banca nella veste innovativa di strumento e soluzione per la soddisfazione di bisogni non finanziari. L'offerta è accompagnata da una costante presenza della Filiale Online che coadiuva il cliente nelle fasi dell'acquisto fino alla consegna del bene a domicilio.

L'innovazione nella gamma e nell'articolazione dell'offerta ha anche interessato il più tradizionale settore dei mutui casa. Il processo commerciale è stato arricchito con il nuovo prodotto Mutuo in Tasca, destinato in particolare a coloro che, per la prima volta, decidono un acquisto importante. Il nuovo Mutuo consente di ottenere una concessione di credito basata sulla capacità massima di rimborso dei mutuatari, i quali possono muoversi serenamente alla ricerca dell'immobile certi che la Banca sarà a loro supporto nell'operazione. Nel 2018 le adesioni al servizio sono state oltre 4.100.

## TUTELA DEL CLIENTE E VENDITA RESPONSABILE

### TRASPARENZA VERSO I CLIENTI

Intesa Sanpaolo vuole rendere più chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni destinate al cliente in tutte le fasi della relazione con la Banca, attraverso la semplicità del linguaggio, la trasparenza delle informazioni e l'allineamento delle condizioni all'interno dei diversi documenti riferiti ad uno stesso prodotto/servizio. I principali documenti dell'offerta, redatti secondo requisiti di chiarezza e comprensibilità, sono presenti, oltre che in filiale, anche sul sito internet della Banca, nella sezione Trasparenza bancaria [\[i\]](#) in particolare con riferimento ai Fogli Informativi dei prodotti e dei servizi, alle Guide specifiche e ai Documenti informativi delle condizioni offerte alla generalità della clientela.

### INVESTIMENTI: IL SERVIZIO DI CONSULENZA

Nell'ambito degli investimenti, in linea con la Direttiva MiFID, Intesa Sanpaolo ha scelto, già a partire dal 2007, di offrire ai clienti il più alto livello di tutela, ovvero il servizio di consulenza. Tale servizio consiste nella formulazione di raccomandazioni personalizzate – con riguardo a operazioni relative a prodotti finanziari/servizi di investimento – coerenti con il profilo finanziario del cliente stesso. In tal senso, è stato introdotto ed è pienamente operativo un impianto di Regole specifiche alle quali il personale della Banca deve fare riferimento nella prestazione dei servizi di investimento nei confronti della clientela. A seguito dell'entrata in vigore della Direttiva MiFID II e dei Regolamenti europei in tema di protezione degli investitori<sup>1</sup>, tali Regole sono state ulteriormente rafforzate al fine di poter offrire un più alto livello di protezione agli investitori e maggiore trasparenza delle negoziazioni che avvengono sui mercati degli strumenti finanziari. In particolare, Intesa Sanpaolo ha introdotto nuovi adempimenti in termini di governo degli strumenti finanziari, requisiti di conoscenza e competenza del personale preposto alla prestazione dei servizi di investimento e informativa ex ante ed ex post su costi, oneri e incentivi dei prodotti e servizi offerti.

<sup>1</sup> Direttiva 2014/65/UE (cd. MiFID II), Regolamento 2014/600/UE (cd. MiFIR) e Regolamento 2014/1286/UE (cd. PRIIPs).

Tra i progetti consolidati nel 2017 e ulteriormente sviluppati nel 2018 in tema di servizi di consulenza, Valore Insieme rappresenta un'offerta di consulenza globale erogata dai gestori in filiale avvalendosi di un'innovativa piattaforma di relazione che fornisce un supporto consulenziale evoluto e personalizzato in tutte le fasi di costruzione, protezione e trasmissione dell'intero patrimonio. È un servizio a pagamento rivolto a chi ricerca un rapporto esclusivo che unisca una tecnologia innovativa al supporto professionale e continuo di un gestore dedicato. Il servizio si articola su diverse aree di bisogno (Asset Mobiliari e Previdenziali, Asset Immobiliari, Protezione, Sicurezza e Passaggio Generazionale) collegate da una sezione diagnostica trasversale volta a garantire la comunicazione e l'interazione tra le diverse dimensioni di consulenza. La piattaforma consente un monitoraggio continuo del patrimonio e della relazione e offre delle raccomandazioni personalizzate attraverso nuovi report e un sistema di alerting per assicurare il presidio della consulenza nel tempo.

## IL PROCESSO DI COMPLIANCE CLEARING SU NUOVI PRODOTTI E SERVIZI

Con riferimento ai processi di governo dei prodotti, assume particolare importanza il processo di clearing sui nuovi prodotti e servizi commercializzati da Intesa Sanpaolo, così come le modifiche a prodotti e servizi esistenti. Tali fattispecie sono infatti oggetto di una preventiva verifica di conformità alla normativa applicabile. Allo stesso modo, i progetti innovativi che comportano l'avvio di attività o l'inserimento in nuovi mercati, sono valutati preventivamente per garantire il rispetto sostanziale e formale della normativa interna ed esterna. Le valutazioni di conformità sono condotte nel rispetto dei principi di correttezza e tutela dell'interesse dei clienti e attengono anche alla qualità dell'informativa fornita e alla coerenza degli stessi servizi, prodotti o operazioni con le aspettative della clientela alla quale sono indirizzati.

### BUSINESS CONDUCT ADVISORY

Nel 2018, è stata creata all'interno della Divisione International Subsidiary Banks una funzione dedicata alle attività di Business Conduct (Business Conduct Advisory) con la missione di essere un centro di consulenza competente ed informato per la Divisione e le Banche estere, con riferimento alle implicazioni di business del rischio di condotta. Nell'ambito della diffusione di queste tematiche, tra luglio e ottobre sono state organizzate due sessioni formative rivolte al top management della Divisione e alle funzioni di business retail delle Banche estere, coinvolgendo complessivamente 33 partecipanti.

## DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Intesa Sanpaolo ha da tempo sviluppato un dialogo aperto e costruttivo con le Associazioni dei Consumatori riconosciute come rappresentative a livello nazionale, partendo dall'ascolto delle istanze e finalizzando la collaborazione a livello progettuale e tecnico-operativo. Nel 2018 si è tenuto un incontro tra i vertici della Banca ed i responsabili di tutte le Associazioni per stabilire le modalità di relazione, le progettazioni in corso e quelle future, tavoli tecnici su categorie specifiche di prodotti/servizi. In particolare è stato condiviso, sia in modalità collettiva sia con incontri one-to-one, il Piano d'Impresa 2018-2021, con particolare attenzione a tutte le tematiche vicine alla clientela retail, riportando all'attenzione delle strutture interne tutte le osservazioni degli interlocutori. Intesa Sanpaolo è inoltre socio e componente del Direttivo di Consumers' Forum, un'associazione indipendente di cui fanno parte le più importanti Associazioni di Consumatori, numerose Imprese Industriali e di servizi e le loro Associazioni di categoria, Centri di Ricerca. Consumers' Forum è il luogo di confronto e riflessione comune creato per facilitare la conoscenza reciproca e superare la difficoltà di dialogo tra associazioni di consumatori ed imprese. Obiettivo finale dell'associazione è quello di promuovere insieme un'evoluzione delle politiche consumeriste al fine di migliorare la qualità di vita dei cittadini.

Nel corso dell'anno sono continuate anche le attività di Conciliazione permanente (vedi Sito Internet [Accordo di Conciliazione \[1\]](#)) quale strumento di risoluzione extragiudiziale adottato e gestito insieme alle Associazioni dei Consumatori. La procedura conciliativa, che riguarda i prodotti offerti ai clienti privati (conti correnti e connesse carte di pagamento, mutui e prestiti personali), è semplice, gratuita e veloce e prevede tempi massimi di risoluzione dei casi di 60 giorni. Il cliente può decidere di aderire, senza alcun onere e con la consapevolezza di non compromettere in nessun modo eventuali strade diverse che volesse intraprendere, anche successivamente, a tutela dei suoi interessi. Nel 2018 sono pervenute 51 domande di conciliazione permanente.

## GESTIONE DI RICHIESTE DELLA CLIENTELA DI RIVENDITA DI DIAMANTI MEDIANTE ACQUISTO AL PREZZO ORIGINARIO (ACCERTAMENTO DELL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO - AGCM)

L'accordo di collaborazione con Diamond Private Investment (DPI) per l'offerta alla clientela di diamanti è stato risolto da novembre 2017 e la Banca ha cessato l'attività. Intesa Sanpaolo ha attivato un processo che prevede il riconoscimento alla clientela dell'originario costo sostenuto per l'acquisto dei preziosi, con contestuale ritiro delle pietre, al fine di soddisfare le esigenze di rivendita della clientela che, a causa della illiquidità creata sul mercato, non siano state soddisfatte da DPI entro un termine, stabilito convenzionalmente in 30 giorni. A gennaio 2018 la Banca ha inviato una comunicazione ai clienti possessori di diamanti per ribadire la natura di bene durevole delle pietre, confermando, tra l'altro, la disponibilità ad intervenire direttamente a fronte di eventuali esigenze di realizzo manifestate dalla clientela e non soddisfatte da DPI.

Al 31 dicembre 2018 le richieste di riacquisto pervenute dalla clientela e soddisfatte dalla Banca sono 4.430 per un controvalore complessivo di 77,4 milioni.

In tale contesto, nel mese di febbraio 2019 è stato notificato alla Banca un sequestro preventivo penale per 11,1 milioni di euro, somma rappresentata dalle commissioni riconosciute da DPI a Intesa Sanpaolo. Le indagini preliminari avviate dalla Procura della Repubblica di Milano riguardano principalmente altre quattro Banche e due società che commercializzano diamanti. A Intesa Sanpaolo viene contestato l'illecito amministrativo ex D.Lgs. 231/2001 in relazione all'ipotesi di autoriciclaggio. Al riguardo, la Banca confida che emerga la correttezza del proprio operato e che vengano apprezzate le citate iniziative volte a eliminare ogni danno in capo alla clientela.

## SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il principio cardine che ispira le iniziative realizzate per la protezione delle filiali e delle sedi del Gruppo è la tutela della salute e sicurezza di tutte le persone che vi operano e transitano. Tale principio viene implementato tramite regole operative e misure tecnologiche di sicurezza, supportate da strumenti informativi e di diffusione della cultura in materia.

### SICUREZZA FISICA

La sicurezza fisica è assicurata dalla competente funzione di Capogruppo, che opera in modalità diretta per le Banche italiane e svolge un ruolo di coordinamento funzionale per le Banche estere, ciascuna dotata di una propria funzione di sicurezza.

È costantemente aggiornata l'analisi sui rischi di rapine e, con il miglioramento dei sistemi di sicurezza, viene eseguito un follow up per la verifica del livello di protezione di siti ad alto rischio. Nel 2018 si sono verificati 12 eventi di rapine in Italia (erano stati 15 nel 2017) e il fenomeno rimane sostanzialmente contenuto. I rischi di sicurezza fisica si stanno spostando verso minacce che, a differenza delle rapine, non impattano sulla salute e sicurezza di clienti e collaboratori. Si tratta, ad esempio, di attacchi agli ATM (76 episodi totali, di cui 33 consumati e 43 tentati nel 2018), che sono stati realizzati prevalentemente in orari notturni a filiale chiusa, da malviventi altamente professionali che evitano ogni contatto con terzi; stanno inoltre emergendo attacchi di cyber physical security, che integrano le tecniche di violazione di tipo fisico con quelle di tipo informatico, senza alcuna minaccia all'incolumità delle persone. Nel 2018 sono stati inoltre attivati processi strutturati per la mitigazione del rischio di aggressioni al personale condotte non a scopo predatorio. Si tratta di un fenomeno emergente soprattutto in altri settori (ad esempio, nella sanità e nella scuola) che potrebbe estendersi in generale alle attività commerciali basate sul contatto con il pubblico. Per prevenire questo rischio potenziale sono stati implementati processi organizzativi di mitigazione e interventi di allerta e attenzione in filiale.

La tutela della salute e sicurezza delle persone è alla base anche delle attività di protezione delle filiali delle Banche estere, anche se la maggior parte è collocata in paesi tradizionalmente meno esposti al rischio di rapina. A tal fine, le funzioni della Capogruppo assicurano attività di indirizzo e supporto, in particolare nei progetti di evoluzione dei modelli distributivi (ad esempio, estensione del nuovo modello di filiale alle Banche estere) e di sicurezza fisica (ad esempio, protezione di alcuni edifici principali).

### SICUREZZA INFORMATICA

Il Gruppo considera di importanza strategica la protezione delle informazioni e la gestione dei relativi processi. In linea con la normativa vigente, la sicurezza informatica è governata da linee guida e processi integrati per tutelare gli interessi e i diritti dei clienti e dei collaboratori. Tali regole sono inquadrati nel Sistema dei Controlli Interni Integrato della Banca, che definisce le responsabilità a tutti i livelli aziendali. In particolare, il ruolo di Information Security Officer assicura, in conformità alle richieste dei regolatori, il coordinamento funzionale delle strutture competenti in materia di sicurezza informatica e di business continuity delle Banche e società

del Gruppo. I compiti di sicurezza informatica sono svolti attraverso linee guida comuni sia con un modello di gestione accentrata, per le Banche e le società che hanno un grado di integrazione elevato con la Capogruppo, sia con un modello di coordinamento e controllo per le altre società del Gruppo e per le Banche estere. Tenuto conto dell'importanza crescente delle tematiche di cyber security anche in relazione al Piano d'impresa 2018-2021, il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo ha approvato il Piano di Sicurezza Informatica che indirizza in modo strutturato e coordinato gli interventi già previsti dalle funzioni del Gruppo chiamate a vario titolo a garantire la sicurezza. Il filo conduttore del Piano è una chiara definizione delle responsabilità nella diffusione a tutti i livelli della cultura della sicurezza per tutelare ogni componente del patrimonio aziendale. In particolare, il Piano prevede di implementare la strategia di Gruppo per la cyber security, con alcuni obiettivi prioritari:

- (i) rafforzare e innovare i presidi di sicurezza per assicurare la digitalizzazione dei servizi del Gruppo;
- (ii) estendere alle entità del Gruppo i presidi già implementati a livello di Capogruppo;
- (iii) gestire in modo integrato i Cyber Risk in coerenza con quanto definito a livello di Risk Appetite Framework (RAF) di Gruppo;
- (iv) ricorrere in modo sistematico alle tecnologie più innovative;
- (v) assumere un ruolo proattivo di influenza (influencer) nel panorama internazionale delle valutazioni sulle tematiche di cyber security.

Tale strategia è declinata secondo quattro principali filoni tematici (Identità Digitale Unica, modello di sicurezza informatica e stakeholder networking, estensione ed evoluzione dei presidi al Gruppo, rafforzamento delle competenze interne) che hanno consentito di definire i progetti operativi ed i relativi investimenti necessari per l'implementazione delle iniziative definite all'interno del piano complessivo, avviando le prime attività progettuali. La gestione concreta della cyber security è effettuata attraverso il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni secondo un approccio integrato per accrescere la capacità di prevenire le minacce di attacchi cyber in modo da evitare impatti significativi sui collaboratori, sui beni aziendali, sui servizi dell'intero Gruppo (cyber readiness). Tale approccio analizza:

- aspetti «soft» che comprendono tematiche di tipo culturale, di processo e di formazione / esercitazione a tutti i livelli dell'Organizzazione;
- aspetti «hard» che comprendono soluzioni tecnologiche e tecniche predittive (i.e. cyber intelligence, behavioral analysis, ecc.).

Relativamente al presidio diretto del patrimonio dei clienti, la Banca mantiene costantemente aggiornato il proprio sistema antifrode in grado di analizzare in tempo reale tutte le operazioni effettuate tramite i canali digitali e rilevando quelle dubbie, che sono immediatamente verificate centralmente da un nucleo specializzato. Il monitoraggio costante delle frodi ha consentito nel 2018 il blocco di transazioni fraudolente per circa 27 milioni di euro per i clienti privati e per circa 47 milioni di euro per i clienti imprese.

Il profilo di sicurezza informatica si basa anche sulla diffusione della consapevolezza dei rischi, delle metodologie di prevenzione, della rilevanza dei dati trattati e dell'utilizzo delle procedure applicative da parte di tutti i soggetti coinvolti (strutture della Banca, dipendenti, clienti e fornitori).

Particolare attenzione è stata dedicata alla consapevolezza della clientela nei confronti delle tematiche di sicurezza informatica sugli aspetti di cyber security. Per la sensibilizzazione capillare della clientela, la Banca ha attuato una serie di iniziative di comunicazione sul sito vetrina (informative, documentazioni ed infografiche), sugli estratti conto (utilizzati come "canali sicuri") anche in collaborazione con Autorità Italiane ed Europee preposte. A questo proposito, a titolo di esempio, Intesa Sanpaolo ha partecipato unitamente ad ABI all'iniziativa Cyber Scams, ideata dall'European Banking Federation e da Europol, collaborando alla predisposizione e alla distribuzione del materiale indirizzato all'accrescimento della cultura della cyber security della clientela attraverso esempi e messaggi diretti per mantenere il controllo della propria vita digitale.

Sono state rafforzate le collaborazioni sia italiane sia europee con i maggiori istituti di credito, con le Vigilanze, le Forze dell'Ordine e gli enti governativi competenti sul tema della cyber security, al fine di avere crescenti capacità di individuazione e contrasto di questo tipo di minaccia. Nel 2018 le strutture del Gruppo Intesa Sanpaolo per la raccolta e analisi di informazioni per individuare tecnicamente minacce cyber (threat Intelligence), hanno intensificato le proprie attività sia verso le Banche e le società del Gruppo sia verso gli enti nazionali a supporto del settore del credito (ad esempio: CERTFin, CERT Nazionale).

Il presidio integrato di cyber security e business continuity all'interno dei meccanismi di gestione delle crisi (Crisis Management) ha confermato l'efficacia nella gestione degli eventi connessi alle calamità naturali ed eventi di crisi, consentendo la continuità dei servizi e la salvaguardia e tutela di clienti e collaboratori.

Come negli scorsi anni è proseguito infine l'impegno della Banca per ottenere e mantenere le certificazioni di terze parti delle proprie attività di sicurezza e continuità operativa a garanzia della qualità e dell'adeguato presidio dei servizi erogati (vedi [i]).



# Accesso al credito e inclusione finanziaria

## POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo garantisce un'offerta di prodotti e servizi che favorisce l'inclusione finanziaria e l'accesso al credito, nel rispetto di quanto prevede il Codice Etico di Gruppo che richiama, tra i principi di relazione con i clienti, il valore di questa politica quale leva fondamentale di inclusione sociale, consentendo alle persone di migliorare la propria condizione e di poter esercitare appieno i propri diritti di cittadinanza. Il Codice Etico riporta anche l'impegno di Intesa Sanpaolo nel promuovere la crescita economica e sociale del Paese in cui opera. In particolare, questa responsabilità si traduce nell'assistere le aziende nello sviluppo, nel miglioramento della competitività, nell'innovazione e nell'internazionalizzazione del business.

Il Piano d'Impresa 2018-2021 ha previsto, tra l'altro, l'istituzione del Fund for Impact destinato a consentire l'erogazione di 1,25 miliardi di euro di credito ad impatto sociale a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.

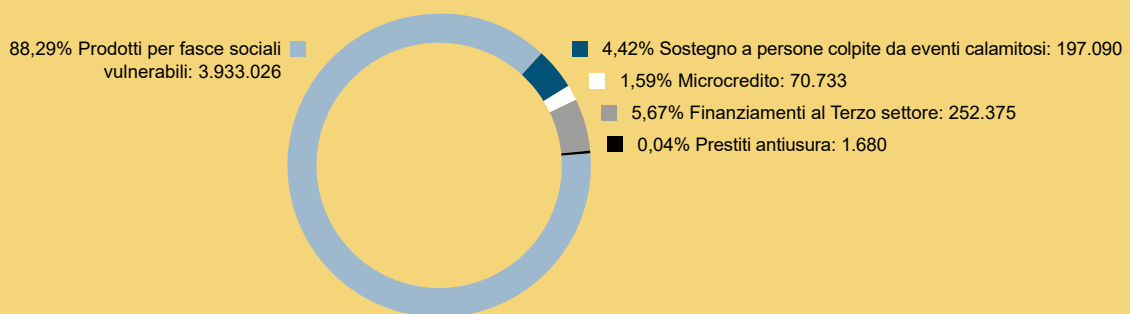
## INCLUSIONE FINANZIARIA DI SOGGETTI VULNERABILI

Il supporto alla clientela vulnerabile passa attraverso una pluralità di progetti ed iniziative mirate ad una corretta allocazione delle risorse individuando attori sul territorio con i quali sviluppare accordi e sinergie che rendano più semplice l'accesso al credito di soggetti vulnerabili o non bancabili.

### INIZIATIVE AD ALTO IMPATTO SOCIALE

Nel corso del 2018 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato nuovi finanziamenti per attività ad alto impatto sociale per quasi 4,5 miliardi di euro (7,4% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo nel 2018), contribuendo a creare opportunità imprenditoriali e occupazionali nonché ad aiutare le persone in difficoltà attraverso diverse forme: microcredito; prestiti antiusura; prodotti e servizi destinati ad associazioni ed enti del Terzo settore; prodotti dedicati alle categorie sociali più vulnerabili per favorirne l'inclusione finanziaria; finanziamenti di sostegno alle popolazioni colpite da eventi catastrofici.

### FINANZIAMENTI A IMPATTO SOCIALE [% e migliaia di euro]



## MICROCREDITO E LOTTA CONTRO L'USURA

Intesa Sanpaolo ha attivato diverse collaborazioni con enti, generalmente filantropici o religiosi, per favorire il credito a persone o piccole imprese in difficoltà. Complessivamente nel 2018 il Gruppo ha erogato oltre 72 milioni di euro in progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero. La varietà delle iniziative sostenute sul territorio porta a concentrare l'attenzione solo sui progetti più significativi.

Dal 2010 il Gruppo aderisce al progetto Prestito della Speranza promosso dalla Conferenza Episcopale Italiana (CEI) e dall'Associazione Bancaria Italiana per il sostegno di famiglie in temporanea difficoltà tramite il supporto all'avvio di piccole attività imprenditoriali.

Il Prestito persegue l'inclusione sociale e lavorativa della persona, facendo leva sulla responsabilità personale e sulla libera iniziativa, per favorire la creazione di opportunità di lavoro.

I finanziamenti sono garantiti da un fondo CEI di 25 milioni di euro affidati alla gestione di Banca Prossima e il Gruppo assicura l'impegno ad erogare un importo complessivo fino a quattro volte l'ammontare del fondo di garanzia.

La rete delle Caritas diocesane con l'accompagnamento dell'associazione VoBIS–Volontari Bancari per le Iniziative nel Sociale (associazione di volontari ex bancari che opera su tutto il territorio nazionale e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale) svolge attività di valutazione, accompagnamento, tutoraggio e monitoraggio dei soggetti interessati ad accedere ai finanziamenti, raccordandosi con le articolazioni territoriali del Gruppo. Il Prestito della Speranza ha due focus specifici: i progetti di vita e di autoimprenditorialità dei giovani e le imprese start up. L'iniziativa si articola in Credito sociale, destinato alle famiglie, con importo massimo di 7.500 euro, erogato in 6 rate bimestrali di 1.250 euro come forma di sostegno al reddito, e in Credito fare impresa, destinato alle microimprese a bassa capitalizzazione o di nuova costituzione, con un prestito erogato in unica soluzione sino a un massimo di 25.000 euro. A fine 2018 il totale del credito erogato complessivamente nell'ultima versione del Prestito della Speranza, cioè da marzo 2015, era di 43,6 milioni di euro, di cui poco meno di 7 milioni erogati nel corso dell'anno per quasi 900 finanziamenti.

Il meccanismo di fornitura di un fondo di garanzia presso Banca Prossima da parte di un ente, generalmente filantropico o religioso, associato a una convenzione con Intesa Sanpaolo per il credito a persone o piccole imprese in difficoltà, è stato replicato con una serie di controparti. Iniziative di rilievo vedono Intesa Sanpaolo partner della Fondazione Lombarda Antiusura e della Fondazione Welfare Ambrosiano. La partnership con la Fondazione Welfare Ambrosiano, ente finanziato dal Comune di Milano a cui partecipa anche la Fondazione Lombarda Antiusura, ha reso possibile complessivamente l'erogazione, dall'inizio dell'operatività nel 2011, di oltre 3,6 milioni di euro, di cui più del 54% da parte di Intesa Sanpaolo, soprattutto riferiti al credito sociale. Il progetto prevede il supporto ad iniziative di microcredito sia di natura sociale, per il sostegno al reddito di famiglie, sia di natura imprenditoriale, per la creazione di micro e piccola impresa. Il bacino di utenza è essenzialmente l'area milanese e Intesa Sanpaolo è uno dei quattro partner finanziari coinvolti.

Grazie a un accordo stipulato nell'ottobre 2016, la Società Nazionale di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo ha costituito in garanzia una disponibilità di 3 milioni di euro, parte di un deposito amministrato presso Banca Prossima, che ha complessivamente consentito l'erogazione agli associati di 66 finanziamenti per spese familiari (sanitarie o scolastiche) a condizioni molto agevolate, per un totale di oltre 300.000 euro.

Vi sono infine alcuni altri accordi in corso per l'inclusione creditizia di persone o piccole imprese svantaggiate; in particolare nuovamente con Fondazione Lombarda Antiusura (in collaborazione con Caritas Ambrosiana e Fondazione Cariplo), con Finetica onlus e con NEETwork per l'offerta di tirocini gratuiti messi a disposizione da organizzazioni non profit, nonché con Adiconsum, Exodus 94, Fondazione San Nicola Medici, Fondazione Antiusura Cavalla, Fondazione Moscati e Fondazione San Matteo per iniziative antiusura.

### BANK THE UNBANKED

Bank of Alexandria, con il progetto Bank the Unbanked, ha sviluppato negli anni diversi prodotti dedicati a soggetti non bancarizzati, per migliorare le condizioni di vita e di lavoro anche nelle zone più povere dell'Egitto, strutturandoli all'interno di un unico programma articolato che include:

- attività di microfinanza/micro prestiti per soddisfare le esigenze di clienti e creare piccole attività;
- micro-depositi, per incoraggiare la cultura del risparmio nelle zone svantaggiate;
- borsellino elettronico MA7FAZTY, un'applicazione che consente di effettuare una vasta gamma di operazione bancarie attraverso lo smartphone.

Rispetto alle attività di microfinanza presenti nell'offerta Bank the Unbanked, nel 2018 l'ammontare complessivo di prestiti concessi è stato pari a 26 milioni di euro (di cui 23,5 milioni di prestiti per individui, 2,85 milioni per imprese).

A fine 2018, Bank of Alexandria ha lanciato il prodotto di microfinanza Tamkeen, per sostenere economicamente le donne e i giovani in condizioni di svantaggio che accettano di essere iscritti a un programma formativo per il potenziamento delle competenze e per la gestione delle microimprese. Tamkeen, sviluppato in partnership con la Sawiris Foundation for Social Development, l'International Labour Organization (ILO) e la Professional Development Foundation, punta a soddisfare le esigenze finanziarie di gruppi di giovani e donne offrendo agevolazioni nel tasso di interesse sui prestiti e specifici periodi di grazia nel rimborso legate alla sostenibilità dell'acquisto di bestiame o di altre immobilizzazioni. Nel 2018 sono stati erogati prestiti Tamkeen per un importo complessivo di quasi 60.000 euro.

Bank of Alexandria anche nel 2018, a ottobre, ha partecipato alla Settimana Araba dell'Inclusione Finanziaria, promossa dalla Banca Centrale d'Egitto per sensibilizzare i gruppi con livello di reddito più basso. In quest'occasione, Bank of Alexandria ha organizzato una serie di attività dedicate ad incrementare l'inclusione finanziaria di donne e giovani: 910 donne hanno partecipato a diversi workshop di educazione finanziaria e sono stati aperti più di 5.000 conti correnti dedicati in tutto il Paese. I giovani (in età tra i 16-25 anni) sono stati coinvolti in una serie di attività svolte in 22 sedi al fine di promuovere il conto corrente focalizzato sulle loro esigenze; nel 2018, sono stati aperti quasi 18.000 conti correnti per giovani.

## FUND FOR IMPACT – NUOVE OPPORTUNITÀ DI ACCESSO AL CREDITO

Seguendo le indicazioni del Piano d'Impresa 2018-2021, è stato definito il Fund for Impact, nuova iniziativa strategica, dotata di una disponibilità di 250 milioni di euro, per sostenere l'erogazione di circa 1,2 miliardi di euro di prestiti alle categorie che avrebbero altrimenti difficoltà ad accedere al credito nonostante il loro potenziale.

Partendo dall'esperienza di Banca Prossima che ha introdotto questa modalità di intervento a supporto del settore non profit, ottenendo l'inclusione creditizia di molte realtà e una bassa quota ex post di credito problematico, Fund for Impact ha l'obiettivo di ampliare la platea dei possibili beneficiari con riferimento a persone fisiche, imprese e altre organizzazioni impegnate in progetti con ricadute sociali.

In particolare nel 2018, l'impegno si è concretizzato nella definizione di "per Merito", un finanziamento volto ad ampliare in maniera strutturale l'accesso alle università italiane e straniere per studenti residenti in Italia. L'accesso all'alta formazione è infatti uno dei problemi più importanti e urgenti del Paese.

Il prestito si rivolge agli studenti di ogni Ateneo e Facoltà (oggi circa 1.700.000), compresi quelli che desiderano iscriversi a università straniere o a master. Gli studenti possono essere in qualsiasi condizione economica e sociale, in quanto il prestito non richiede alcuna garanzia personale o familiare; si generano così nuove opportunità di accesso al credito.

A partire da febbraio 2019, tutte le persone iscritte all'Università possono richiedere online il prestito, con una linea di fido che cresce progressivamente a patto che si mantenga un ritmo di studi di almeno venti crediti (o l'80% degli esami previsti) a semestre. È accordato un importo annuo massimo di 3.000 euro annui per gli studenti in sede e 5.000 euro per quelli fuori sede (a causa delle maggiori spese di residenza), estendibile per tutto il corso triennale e per gli ulteriori due anni previsti per la laurea magistrale. Dopo il conseguimento del titolo universitario, inizia un "periodo di grazia" di due anni trascorso il quale si deve provvedere alla restituzione di quanto utilizzato, con rate diluite su un periodo massimo di quindici anni. È possibile sospendere la restituzione per tre volte e in caso di estinzione anticipata non ci sono costi aggiuntivi. Il tasso è definito nel momento della sottoscrizione, fisso e molto competitivo.

Le possibilità aperte da questo finanziamento integrano e rafforzano le soluzioni (borse e contributi allo studio) che le Università già offrono, senza sostituire il ruolo primario delle Istituzioni pubbliche nel garantire il diritto allo studio. Va rilevato che, nell'ultimo triennio, pur in un contesto di crescita del numero delle borse di studio, non tutti gli studenti idonei hanno potuto ricevere il necessario sostegno. Inoltre, in una situazione che vede una riduzione delle capacità economiche familiari, la disponibilità di prestiti può contribuire a rafforzare la crescita delle immatricolazioni che è premessa per lo sviluppo del capitale umano dei giovani ai fini della crescita del Paese.

## EVENTI CATASTROFICI E CALAMITOSI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato un impegno concreto al fianco delle famiglie e degli operatori economici colpiti da calamità ambientali o altre catastrofi che hanno interessato il territorio italiano, quali il crollo del Ponte Morandi a Genova, il terremoto nel Centro Italia, eventi atmosferici straordinari del Triveneto, la frana di Stigliano, mettendo a disposizione nuovi finanziamenti agevolati destinati al ripristino delle strutture danneggiate (abitazioni, negozi, uffici, laboratori artigianali, aziende), moratorie sui finanziamenti in corso, interventi in ambito tutela e iter preferenziali, semplificati e veloci.

Nel 2018, il Gruppo ha sostenuto le famiglie colpite per oltre 15 milioni di euro, tramite la remissione unilaterale di più di 220 mutui “prima casa” sugli immobili dichiarati inagibili (in conseguenza del terremoto nel Centro Italia). Sono state effettuate oltre 300 sospensioni nel rimborso dei finanziamenti in essere. In aggiunta, sono stati erogati più di 3.500 finanziamenti agevolati per circa 200 milioni nel 2018 e per oltre 140 milioni nel periodo 2015-2017. Intesa Sanpaolo è stata vicina anche alle famiglie e alle imprese colpite dal crollo del Ponte a Genova stanziando un plafond di 4,5 milioni di euro destinato alla remissione unilaterale di mutui e di 50 milioni di euro per la ricostruzione. Ha inoltre provveduto alla sospensione gratuita e volontaria del pagamento delle rate per 12 mesi dei mutui relativi ad immobili crollati o inagibili.

A fronte degli straordinari eventi atmosferici avvenuti alla fine di ottobre, è stato stanziato un plafond di 1 miliardo di euro, di cui 270 milioni dedicati alle regioni del Nordest, per finanziamenti a condizioni agevolate; è stata infine data disponibilità a sospendere per 12 mesi le rate dei finanziamenti in essere presso le famiglie e le imprese delle aree colpite.

Parallelamente, sia per il terremoto del Centro Italia, sia per il crollo del Ponte Morandi di Genova, Intesa Sanpaolo ha sottoscritto la polizza Vicino a Te emessa da Intesa Sanpaolo Vita a favore dei minori che hanno perso uno o entrambi i genitori. Si tratta di una polizza vincolata fino al raggiungimento della maggiore età che prevede un capitale garantito di 100.000 euro nel caso di perdita di un genitore e di 200.000 euro se sono mancati entrambi i genitori. In caso di percorso di studio universitario, tale importo viene incrementato del 50%. Sono stati identificati tutti i 9 minori orfani che hanno perso il papà nel crollo del Ponte e raccolta la documentazione necessaria per l'emissione delle relative polizze, per un investimento complessivo di circa 1,2 milioni di euro. Per l'analoga iniziativa che era stata realizzata a seguito del terremoto in Centro Italia, erano stati identificati 20 orfani, di cui 10 avevano perso entrambi i genitori, e erano state emesse 20 polizze a loro favore.

## SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE

Intesa Sanpaolo aderisce al Fondo di Garanzia per la Prima Casa, istituito dalla Legge di Stabilità 2014 per favorire l'accesso al credito da parte delle famiglie per l'acquisto e l'efficientamento energetico della casa di abitazione. Grazie al Protocollo d'intesa tra ABI e Ministero dell'Economia e delle Finanze, i clienti beneficiari – principalmente giovani coppie, nuclei familiari mono-genitoriali con figli minori, giovani di età inferiore ai 35 anni titolari di un rapporto di lavoro atipico e inquilini di alloggi di proprietà dell'Istituto Autonomo Case Popolari – possono ottenere una garanzia sulla quota capitale del mutuo (fino al 50%). Nel 2018 sono stati erogati 6.748 mutui, per un controvalore di 713 milioni di euro (nel 2017 i mutui erogati sono stati oltre 3.200 per quasi 350 milioni di euro). Il sostegno alle famiglie si è concretizzato anche con la rinegoziazione di mutui, più di 33.000 nel 2018, e circa 2.000 sospensioni complessive (3.400 nel 2017) definite grazie ad accordi di sistema e per il sostegno alle famiglie a fronte di calamità naturali.

### L'OFFERTA PER I GIOVANI

L'offerta dei mutui, ampia e innovativa, comprende Mutuo Giovani, con nuove soluzioni che accrescono la flessibilità della proposta alla clientela giovane con meno di 35 anni, inclusi i lavoratori atipici o con contratti a tutele crescenti, per agevolare l'acquisto della prima casa sino al 100% del valore dell'abitazione e durata fino a 40 anni. Mutuo Giovani consente, per un periodo iniziale di dieci anni, di pagare una rata più bassa, formata di soli interessi, con possibilità di sospendere il pagamento delle rate o di allungarne o accorciarne la durata. Complessivamente sono stati erogati 2,2 miliardi di euro a oltre 19.000 giovani (nel 2017 erano stati finanziati quasi 2,5 miliardi).

Sempre ai giovani è dedicata l'offerta PerTe Prestito con Lode che ha l'obiettivo di favorire l'accesso allo studio. I requisiti per ottenere il finanziamento prescindono dal reddito familiare e si basano esclusivamente sulla regolarità e sul merito nello studio universitario, senza alcuna garanzia personale. Nel corso del 2018 la Banca ha continuato a sviluppare una capillare azione di promozione del prodotto presso le principali Università italiane, nonché verso Enti di Alta Formazione Professionale, operanti in ambito pubblico e privato, al fine di sviluppare tutte le potenzialità di supporto alla crescita delle nuove genera-

zioni e di inclusione finanziaria dei capaci e meritevoli. Nel 2018 sono stati erogati quasi 9,2 milioni di euro (675 nuove accensioni).

XME Conto è il conto corrente flessibile e a condizioni agevolate offerto agli under 30, con canone di conto corrente e di carta di debito gratuiti e ulteriori facilitazioni sull'operatività quali l'azzeramento delle commissioni sui prelievi ATM su altre banche in tutto il mondo e per i bonifici online, imposta di bollo statale a carico della Banca fino al compimento dei 30 anni. A fine 2018 gli intestatari di XME Conto under 30 sono stati circa 440.000.

La gamma dei prodotti innovativi dedicata agli under18 è stata ulteriormente arricchita con il nuovo conto per minori XME Conto UP!, completamente gratuito e con Bonus Giovani, ossia remunerazione delle somme accantonate sul conto corrente, pari all'1% lordo sino a concorrenza dell'importo massimo di 1.000 euro al compimento della maggiore età. L'offerta è modulare e personalizzata in base alla fascia d'età del minore (0-7 e 8-17 anni), cresce insieme al giovane con il mutare dei bisogni, sempre sotto il controllo puntuale dei genitori. Rappresenta anche uno strumento utile per insegnare ai ragazzi il valore del risparmio ed educare i più giovani ad amministrare la paghetta e i piccoli risparmi. Inoltre, per aiutare le famiglie a comunicare ai più piccoli il valore del denaro e del risparmio, è disponibile da dicembre XME dindi, innovativo salvadanaio tecnologico: oltre alle funzioni tradizionali di raccolta di monete e banconote, consente di impostare accantonamenti periodici, ad impulso oppure automatici, grazie agli arrotondamenti delle operazioni di pagamento effettuate con carte.

Il monitoraggio del risparmio accumulato è disponibile su Internet Banking e App Intesa Sanpaolo Mobile. Con XME Conto, corredato da XME Salvadanaio e XME dindi, i ragazzi imparano a effettuare le prime spese in autonomia e a comprendere il valore del denaro gestendo gli accantonamenti per raggiungere un obiettivo predefinito e i genitori, grazie al Parental Control, hanno sempre l'operatività sotto controllo. Possono infatti fissare soglie di spesa per il minore, anche per categorie merceologiche, ed essere avvisati tramite notifiche a fronte di tentativi di superamento delle stesse.

Ulteriori iniziative riguardano l'ambito del Risparmio, con Eurizon Meta Superflash, piano di accumulo del capitale in fondi con pricing dedicato per chi ha meno di 35 anni, con il quale il giovane risparmia piccole somme al fine di raggiungere un obiettivo ad una data predefinita e l'ambito della Previdenza con il fondo pensione aperto Il Mio Domani e con il Piano Individuale Pensionistico Il Mio Futuro ai quali è associato uno sconto dei diritti fissi annui da 50 a 10 euro fino ai 25 anni.

Sempre nel campo dei prestiti ai privati, Intesa Sanpaolo è la prima Banca italiana a finanziare le richieste di APE (Anticipo finanziario a garanzia pensionistica) Volontario, strumento introdotto in via sperimentale dalla Legge di Bilancio 2017 e prorogato fino al 2019 per i lavoratori che, compiuti 63 anni e con un minimo di 20 anni di contributi, vogliono uscire anticipatamente dal lavoro. Il finanziamento si configura come un reddito ponte con durata massima di 43 mesi, che Intesa Sanpaolo versa mensilmente al richiedente fino a quando non inizierà a percepire la pensione di vecchiaia. L'importo mensile è scelto dal cliente, in funzione di quella che sarà la sua futura pensione; la durata del prestito è fissata in venti anni, con possibilità di estinzione anticipata o parziale; il tasso, fisso dal momento dell'erogazione, è uguale per tutto il sistema bancario, regolamentato dall'Accordo Quadro con l'INPS e aggiornato ogni due mesi dall'ABI. L'APE prevede una detrazione fiscale fino al 50% della quota interessi e della copertura assicurativa obbligatoria, prestata da una compagnia terza, a tutela degli eredi in caso di premorienza del richiedente. Nel 2018 sono pervenute 7.709 domande e ne sono state accettate 5.442, con un importo erogato complessivo di 93,2 milioni di euro.

## LA GESTIONE DELLE RIMESSE

Gli immigrati rappresentano un'importante parte della clientela di Intesa Sanpaolo: a fine 2018 sono 1,2 milioni (erano un numero analogo nel 2017). L'offerta di servizi di invio denaro prevede tre moduli complementari fra loro che, per caratteristiche e costi, rendono la gamma completa e competitiva: GetMoney to Family, che permette di inviare denaro nei principali paesi di provenienza dei migranti (Bangladesh, Brasile, Bulgaria, Ecuador, India, Marocco, Moldavia, Perù, Thailandia, Tunisia, Ucraina, Vietnam) grazie ad accordi di collaborazione stipulati con banche in loco; Express to Family, per l'invio di denaro sulle Banche del Gruppo Intesa Sanpaolo presenti in Albania, Egitto, Serbia e Ucraina; Money Transfer Western Union che, grazie alla capillare rete di agenti, permette di ricevere denaro in tutto il mondo. Nel corso del 2018 sono state effettuate circa 101.000 rimesse per circa 51,4 milioni di euro complessivi. Tramite Western Union sono stati effettuati nel 2018 quasi 85.000 trasferimenti per quasi 24 milioni di euro.



## PROGETTO INCLUSIONE FINANZIARIA DEI MIGRANTI

Il progetto sull'inclusione finanziaria dei migranti è stato articolato sulla base dei risultati di uno studio/analisi del processo in atto e sulle prospettive di impatto delle dinamiche di integrazione dei migranti per la crescita sostenibile del Paese. L'analisi ha originato progetti operativi interni al Gruppo Intesa Sanpaolo con obiettivi sia di formazione e di change management, sia di sviluppo del business. Il versante formativo è concentrato su moduli per i collaboratori per l'approccio a tale gruppo di clienti, mentre il versante dello sviluppo operativo è diretto alla programmazione di iniziative con Banca 5 per l'estensione presso la rete di esercizi convenzionati delle rimesse e per altri servizi transazionali dedicati ai migranti, e alla valutazione di un progetto pilota creditizio con la Direzione Impact.

## SUPPORTO AL TERZO SETTORE

Il Terzo settore rappresenta una parte rilevante dell'economia e della società italiane e Intesa Sanpaolo da tempo ne riconosce l'importanza con un'offerta dedicata, principalmente attraverso Banca Prossima, alle organizzazioni che ne fanno parte e al mondo religioso. A fine 2018 Banca Prossima conta poco meno di 65.000 clienti, una raccolta diretta e indiretta di quasi 5,3 miliardi, 3,7 circa dei quali in raccolta diretta e impieghi per poco meno di 2 miliardi. Per i clienti del Terzo settore sono stati sviluppati modelli di relazione specifici che tengono conto del fatto che il patrimonio immateriale di questi enti svolge un ruolo importante e specifico nel rendere sostenibile a lungo termine la loro esposizione finanziaria. Questi modelli sono stati integrati in una variante del processo di rating del Gruppo che meglio si adatta, particolarmente nella parte qualitativa, alle caratteristiche della clientela non profit e religiosa. Infine, a garanzia del sostegno dei soggetti del Terzo settore, Banca Prossima ha statutariamente previsto un Fondo per lo sviluppo dell'impresa sociale al quale sono attribuiti ogni anno almeno il 50% degli utili che residuano dopo la destinazione a riserve legale e statutaria nonché a ricostituire la riserva sovrapprezzo inizialmente utilizzata per costituire il Fondo. Grazie a questo strumento, dal 2011, circa 1.000 enti con rating inferiore al livello minimo normalmente richiesto dal Gruppo per l'accesso al credito, sono stati finanziati con un tasso di insolvenza inferiore al 10%. A questo Fondo verrà data continuità sostanziale anche dopo l'incorporazione di Banca Prossima in Intesa Sanpaolo, prevista nel corso del 2019, attraverso la creazione di un plafond di circa lo 0,1% del patrimonio netto di Intesa Sanpaolo attivabile a fronte di prestiti a categorie di clienti al margine della bancabilità.

## PIATTAFORME DI CROWDFUNDING

For Funding è la piattaforma di crowdfunding donation del Gruppo Intesa Sanpaolo rivolta alle organizzazioni, alle associazioni non profit e alle fondazioni che vogliono avviare una campagna di raccolta fondi con la partecipazione di un'ampia comunità di donatori.

Le iniziative di raccolta fondi sulla piattaforma sono selezionate dal team di Intesa Sanpaolo. Per valorizzare i progetti più meritevoli e non disperdere le donazioni viene valutata sia l'organizzazione beneficiaria, sia la tipologia dei progetti.

Una volta pubblicato online il progetto, i donatori possono contribuire alla raccolta fondi con una donazione attraverso il sito internet, con carta di credito, tramite bonifico online (Pago Online, My Bank), oppure con un bonifico presso la propria banca o in una filiale di Intesa Sanpaolo. Ogni transazione avviene senza commissioni a carico del donatore o del beneficiario.

Dal lancio della piattaforma, avvenuto a settembre 2017, sono 18 i progetti presentati per un totale di quasi 670.000 euro raccolti dai donatori.

Si affianca a questa iniziativa Terzo Valore, il portale sviluppato da Banca Prossima che consente alle organizzazioni non profit di finanziarsi facendo appello a comunità di sostenitori che concedono loro risorse a titolo di debito. Terzo Valore è caratterizzato da un meccanismo di garanzia che è stato predisposto nei confronti dei prestatori: Banca Prossima fornisce una linea di credito attivabile in caso l'organizzazione non profit abbia difficoltà nella restituzione dei fondi. I sostenitori possono, sul sito [www.terzovalore.com](http://www.terzovalore.com), sottoscrivere parte del credito a un tasso da essi scelto, inferiore a un livello massimo indicato dall'organizzazione stessa. Di fatto, circa il 50% dei prestatori presta a tasso zero.

Dall'inizio dell'operatività, nel 2011, a fine 2018, Terzo Valore ha accolto più di 100 progetti presentati sul sito. 113 sono conclusi (di cui 15 nel 2018), per un totale di credito erogato da Banca Prossima di 12 milioni di euro e da terzi per altri 9,2 milioni (il valore complessivo dei progetti coinvolti è stato di oltre 21 milioni). Nel 2018 gli importi sono stati rispettivamente di quasi 1,3 milioni e 1,2 milioni di euro.

## EDUCAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA FINANZIARIA

La diffusione di conoscenze di base collegate alla gestione del denaro ha un ruolo importante nel consentire ad ampie fasce di popolazione di accedere, in modo informato e consapevole, all'offerta sempre più ampia di servizi finanziari tradizionali e alternativi, oltre che a evitare il diffondersi di situazioni di sovra indebitamento. Queste sono le ragioni che hanno spinto Intesa Sanpaolo a sostenere una serie di iniziative pilota di alfabetizzazione finanziaria, ideate e sviluppate dal Museo del Risparmio, il primo laboratorio multimediale di educazione finanziaria al mondo realizzato nel 2012 dalla Banca. Per superare il limite geografico dovuto alla collocazione del Museo, da qualche anno alcune iniziative sono state replicate su scala nazionale e internazionale.

Il progetto di punta del 2018 è stato il SAVE Tour (Sustainability, Action, Voyage, Experience), un viaggio attraverso le regioni italiane, sviluppato in collaborazione con Italscania e European Investment Bank Institute volto a coinvolgere principalmente gli studenti di ogni ordine e grado. L'iniziativa prevede percorsi multimediali e laboratori didattici, costruiti sulla base dei contenuti del Museo, dedicati all'educazione economico-finanziaria e alla sostenibilità ambientale e proposti all'interno di un Discovery Truck appositamente allestito con postazioni video e gioco. A fine ottobre il Discovery Truck ha iniziato il suo percorso per l'Italia centrale e meridionale che lo porterà in otto regioni e ventidue città, con particolare attenzione alle zone colpite dal recente terremoto (per maggiori informazioni [1]).

Sempre per quanto attiene il pubblico dei bambini e dei ragazzi, nel 2018 sono state sviluppate le seguenti iniziative:

- terza annualità del progetto MOney LEarning, realizzato con il supporto di European Investment Bank Institute e Fondazione Scuola della Compagnia di Sanpaolo, che da settembre 2016 a dicembre 2018 ha consentito a 4.700 bambini e 540 docenti delle scuole elementari piemontesi di beneficiare gratuitamente di un percorso didattico presso il Museo sulla storia della moneta e il significato del risparmio. Il progetto è soggetto a valutazione di impatto da parte dell'Università di Torino, che ne ha rilevato l'efficacia sulla fascia di popolazione trattata;
- terza annualità del progetto Fuoriclasse della Scuola, organizzato in collaborazione con Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio (Feduf), Confindustria e ABI, nell'ambito del quale il Museo del Risparmio ha curato l'organizzazione del Campus di Educazione Finanziaria e Imprenditoriale per gli studenti vincitori delle Olimpiadi della Scuola provenienti da tutta Italia. Il Campus ha beneficiato della collaborazione della Direzione Centrale Politiche di Sviluppo e Learning Academy di Intesa Sanpaolo;
- sviluppo di un percorso online di educazione finanziaria, rivolto ai docenti delle scuole secondarie di II grado accessibile dal sito del Museo del Risparmio.

Particolare attenzione è stata inoltre rivolta alle fasce vulnerabili della popolazione, attraverso lo sviluppo e realizzazione di attività pilota quali:

- progetto Welcom-ED, sviluppato nel 2017 in collaborazione con l'Università di Torino, ed erogato nel 2018 a oltre 300 migranti reperiti attraverso le associazioni locali ed i Centri per l'Istruzione degli Adulti (CPIA). Il progetto ha consentito di sviluppare un percorso interattivo modulare sui temi del risparmio, della pianificazione, del rischio e degli investimenti. Esso è stato inoltre oggetto di uno studio di valutazione di impatto da parte dell'Università di Torino, che ne ha rilevato l'efficacia sulla fascia di popolazione trattata;
- progetto Lavoro - Emancipazione - Inclusione (LEI), in partnership con Compagnia di Sanpaolo, Casa Circondariale di Torino e le cooperative presenti all'interno della stessa, per lo sviluppo di un modello innovativo di reinserimento nella società delle detenute donne, con particolare attenzione alla gestione consapevole del denaro e all'auto-imprenditorialità;
- concorso di idee Eureka, sviluppato insieme a Fondazione Specchio dei Tempi e Intesa Sanpaolo Innovation Center, e diretto a promuovere lo sviluppo di strumenti e/o supporti tecnologici volti a migliorare il grado di autonomia gestionale delle persone affette da lievi disabilità cognitive;
- Progetto Sky is the Limit avviato nel novembre 2018 in collaborazione con Global Thinking Foundation con l'obiettivo di arricchire la didattica delle scuole "di frontiera", collocate in quartieri difficili, aiutando gli studenti a sviluppare una prospettiva di lungo termine.

Numerose anche le iniziative rivolte agli adulti e finalizzate all'acquisizione di competenze di cittadinanza economica, tra cui:

- ciclo di workshop "Il tempo è denaro", in collaborazione con il Coordinamento delle Banche del Tempo di Torino e la Città Metropolitana di Torino, volti ad esplorare le modalità di una corretta gestione di tempo e denaro;
- ciclo di presentazioni di libri 'Ai confini dell'economia', per stimolare la riflessione sui più recenti e innovativi sviluppi in ambito economico quali cripto valute, gig economy, finanza etica, concezione filosofica del denaro;

- iniziativa Arte del Risparmio, una settimana di eventi promossi e coordinati dal Museo del Risparmio per celebrare la Giornata Mondiale del Risparmio (31 ottobre) con la partecipazione della Divisione International Subsidiary Banks, delle Gallerie d'Italia, dell'Archivio Storico e della Banca dei Territori. Complessivamente, nel 2018 le attività svolte nell'ambito dell'Arte del Risparmio hanno raggiunto oltre 10.000 persone tra l'Italia e le sedi estere del Gruppo. Particolarmente significativa l'adesione delle International Subsidiary Banks, che si è arricchita del contributo di Pravex Bank (Ucraina) e di una più ampia e diversificata offerta didattica. In particolare, tra le attività in programma per l'edizione del 2018, due banche – Privredna Banka Zagreb-PBZ (Croazia) e Banca Intesa Beograd – hanno svolto alcuni workshop, sul tema Donne e Finanza, ispirati al format educativo “Rischiare è un mestiere da donne” creato dal Museo del Risparmio. Rispetto al 2017, è stato registrato un aumento del numero di persone coinvolte nell'iniziativa sia in relazione ai collaboratori che hanno partecipato come Financial Education Ambassador (272 persone) sia sul numero complessivo di beneficiari finali: oltre 9.300 studenti provenienti da 168 scuole e 286 donne;
- adesione, attraverso l'offerta dedicata a laboratori di educazione finanziaria e alla sostenibilità, ad eventi di rilievo nazionale quali Salone del Libro, Salone del Gusto, Forum della Finanza Sostenibile, World Investor Week, European Money Week, Festival dei Giovani di Gaeta.

Nel 2018 sono state inoltre rese disponibili due nuove App di educazione finanziaria (L'isola che non c'è e It's my life), accessibili attraverso il sito del Museo del Risparmio.

Ad integrazione del lancio di prodotti per abituare i giovani alla gestione del denaro, a partire dal mese di dicembre, in 16 filiali italiane, il Museo del Risparmio ha dedicato laboratori di educazione finanziaria a bambini tra i 7 e i 12 anni, con la presenza interattiva in ogni evento del robot umanoide Pepper. Ai partecipanti è stata donata la guida “Paghetta & Consigli. Conoscerla, capirla, sperimentarla”, realizzata dal Museo del Risparmio per orientare i genitori sul tema.

Si è infine ulteriormente consolidata l'attività di networking internazionale attraverso l'organizzazione, insieme all'European Banking Federation (EBF) e all'International Federation of Finance Museums (IFFM), del Financial Education Summit svolto a Bruxelles il 6-7 novembre che ha raccolto i principali stakeholders attivi sullo scenario europeo sui temi dell'inclusione ed alfabetizzazione finanziaria.

Un tassello del percorso avviato per la diffusione della cultura scientifica e della crescita culturale dei giovani è costituito dalla partnership con l'Osservatorio Permanente Giovani-Editori per il progetto Cultura finanziaria a scuola. Dedicato al mondo della scuola ha l'obiettivo di aiutare i giovani a diventare cittadini di domani anche grazie alla lettura critica e alla consultazione dell'informazione di qualità. Nell'anno scolastico 2017/2018 il progetto ha coinvolto 2.176 scuole, 22.908 classi e 595.608 studenti.

## INIZIATIVE DI FORMAZIONE ALL'EDUCAZIONE FINANZIARIA CON I CONSUMATORI

Il progetto “Mettere in comune competenze”, operativo sin dal 2011, punta a migliorare la conoscenza reciproca e la capacità di collaborazione a vantaggio di clienti e consumatori. Il progetto si articola in quattro settori di attività: la formazione dei quadri delle Associazioni dei Consumatori; lo sviluppo di un progetto formativo rivolto a tutti dipendenti di Intesa Sanpaolo; iniziative di formazione e informazione diffuse sul territorio e rivolte alle strutture locali delle Associazioni; incontri tra i Top manager del Gruppo Intesa Sanpaolo e i quadri direttivi delle Associazioni per mettere in comune competenze e proposte nelle principali aree di attività.

## SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO E ALL'INNOVAZIONE

Intesa Sanpaolo ha sostenuto, con il credito, il sistema economico del Paese in ogni fase dell'economia, anche nelle più delicate.

Intesa Sanpaolo si propone attualmente come punto di riferimento, non solo finanziario, per il mondo imprenditoriale e associativo, affiancando i clienti nell'individuare nuovi percorsi comuni e partecipando all'intera vita dell'impresa, dall'idea che la fa nascere a tutte le tappe determinanti per la sua crescita, in un modello di relazione consolidato e duraturo, fondato su qualità, affidabilità e fiducia.

Soprattutto nei confronti di oltre un milione di imprese complessivamente assistite e delle 200.000 Piccole e Medie Imprese - PMI clienti, che sono la struttura portante del nostro Paese, il Gruppo propone soluzioni che guardano al futuro del Made in Italy nel mondo e contribuiscono a condividere il loro percorso di internazionalizzazione, capitalizzazione, innovazione e sviluppo.

L'approccio operativo è orientato verso soluzioni semplici, complete e in linea con le diverse esigenze di business per gestire le operazioni di ogni giorno così come soluzioni dedicate per valorizzare le aziende clienti nei diversi settori di attività. Le strutture di marketing sviluppano una gamma di prodotti e servizi per le diverse tipologie di clientela, in collaborazione con la funzione di Pianificazione e Controllo di Gestione nella definizione dei piani commerciali.

## SOSTEGNO ALLE IMPRESE

Anche con il Piano d'Impresa 2018-2021, Intesa Sanpaolo continua a sostenere lo sviluppo dell'economia reale e delle comunità in cui il Gruppo opera.

Nel 2018 Intesa Sanpaolo ha destinato nuovo credito a medio-lungo termine all'economia reale per circa 60 miliardi di euro. In Italia, sono stati erogati circa 50 miliardi, di cui 42 miliardi a famiglie e Piccole e Medie Imprese; circa 20.000 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, salvaguardando così circa 100.000 posti di lavoro. Dal 2014 il numero di queste imprese sale a circa 93.000, con un impatto positivo generato sull'occupazione di oltre 460.000 posti di lavoro.

Intesa Sanpaolo conferma il ruolo di motore dello sviluppo dell'impresa italiana, contribuendo ad accrescere il valore del Made in Italy nel mondo. Le imprese meritevoli e dotate di validi progetti sono sostenute anche nei momenti di difficoltà, accompagnandole nella realizzazione di soluzioni innovative di ristrutturazione, rilancio e crescita. L'accompagnamento delle imprese italiane nei loro percorsi di internazionalizzazione, direttamente o attraverso le proprie consociate all'estero, trova il supporto di un network attivo di Gruppo con una presenza consolidata (banche controllate, filiali corporate e sedi di rappresentanza) in circa 40 Paesi nel mondo e una copertura in 85 Paesi grazie ad accordi con altre banche. Le imprese possono poi contare sulle strutture di Italian Desk presso le filiali all'estero, con la consulenza di specialisti dedicati al supporto finanziario e alle necessità di Trade e Cash Management.

Tenendo conto che la crescita dimensionale rappresenta un elemento necessario per il successo delle PMI italiane, Intesa Sanpaolo si è dotata di una struttura dedicata alla Finanza Strutturata e all'Advisory per le PMI, che, grazie alla sinergia tra le società controllate Banca IMI e Mediocredito Italiano, risponde alle esigenze strategiche e finanziarie complesse emergenti nel panorama delle imprese con fatturato fino a 350 milioni di euro (perimetro presidiato dalla Divisione Banca dei Territori).

Banca IMI, in particolare, ha dedicato esclusivamente alle PMI una unità di Investment Banking per le operazioni di Merger & Acquisition, Equity Capital Market e Debt Capital Market e, seppure in un mercato prudente nel 2018, si è distinta nel segmento delle Mid Cap per IPO (Initial Public Offer) e aumenti di capitale nel panorama italiano.

Mediocredito Italiano, secondo la League Table di Merger Market, si è distinta quale prima banca in Italia e sesta in Europa per numero di operazioni di Acquisition Finance supportate nel 2018 per le PMI.

Intesa Sanpaolo ha sviluppato anche la partnership con Elite di Borsa Italiana, come sostegno alle PMI in un percorso di crescita non solo dimensionale, ma anche culturale e relazionale. Nel corso del 2018 ha portato 53 aziende rappresentative dell'intero territorio italiano e della diversificazione settoriale dell'economia nazionale in due Elite Lounge (piattaforma internazionale di accompagnamento delle imprese più ambiziose nelle loro fasi di sviluppo). Queste aziende costituiscono l'espressione dell'eccellenza italiana che Intesa Sanpaolo, insieme ai partner Elite e Confindustria, ha contribuito a valorizzare e a far conoscere nel mondo.

Intesa Sanpaolo sostiene concretamente la nascita di nuove realtà produttive nell'intero territorio nazionale, con attenzione per le regioni del Mezzogiorno, favorendo così lo sviluppo sociale e la crescita economica del Sud. In particolare, con riferimento a questa area con elevato tasso di disoccupazione e alto disagio sociale, il Gruppo, che registra una quota di mercato del 20%, ha accresciuto, negli ultimi tre anni, il proprio stock di finanziamenti a famiglie e imprese del 25%, il cui denominatore comune è rappresentato dall'investimento in questi territori, specialmente nei giovani e nelle start up innovative.

## DIALOGO INDUSTRIALE E PROGRAMMA SVILUPPO FILIERE

Per cogliere al meglio gli elementi qualitativi e gli aspetti intangibili dell'attività imprenditoriale, nel corso del 2018 si è realizzata la diffusione presso le filiali Imprese di Dialogo Industriale. Si tratta di un nuovo approccio di relazione ideato per supportare i gestori Imprese a porsi in modo più consapevole nei confronti degli imprenditori e ad accrescere la forza della relazione, migliorando la capacità di ascolto e la comprensione dei bisogni aziendali. Una relazione più forte e di qualità permette alle strutture operative dedicate di affiancare gli imprenditori nei loro percorsi di sviluppo, con una migliore comprensione delle peculiarità delle aziende e del settore in cui operano e la possibilità di fornire risposte e soluzioni più adatte ai loro obiettivi.

Momenti di confronto con imprenditori e gestori per ascoltare le loro esigenze e individuare un linguaggio comune hanno permesso di definire una piattaforma per:

- arricchire le basi conoscitive e accompagnare i Gestori Imprese nella comprensione delle esigenze industriali dell'impresa mediante il confronto sui bisogni, sulle strategie e su tematiche che vanno oltre il supporto finanziario e transazionale;
- accentrare e rielaborare le informazioni qualitative e quantitative più rilevanti offrendo una lettura semplice, chiara e veloce dell'impresa;
- coniugare esigenze aziendali e qualità del credito, individuando insieme il modo per creare business sostenibile.

Dialogo Industriale, con l'approfondimento della situazione attuale e prospettica delle aziende clienti, offre benefici anche per le strutture deputate alla gestione dei crediti, che dispongono, oltre ad una proposta qualitativamente accurata, di un set informativo ampio per rendere più efficiente, in termini di rapidità e fluidità, la valutazione dei rischi e il processo creditizio nel suo complesso. Le positive ricadute di Dialogo Industriale consentono di coniugare efficacemente l'efficienza del processo creditizio e l'impatto positivo sulla qualità degli impieghi e di favorire l'accesso al credito per il tessuto imprenditoriale italiano articolato in Piccole e Medie Imprese, spesso organizzate in sistemi di filiere con fortissime relazioni a livello territoriale.

In parallelo con Dialogo Industriale è infatti proseguito il programma Sviluppo Filiera, con l'obiettivo di favorire l'accesso al credito, ponendo al centro dell'attenzione il rapporto che unisce le aziende capofila e la rete dei fornitori e consentendo una più accurata comprensione dei fabbisogni finanziari delle singole filiere. Alla fine del 2018 le aziende capofila aderenti risultano circa 630 con un potenziale di 15.000 fornitori, per un giro d'affari di oltre 70 miliardi di euro e una forza lavoro di 92.000 dipendenti.

## ACCORDI PER IL CREDITO ALLE IMPRESE

Un nuovo Accordo per il credito è stato sottoscritto da ABI e dalle principali associazioni di categoria nel novembre 2018. L'iniziativa "Imprese in Ripresa 2.0", operativa dal primo gennaio 2019, ha introdotto adeguamenti alle misure di sospensione e allungamento dei finanziamenti alle PMI, già previste dal precedente Accordo per il credito 2015 e parallelamente prorogate sino alla fine del 2018 per assicurarne la continuità, con l'obiettivo di proseguire nel sostegno delle imprese e per rispondere all'evoluzione del contesto regolamentare europeo. Nel 2018, il Gruppo ha accolto complessivamente 417 richieste di sospensione o allungamento dei finanziamenti per un totale di oltre 5.100 dall'avvio dell'iniziativa. Inoltre nell'ambito dello stesso accordo, lo smobilizzo dei crediti delle imprese verso la Pubblica Amministrazione ha permesso l'erogazione dal 2015 sino a fine dicembre 2018 di 120 finanziamenti per 3,8 milioni di euro.

Nel quadro del piano nazionale Industria 4.0, per sostenere e favorire i processi di innovazione, l'investimento nelle nuove tecnologie e la digitalizzazione delle imprese sono stati realizzati nuovi accordi di settore con:

- ANFIA, Associazione Nazionale Filiera Industria Automobilistica, per azioni di sostegno della filiera produttiva, sviluppo del capitale umano, offerta di servizi non finanziari alle imprese;
- Confindustria Piccola Industria, esteso ad aprile 2018 con l'addendum "Promuovere una nuova cultura d'impresa per una crescita sostenibile", per il sostegno finanziario alla formazione, al passaggio generazionale, alle filiere e alla sostenibilità economica, sociale e ambientale;
- SACE, per il sostegno delle attività internazionali delle imprese italiane mediante interventi su garanzie internazionali e crediti documentari, finanziamenti a medio-lungo termine di Mediocredito Italiano a Piccole e Medie Imprese (International+) e servizi di recupero crediti esteri;
- Ministero per i Beni e le Attività Culturali - Direzione Generale Turismo, con l'obiettivo di sviluppare un "Patto per il Turismo 4.0" al fine di valorizzare il settore nelle valutazioni di merito creditizio, con lo stanziamento di un plafond triennale di 5 miliardi di euro per le imprese e le filiere del settore, destinato a ristrutturare ed ammodernare le strutture ricettive, migliorare la raggiungibilità delle destinazioni, incrementare la qualità dell'accoglienza. Complessivamente, nel 2018, sono stati erogati dalla Divisione Banca dei Territori alle imprese del settore del turismo finanziamenti per un miliardo di euro.

Il supporto alle Piccole e Medie Imprese nell'ambito Industria 4.0 si è concretizzato, nel 2018, in oltre 1,3 miliardi di prestiti erogati per oltre 4.800 richieste evase.



Grazie alla collaborazione con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI) il Gruppo ha intensificato nel tempo il supporto per il finanziamento delle imprese italiane attraverso Mediocredito Italiano, gestore unico dei fondi BEI per la Divisione Banca dei Territori: dal 2017 sono stati siglati nuovi accordi per l'erogazione di circa 1,5 miliardi di euro destinati prevalentemente alle PMI e alle Mid Cap e per progetti speciali in ambito agroindustriale, agroalimentare e di efficientamento energetico.

Nel 2018 il Gruppo ha sottoscritto un accordo con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) che prevede la creazione di un portafoglio con garanzia Innovfin per nuovi finanziamenti fino a 300 milioni di euro connessi a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo.

Dal luglio 2018 Intesa Sanpaolo ha avviato una nuova attività di sostegno all'economia, attraverso operazioni tranced cover, ossia portafogli di finanziamenti di nuova erogazione garantiti dal Fondo di Garanzia per le Piccole Medie Imprese PMI (istituita con il decreto integrativo del Ministero per lo Sviluppo Economico del 18 marzo 2015) e strutturati in due tranches. Il Gruppo ha ottenuto l'ammissione al Fondo per quattro portafogli per un valore complessivo di finanziamenti per 1,2 miliardi di euro. Intesa Sanpaolo risulta il Gruppo con l'impegno maggiore all'interno del panorama finanziario italiano, confermando il suo ruolo determinante quale motore dell'economia reale del Paese.

### SOSTEGNO ALLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ

Intesa Sanpaolo ha aderito a Resto al Sud, a favore dei giovani per l'avvio di nuove attività imprenditoriali nelle Regioni del Mezzogiorno e promossa dal Ministero dell'Economia, progetto che si avvale di una dotazione finanziaria di 1,25 miliardi di euro messi a disposizione dal Fondo per lo Sviluppo e la Coesione. Il progetto supporta con specifiche soluzioni di finanziamento i giovani residenti in età tra i 18 e i 35 anni nella realizzazione del loro progetto imprenditoriale nei settori di produzione industriale, artigianato, trasformazione dei prodotti agricoli, pesca e acquacoltura, fornitura di servizi alle imprese e alle persone o turismo. Il sostegno può raggiungere una quota massima del 65% delle spese a fronte della copertura pubblica del rimanente 35%, sino a 50.000 euro per richiedente, con un massimo di 200.000 euro per progetti con più proponenti.

Intesa Sanpaolo è stata tra le prime banche a offrire finanziamenti per rispondere all'iniziativa, divulgando la conoscenza del progetto a circa 5.000 giovani in 38 tappe presso le filiali nel Mezzogiorno.

Complessivamente nel 2018 sono stati erogati 132 finanziamenti per 6,3 milioni di euro.

Finanziamento Microcredito imprenditoriale è dedicato ai giovani e alle micro-imprese al fine di aiutarli a lanciare una nuova attività o investire in progetti di crescita offrendo la possibilità di accedere al credito anche senza garanzie reali. Questa opportunità è resa possibile grazie a una sezione speciale del Fondo di garanzia per le Piccole Medie Imprese. Il finanziamento a medio-lungo termine, con durata massima di 7 anni e importo massimo di 25.000 euro, è funzionale all'acquisto di beni (incluse le materie prime) o di servizi strumentali all'attività svolta (compreso il canone di leasing), alla retribuzione di nuovi dipendenti o soci lavoratori, al pagamento di corsi di formazione per migliorare la qualità professionale e le capacità tecniche e gestionali. Nel 2018 sono stati erogati più di 800 finanziamenti per 18,2 milioni di euro.

### SERVIZI PER IL WELFARE AZIENDALE

È proseguita anche nel 2018 la proposizione del servizio Welfare Hub, lanciato nel 2017, per la gestione dei programmi di welfare nelle aziende. Attraverso l'accesso ad una piattaforma digitale, multimediale e multicanale (navigabile da PC, tablet e smartphone) le imprese possono concedere ai propri dipendenti beni e servizi per l'esercizio del loro credito welfare (un premio di risultato convertito in Flexible Benefit su richiesta del dipendente o premi erogati dall'azienda già sotto tale forma). Welfare Hub permette ai dipendenti delle aziende di accedere alle opportunità offerte dalla normativa fiscale e scegliere consapevolmente l'adesione ai Flexible Benefit. Oltre alla possibilità di aderire a sei diverse aree di offerte di prodotti finanziari e assicurativi, nel 2018 Welfare Hub è stata arricchita con 2 nuove sezioni con agevolazioni su una piattaforma esterna che propone sconti su beni e servizi di diverse categorie merceologiche.

Alla fine del 2018 circa 800 aziende aderiscono alla piattaforma.

### L'OFFERTA PER L'IMPRENDITORIA FEMMINILE

Con Business Gemma è stato messo a disposizione, dal 2014 al 2017 con una proroga al 2018, un plafond pluriennale di 600 milioni di euro per imprese femminili e per le lavoratrici autonome. Nel 2018, sono stati erogati 408 finanziamenti per 15,4 milioni di euro. L'iniziativa consente anche di beneficiare gratuitamente della garanzia della sezione speciale del Fondo per le PMI dedicata all'imprenditoria femminile e di chiedere, nel

periodo di ammortamento, la sospensione sino a dodici mesi della quota capitale delle rate del finanziamento erogato, in caso di maternità, grave malattia anche del coniuge o dei figli, o malattia invalidante di un genitore o di un parente o affini entro il terzo grado che siano conviventi. La gamma Business Gemma include anche una polizza assicurativa che comprende coperture e servizi assistenziali per dare una risposta concreta alle difficoltà di conciliare vita privata e professionale. Le aree di intervento previste sono: salute, maternità, assistenza, aiuto e tutela legale nei momenti difficili della vita privata dell'imprenditrice. Le nuove polizze sottoscritte nel corso del 2018 sono state 66.

Per quanto riguarda le Banche estere, Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno proseguito con le loro iniziative dedicate all'imprenditoria femminile avviate attraverso la partnership con la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (BERS) nell'ambito del programma Women in Business. Il programma, che mira a sostenere micro, Piccole e Medie Imprese gestite da donne nei Balcani occidentali, ha tre componenti: prestiti agevolati, servizi di consulenza tecnica offerti dalla BERS per i partner delle istituzioni bancarie e l'estensione del know-how per le donne che beneficiano dall'iniziativa. Nel 2018, circa 400 nuovi clienti hanno beneficiato di questo prestito agevolato. Un contributo importante è stato fornito da Banca Intesa Beograd che nel 2018 ha erogato oltre 3,3 milioni di euro di finanziamenti agevolati a 386 nuovi clienti. Intesa Sanpaolo Bank Albania, dopo i due milioni di euro erogati alla clientela nel primo anno del prestito (2017), ha erogato, nel 2018, oltre 300.000 euro. Considerando il numero crescente di richieste, Intesa Sanpaolo Bank Albania ha avviato i negoziati per una seconda linea di credito che è stata definita per un importo di cinque milioni di euro nel mese di gennaio 2019.

### PREMIO WOMAN VALUE COMPANY

Intesa Sanpaolo, a supporto della parità di genere e della valorizzazione del ruolo femminile nel mondo delle imprese, ha promosso diverse iniziative e sponsorizza importanti premi. In particolare, con la Fondazione Marisa Bellisario, ha istituito nel 2016 il premio Women Value Company - Intesa Sanpaolo. Il premio, giunto nel 2018 alla terza edizione, è dedicato alle Piccole e Medie Imprese che abbiano attuato politiche e strategie concrete e innovative per garantire a uomini e donne pari opportunità e riconoscimenti di carriera.

Il Gruppo intende continuare a incoraggiare l'attuazione di progetti di gestione della gender diversity e, al termine della terza edizione, è prevista anche l'organizzazione di una Lounge Elite, dedicata esclusivamente alle imprese femminili.

### SOSTEGNO ALL'INNOVAZIONE

A marzo 2018 è stata costituita Intesa Sanpaolo Innovation Center, che dialoga con l'ecosistema dell'innovazione con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo della nuova economia sul territorio nazionale, esplorando innovativi modelli di business per creare le competenze necessarie a supporto della competitività di lungo periodo del Gruppo e dei suoi clienti.

### SVILUPPO E CRESCITA DELLE START UP

Intesa Sanpaolo Innovation Center cura, in primo luogo, la valorizzazione e orchestrazione del know-how di innovazione, che comprende la valutazione di start up, l'analisi di trend di innovazione, lo sviluppo e il coordinamento di laboratori di ricerca applicata per la creazione di nuovi asset e competenze, anche mediante collaborazioni e partnership con Istituti di Ricerca e Università.

Uno specifico impegno è rivolto allo sviluppo delle start up, tramite la progettazione e l'implementazione di servizi alle imprese innovative (programmi di coaching, accelerazione, scale up), nonché di prodotti destinati al finanziamento della loro crescita.

In tale ambito, è proseguito il programma di accelerazione internazionale Intesa Sanpaolo Start up Initiative [i], che seleziona le imprese innovative più promettenti, le prepara con iniziative di coaching al confronto con il mercato e le fa incontrare con gli attori dell'ecosistema dell'innovazione. Le migliori start up sono presentate ad eventi specifici (Arena Meeting): nel 2018 sono state realizzate 7 iniziative (Social Ventures; due nel Biotech; Healthcare; Agritech; Cleantech; Fashiontech). Complessivamente nel 2018 hanno partecipato circa 520 start up per i diversi settori coinvolti e ne sono state formate oltre 110, di cui 60 presentate a circa 770 ospiti, potenziali investitori, imprese clienti e attori dell'ecosistema dell'innovazione.

Inoltre, sono operative le Officine Formative, un percorso di accelerazione online per start up early stage che ha lo scopo di fornire gratuitamente le competenze imprenditoriali necessarie per creare, lanciare una start up sul mer-

cato e raccogliere capitali dagli investitori. Sul sito sono presenti 21 corsi con oltre 100 lezioni su varie tematiche. Sino ad oggi sono state erogate sul sito web oltre 1.500 ore di lezione a più di 3.400 utenti registrati sul sito. Sono stati realizzati anche programmi di potenziamento internazionale con servizi di assistenza e consulenza alle start up innovative e percorsi di professionalizzazione finalizzati a colmare il gap di competenze per approdare all'estero. Sono stati offerti servizi di Business Development, con supporto alle start up innovative nell'analisi delle caratteristiche del mercato potenziale di riferimento e della concorrenza, nonché per l'identificazione delle opportunità di business e delle soluzioni tecnologiche più adeguate.

Intesa Sanpaolo Innovation Center ha collaborato all'introduzione nel Gruppo di un modello di valutazione qualitativo per realtà innovative early stage. Il Diligence Assessment Tool Scorecard (DATS), a supporto della tradizionale valutazione creditizia incentrata sugli aspetti economici e finanziari, ha l'obiettivo di supportare gestori e decisori creditizi in fase di istruttoria della pratica di fido, integrando gli schemi di giudizio con una visione prospettica che valorizza il potenziale di crescita delle start up e facilita l'accesso al credito per queste imprese.

## OPEN INNOVATION

L'open innovation ricomprende l'offerta di servizi di consulenza su nuove soluzioni e tecnologie abilitanti per la transizione delle imprese verso la Circular Economy e più in generale per sostenere l'innovazione delle imprese, nonché lo sviluppo di piattaforme e iniziative volte a facilitare l'incontro tra domanda e offerta di innovazione, attraverso il matching tra imprese e start up tecnologiche.

In particolare, in collaborazione con Intesa Sanpaolo Innovation Center, Intesa Sanpaolo gestisce Tech-Marketplace, una piattaforma digitale che promuove l'interazione tra start up e piccole/medie imprese con circa 5.200 realtà rappresentative della domanda di innovazione e circa 11.000 profili di offerta tecnologica.

Specifici laboratori di ricerca e sviluppo sono stati inoltre istituiti da Intesa Sanpaolo Innovation Center per la creazione di nuovi asset e competenze, anche mediante collaborazioni con Istituti di ricerca e Università. Il modello di funzionamento dei laboratori è quello del trasferimento di know how e della contaminazione tra mondo accademico, il Gruppo e le imprese clienti. In particolare è stato attivato il laboratorio di Artificial Intelligence, in partnership con la Fondazione ISI di Torino, con l'obiettivo di ideare, sviluppare e sperimentare modelli matematici e algoritmi nell'ambito di progetti di ricerca applicata su temi di interesse del Gruppo e/o di clienti.

Per il secondo anno consecutivo, Intesa Sanpaolo è main partner di B Heroes, business talent e percorso di accelerazione rivolto alle start up e alle imprese ad alto contenuto di innovazione, volto a premiare e offrire alle imprese selezionate vari servizi di sostegno formativo e mentoring, empowerment, coaching e accesso a finanziamenti.

Intesa Sanpaolo Innovation Center segue infine lo sviluppo del network e della cultura dell'innovazione, attraverso eventi ed iniziative divulgative rivolte all'interno e all'esterno del Gruppo, diffuse anche attraverso una rete di referenti specializzati che operano nelle Direzioni Regionali della Banca dei Territori. Tali iniziative contribuiscono a rafforzare il posizionamento del Gruppo come leader di innovazione, sviluppando relazioni con gli attori istituzionali dell'ecosistema nazionale e internazionale al fine di massimizzare le sinergie realizzabili.

## FINANZIAMENTI E SERVIZI PER LE IMPRESE CHE INVESTONO IN INNOVAZIONE

I finanziamenti per sostenere le imprese che investono in innovazione e ricerca sono molteplici, a partire da Nova+, un prestito erogato avvalendosi di una valutazione tecnico-industriale del progetto di ricerca e innovazione svolta da una struttura d'ingegneri specializzati per settore merceologico, con la collaborazione di autorevoli atenei italiani. I progetti finanziati nel 2018 sono stati 46 per circa 54 milioni di euro, in crescita rispetto al 2017 (34 progetti per circa 32 milioni di euro), grazie al ricorso alla Garanzia FEI-Innovfin. Mediocredito Italiano, come riferimento del Gruppo, ha sottoscritto nel maggio 2018 un accordo con Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) che prevede la creazione di un portafoglio con un plafond complessivo di 300 milioni di euro di nuovi finanziamenti connessi a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo. La garanzia Innovfin è rilasciata dal FEI con il sostegno finanziario dell'Unione Europea, con lo scopo di favorire l'accesso al credito di Piccole e Medie Imprese – PMI – e Small MidCap con specifici requisiti innovativi aventi un rating medio basso. I finanziamenti erogati nel 2018 sono stati 47 per oltre 70 milioni di euro, mentre nel periodo 2014-2018 sono stati finanziati 274 progetti per complessivi quasi 332 milioni di euro. Inoltre, Mediocredito Italiano, in qualità di Banca concessionaria di specifiche agevolazioni pubbliche dedicate alla ricerca e innovazione (in particolare, il Fondo per la Crescita Sostenibile - FCS, gestito dal Ministero dello Sviluppo Economico - MiSE), ha finanziato, nel 2018, 40 progetti per circa 258 milioni di euro di investimenti a valere sui Bandi "Agenda Digitale" e "Industria Sostenibile", nonché sugli Accordi Quadro e Innovazione. Complessivamente i progetti finanziati sul Fondo Crescita Sostenibile nel periodo 2014-2018 sono stati 174 per un totale di 857 milioni di euro di investimenti.

# Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente

## POLITICHE AZIENDALI

La gestione del risparmio e la protezione assicurativa del cliente sono centrali per le attività del Gruppo Intesa Sanpaolo e si avvalgono di strutture organizzative in aree di business che presidiano in modo specializzato l'asset management, il private banking e le esigenze di tutela con prodotti e servizi finanziari e assicurativi. A partire dalle risposte alle richieste di diversificazione dei portafogli della clientela in base ai bisogni (spesa, riserva, investimento, previdenza e tutela) e di obiettivi specifici di allocazione efficace delle risorse, l'offerta è stata progressivamente ampliata dalla gestione e consulenza finanziaria al tema della protezione che interessa tutti i clienti: dai piccoli ai grandi patrimoni, dalle PMI alle grandi aziende, con la dovuta modulazione delle garanzie. L'attività è pertanto orientata allo sviluppo di prodotti finanziari e assicurativi nonché di servizi consulenziali al cliente per soddisfare le esigenze di benessere e di tutela delle famiglie e delle imprese anche nel lungo periodo.

Linee Guida e Regole per la commercializzazione di prodotti finanziari e assicurativi esplicitano l'obbligo degli operatori di agire in modo trasparente, corretto e diligente nella prestazione dei servizi di investimento, come richiesto anche dalle norme vigenti.

Nel Codice Etico di Gruppo, nell'ambito dei principi di condotta verso la clientela, l'attenzione nella gestione del risparmio è rivolta a offrire un crescente rilievo, nella valutazione degli investimenti, a criteri sociali, ambientali e di buon governo delle imprese al fine di promuovere uno sviluppo equilibrato e sostenibile. In tale ottica, nel portafoglio di offerta sono messi a disposizione fondi che applicano criteri di selezione coerenti con i Principles for Responsible Investment, anche con l'obiettivo di attivare dinamiche di sostenibilità nelle aziende e nelle scelte dei clienti. Eurizon Capital ha aderito inoltre ai Principi italiani di Stewardship che definiscono le modalità di esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate per stimolare il confronto e la collaborazione con gli emittenti quotati in cui la società investe su tematiche di sostenibilità sociale e ambientale. Nel corso del 2018 Eurizon ha adottato una propria Politica di Engagement in cui ribadisce l'impegno ad effettuare una ricerca approfondita e ad instaurare un dialogo proficuo con gli organi di amministrazione e/o controllo degli emittenti rilevanti.

Proponendosi nel Piano d'Impresa 2018-2021 come Wealth Management and Protection Company leader in Italia e in Europa, il Gruppo Intesa Sanpaolo, nel suo ruolo di banca e assicurazione, è orientato a rappresentare un partner in grado di gestire integralmente gli asset ed i rischi delle famiglie e delle imprese attraverso una proposta articolata di family welfare e di coperture assicurative mirate, includendo anche prodotti di protezione come scelte di risparmio previdenziale e di sviluppo della continuità del business e del welfare aziendale.

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

### EURIZON

Eurizon è la prima SGR in Italia sui fondi sostenibili e responsabili<sup>1</sup> ed è ormai da anni impegnata nel formulare e promuovere nuove regole e comportamenti che mettono al centro dell'attenzione i temi di sostenibilità degli investimenti.

Oltre all'adozione dei Principi per gli Investimenti Sostenibili delle Nazioni Unite (UN PRI), Eurizon Capital presta particolare attenzione alle politiche implementate dagli emittenti in cui investe, nella convinzione che sane politiche e pratiche di governo societario, che incorporino aspetti ambientali, sociali e di corretta governance, siano in grado di creare valore per gli azionisti nel lungo termine.

Per rafforzare il presidio sulla sostenibilità degli investimenti, Eurizon si avvale del Comitato SRI - Sustainable and Responsible Investments (interno alla SGR e presieduto dall'Amministratore Delegato) e del Comitato di Sostenibilità (organo autonomo ed indipendente rispetto alla SGR, che orienta la gestione dei Fondi Etici). Il Comitato SRI, istituito nel 2017, è di supporto all'Amministratore Delegato nella definizione delle proposte da presentare al Consiglio di Amministrazione in merito alle tematiche ESG (Environment Social and Governance), nel monitoraggio delle esposizioni dei patrimoni rispetto agli indicatori individuati per la

1 I dati di mercato sono di fonte Assogestioni, Mappa Trimestrale del Risparmio Gestito 4° trimestre 2018 (tav.7), che evidenzia, a fine anno, una quota di mercato del 30,4%, un'offerta composta da 24 prodotti dedicati (21 fondi ESG e 3 fondi etici), un patrimonio di 5,6 miliardi di euro e una raccolta di oltre 2 miliardi di euro da inizio di anno. Il Gruppo Intesa Sanpaolo risulta al primo posto con una quota complessiva di mercato pari al 31%, 26 fondi aperti sostenibili e responsabili, un patrimonio di 5,7 miliardi di euro e una raccolta di oltre 2,1 miliardi di euro da inizio di anno.

valutazione in materia e nel presidio del processo di escalation relativo ai titoli di “emittenti critici”. Al Comitato partecipano, oltre all’Amministratore Delegato, i Responsabili della Direzione Investimenti, i Responsabili delle Funzioni di Controllo, i Responsabili Corporate Governance, Corporate Affairs e Sustainability.

Il Comitato di Sostenibilità è stato istituito rispettando le disposizioni del Regolamento Unico di gestione dei Fondi comuni di Investimento Mobiliare aperti appartenenti al Sistema Etico ed è composto da personalità esterne di riconosciuta probità e moralità. Ha la responsabilità di monitorare, con cadenza periodica, le scelte di investimento dei fondi etici e la strategia gestionale adottata dagli stessi fondi durante il periodo di riferimento. Nel caso in cui emerga che i gestori dei fondi si siano discostati dalle indicazioni formulate dal Comitato, quest’ultimo può richiedere a Eurizon di fornire le motivazioni circostanziate sulle decisioni d’investimento attuate. Individua poi criteri guida per le forme di devoluzione dei ricavi dei fondi del Sistema Etico a progetti sociali. Il Consiglio di Amministrazione di Eurizon ha approvato, a dicembre, la devoluzione di 120.000 euro destinati a 13 associazioni/enti/organizzazioni sociali con positiva valutazione di benemerenzza.

Eurizon Capital SGR ha adottato una metodologia di selezione degli strumenti finanziari che tiene conto di fattori ambientali, sociali e di governance, come parte integrante del processo di investimento, finalizzata al contenimento dei rischi, anche reputazionali. I principi ESG e SRI sono applicati a tutti i fondi a gestione attiva, sia a benchmark sia flessibili (non vengono applicati criteri ESG a prodotti passivi/indicizzati e a contenitori quali, a titolo esemplificativo, fondi di fondi, gestioni di portafogli retail e unit linked).

Nell’ambito dei fondi a gestione attiva sono realizzati prodotti specializzati ESG, che utilizzano un appropriato sistema di rating interno in materia e prodotti etici con benchmark dedicati.

La selezione effettuata dalla SGR è strutturata seguendo tre fasi metodologiche:

- identificazione da parte dell’ufficio Long Term Sustainable Strategies della Direzione Investimenti di una lista di emittenti con elevata esposizione a rischi ESG (emittenti critici) così come di una lista di emittenti operanti in settori ritenuti non socialmente responsabili;
- condivisione e verifica di tali liste con la Direzione Investimenti e il Comitato SRI;
- monitoraggio da parte della funzione Compliance del rispetto (sia ex ante in fase di predisposizione degli ordini, sia ex post in fase di valorizzazione dei portafogli) di specifici limiti operativi sugli investimenti in emittenti operanti in settori non socialmente responsabili.

I limiti operativi sono definiti in modo diversificato con le seguenti specificità:

- per i prodotti la cui politica di investimento è caratterizzata dalla presenza di un benchmark, l’investimento diretto massimo consentito è pari al peso dell’emittente nel parametro di riferimento;
- per i prodotti la cui politica di investimento non contempla la presenza di un benchmark si prevede l’esclusione dell’investimento diretto in titoli di emittenti appartenenti alla lista.

Con particolare riferimento alla lista degli emittenti critici, il Comitato SRI della SGR coordina e realizza un processo di engagement, ovvero di azionariato attivo formulato e attuato a diversi livelli, dal dialogo con le aziende oggetto di scrutinio all’attivazione del diritto di voto in assemblea. La sua implementazione è differenziata per:

- i titoli già presenti in portafoglio. È individuato un periodo di osservazione di 18 mesi dall’attivazione dell’engagement per valutare l’opportunità di rimuovere l’emittente dalla lista di quelli critici trascorso il quale – in caso di esito negativo – si procede ad avviare il processo di disinvestimento dai patrimoni gestiti secondo le tempistiche ritenute più opportune nell’interesse dei clienti e, comunque, entro tre mesi dalla decisione assunta;
- i titoli oggetto di primo investimento (nuovi titoli). Gli acquisti sono subordinati alla predisposizione di un apposito Investment Case soggetto all’analisi preventiva del Comitato SRI, i cui risultati sono sottoposti all’approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2018 Eurizon ha condotto 600 iniziative di engagement con 450 soggetti emittenti, di cui quasi il 22% (130 iniziative con 120 società) hanno riguardato principalmente tematiche ESG.

A termine dell’attività di engagement (18 mesi di monitoraggio a partire da giugno 2017) è stato avviato, con decorrenza dall’inizio del 2019, il processo di disinvestimento di tutti i titoli (50 emittenti) che non hanno dato prova di azioni convincenti che possano avere effetto nel breve periodo sul profilo di sostenibilità, ad eccezione di 2 emittenti su cui è stata prolungata l’attività di engagement.

Con riferimento all’attività di azionariato attivo, la SGR segue i Principi Italiani di Stewardship per un esercizio responsabile dei diritti amministrativi e di voto delle società quotate, con l’impegno a promuovere standard elevati di corporate governance. L’esercizio di tali diritti è svolto con trasparenza, nell’interesse dei sottoscrittori dei portafogli e dell’integrità del mercato, mantenendo al contempo una forte attenzione alla limitazione di potenziali conflitti di interesse.

Nel corso del 2018, Eurizon Capital SGR ha preso parte a 102 assemblee degli azionisti di selezionate società con azioni quotate sulla Borsa Italiana (62%) e sui mercati internazionali (38%), esprimendo il voto su circa 1.000 risoluzioni all’ordine del giorno.



Nell'ambito dei fondi a gestione attiva sono stati realizzati e offerti al pubblico prodotti specializzati ESG, che utilizzano un sistema di rating interno proprietario. Il numero complessivo di fondi focalizzati su questa tipologia d'investimenti è stato pari a 21 prodotti riconducibili a 6 famiglie con emissioni a finestra per scadenze diversificate: rispetto ai 10 fondi delle 4 famiglie già attive nel 2017 (prodotti, composti da 7 della famiglia Flessibile Azionario, 1 ESG Target 40, 1 Disciplina Sostenibile e 1 Sustainable Global Equity) sono stati proposti 11 nuovi prodotti, costituiti da Absolute Green Bonds, Bond Corporate Smart ESG, la famiglia Eurizon Disciplina Sostenibile con 4 prodotti e la famiglia Flessibile Azionario di 5 prodotti.

Nel 2018 Eurizon Capital SGR, a rafforzamento dell'impegno verso gli investimenti sostenibili ha avviato la gestione in regime di delega da Eurizon Capital SA (società controllata al 100%) del fondo Eurizon Fund Absolute Green Bonds. Il comparto rappresenta un'opportunità di investimento sui mercati obbligazionari internazionali che permette di finanziare progetti legati all'ambiente con una diversificazione per emittente e per area geografica. Il gestore seleziona i titoli obbligazionari, principalmente investment grade, utilizzando i criteri definiti dai Green Bond Principles al fine di sostenere la crescita di investimenti con tematiche ambientali.

### EURIZON FUND ABSOLUTE GREEN BONDS - GLOBAL IMPACT REPORT

A novembre 2018, la SGR ha redatto il primo Global Impact Report del comparto Eurizon Fund Absolute Green Bonds in cui vengono illustrati i risultati dell'analisi quantitativa d'impatto e il contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite.

Gli investimenti effettuati nei primi nove mesi di vita (10 gennaio - 30 settembre 2018) hanno contribuito a realizzare importanti risultati di impatto ambientale e sociale quali:

- una capacità generativa pari a 18 Megawatt grazie ai finanziamenti in impianti per la produzione di energia rinnovabile; la produzione di energia derivante da tali impianti è stata pari a circa 28.000 Megawatt/ora;
- un risparmio energetico pari a circa 480.000 Kilowatt/ora grazie agli investimenti in infrastrutture sostenibili (immobiliare e trasporti);
- una riduzione delle emissioni annuali di gas nocivi per oltre 19.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>;
- il risparmio e la purificazione di oltre 74.000 litri d'acqua attraverso investimenti in impianti e processi produttivi;
- il riciclo di 13 tonnellate di rifiuti;
- un'occupazione creata dal totale del portafoglio pari a 20 posti di lavoro.

Per ogni milione di euro investito si ottengono i seguenti risultati: 241 Megawatt/ora prodotti, 640 litri di acqua risparmiati o purificati, 166 tonnellate di CO<sub>2</sub> ridotta.

Inoltre il fondo partecipa al raggiungimento di diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) – ogni obbligazione all'interno del portafoglio può contribuire ad uno o più obiettivi – tra cui si evidenziano: 9. Industria, innovazione e infrastrutture (76% del portafoglio), 7. Energia pulita e accessibile (71% del portafoglio), 3. Salute e benessere (65% del portafoglio), 13. Agire per il clima (64% del portafoglio), 11. Città e comunità sostenibili (64% del portafoglio), 8. Lavoro dignitoso e crescita economica (42% del portafoglio), 12. Consumo e produzione responsabili (28% del portafoglio), 6. Acqua pulita e igiene (25% del portafoglio). Il patrimonio del fondo a fine 2018 si è attestato a 152 milioni di euro.

I patrimoni dei fondi gestiti dalla SGR con criteri di sostenibilità (ESG) sono stati quasi 4,5 miliardi di euro (poco meno dell'1,5% del totale complessivo e circa il 6,6% del patrimonio dei fondi di diritto italiano).

L'offerta è completata dalla gestione di tre fondi etici, gestione caratterizzata dall'esclusione a priori dall'universo investibile di tutte le aziende che sono coinvolte in attività ritenute non etiche, tra cui il nucleare, gli armamenti, il tabacco. Tutti i prodotti appartenenti al cosiddetto Sistema Etico prevedono una devoluzione dei ricavi. L'entità dei patrimoni in gestione nel comparto dei Fondi Etici è stata, nel 2018, pari a oltre 1,1 miliardi di euro (1,7% del totale gestito in fondi di diritto italiano).

Complessivamente il patrimonio gestito in fondi con criteri di sostenibilità ed etici (24 prodotti a fine 2018) è stato di oltre 5,6 miliardi di euro (oltre l'1,8% del totale e circa l'8,2% dei fondi di diritto italiano). In generale, le performance sono state negative per effetto degli andamenti di mercato, sia per i fondi gestiti con criteri ESG sia per i fondi etici, con risultati sostanzialmente allineati al mercato o al benchmark di riferimento.

Inoltre, Eurizon gestisce tredici mandati relativi a undici clienti, caratterizzati da criteri di sostenibilità per quasi 2,6 miliardi di euro. In particolare, i servizi forniti per questi mandati riguardano la scelta di benchmark ad hoc, il supporto nell'attività di engagement e corporate governance, la formazione delle liste di esclusione nella selezione degli investimenti.

Eurizon è impegnata nella diffusione di tematiche, approcci e buone pratiche di sostenibilità sia con momenti di divulgazione pubblica, sia a livello di formazione accademica. Nel 2018, Eurizon ha contribuito come co-responsabile della ESG business simulation presso l'Executive Master in Finance della SDA Bocconi e ha tenuto una giornata di corso presso il Politecnico di Milano (Master RIDEF 2.0 Reinventare l'energia). Nel corso del 2018 Eurizon ha partecipato con continuità ai tavoli di lavoro sulla finanza sostenibile (European Fund and Asset Management Association, European Banking Federation, Associazione Bancaria Italiana e l'Osservatorio Italiano per la Finanza Sostenibile del Ministero dell'Ambiente).

## FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking è specializzata nell'offerta di servizi di consulenza per soddisfare le esigenze finanziarie, previdenziali e assicurative dei clienti Private e High Net Worth Individual.

L'ascolto e il dialogo con il cliente per il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto sono coniugati con l'impegno a diffondere un'adeguata cultura finanziaria, per innalzarne la conoscenza e la consapevolezza con riguardo alle scelte di investimento anche per gli aspetti di interesse sociale e ambientale.

Nell'ambito degli investimenti socialmente responsabili, Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking offre alla clientela la possibilità di sottoscrivere due diversi prodotti: Fonditalia Ethical Investment e Fonditalia Millennials Equity.

Fonditalia Ethical Investment, inizialmente proposto come obbligazionario flessibile, ha poi arricchito il proprio mandato includendo anche il comparto azionario e l'impiego di fondi di terzi. Il processo decisionale d'investimento integra principi di responsabilità sociale ed ambientale (ESG) a livello di portafoglio complessivo, con obiettivi di impatto positivo sulle persone e sull'ambiente, chiari e misurabili, a livello di singoli investimenti. Il compito di verificare la coerenza tra la composizione effettiva del portafoglio e i principi etici a cui lo stesso si ispira è affidato a un Comitato Etico, composto da manager ed esperti provenienti da diversi ambiti accademici e professionali. Nel corso del 2018, il fondo è stato particolarmente attivo nella sottoscrizione di titoli obbligazionari tematici. I risultati di performance sono stati negativi risentendo della flessione osservata sia sui mercati azionari sia obbligazionari.

Dal giugno 2018 è anche attivo Fonditalia Millennials Equity: investe in titoli azionari, prevalentemente emessi da società con un modello di business ben definito, per catturare appieno le abitudini di consumo della generazione dei Millennials (classificata come quella parte della popolazione nata tra il 1980 ed il 2000, particolarmente attenta alle tematiche ESG). Il processo decisionale d'investimento integra l'analisi finanziaria con quella di sostenibilità sulla base dei seguenti criteri:

- esclusione di aziende che non rispettano i principi del Global Compact delle Nazioni Unite e che registrano una parte dei ricavi da attività ritenute dannose per la persona e per l'ambiente (ad esempio: energie fossili, armi, pornografia);
- valutazione ESG sui titoli in portafoglio, al fine di assegnare un voto di sostenibilità, basato su analisi quantitative di dati provenienti da fonti esterne e su una revisione qualitativa di analisti specializzati. Il sistema di voti varia da 0 a 5, dove 3 risulta la soglia di sufficienza per l'inclusione iniziale del titolo nel portafoglio;
- creazione di una struttura di pesatura dell'incidenza massima nel portafoglio crescente a seconda del rating di sostenibilità delle aziende in cui è effettuato l'investimento;
- controllo su base continuativa delle situazioni di rischio (controversie o fatti rilevanti sul piano ESG) al fine di consentire al team di gestione un monitoraggio costante che può sfociare, nel caso di particolare rilevanza dei fatti, in una red flag e in una successiva valutazione di merito sulla dismissione dell'investimento nella società coinvolta;
- determinazione di un obiettivo di rating di sostenibilità minimo per il portafoglio (per la porzione che è coperta da rating).

Attualmente è pari a circa il 12% la quota del portafoglio gestito con voto di sostenibilità diventato nel tempo inferiore a 3 e in questo ambito non vi sono red flag.

Anche per quanto riguarda le linee di gestione patrimoniale, Fideuram ha sviluppato nuove soluzioni di investimento individuali avvalendosi della consulenza di esperti per la selezione di strumenti sottostanti che rispettino i criteri di eticità e sostenibilità. Infatti la gamma della Gestione Patrimoniale Fideuram Omnia si è arricchita nel corso del primo semestre 2018 con l'introduzione della linea Ego Sustainable che investe in asset legati al rispetto delle tematiche sociali ed ambientali. La linea, tramite gli investimenti effettuati si è prefigurata di realizzare i seguenti Obiettivi di Sviluppo Sostenibile: 7. Energia pulita ed accessibile, 13. Agire per il clima, 8. Lavoro dignitoso e crescita economica, 12. Consumo e produzione responsabili, 5. Uguaglianza di genere, 10. Ridurre le disuguaglianze.

Intesa Sanpaolo Private Banking offre ai propri clienti la GP Mix Sustainable, una linea di gestione patrimoniale disponibile dal 2017, che prevede un processo di investimento finalizzato all'individuazione di strumenti finanziari utilizzando non solo criteri finanziari ed economici ma anche specifiche valutazioni di sostenibilità.

La valutazione dei Paesi e dei settori è soggetta a criteri che riconoscono il loro contributo allo sviluppo positivo della società e alla protezione del pianeta.

In particolare la valutazione delle obbligazioni e dei fondi che investono in obbligazioni emesse da governi, aziende e organismi sovra-nazionali si basa su una combinazione di:

- criteri negativi, per escludere investimenti diretti che siano lesivi della persona e/o dell'ambiente come per esempio combustibili fossili, tabacco, armi, alcool, gioco d'azzardo;
- criteri positivi, per valutare la capacità di ciascun emittente e/o della singola emissione di generare un impatto positivo sulla società e/o sull'ambiente (ESG);
- best in class, selezione degli investimenti sulla base della capacità dimostrata di distinguersi all'interno del proprio settore o area geografica di riferimento sulla base di criteri di sostenibilità.

La valutazione per l'investimento azionario segue l'approccio sopra descritto integrato con l'analisi della capacità delle aziende di creare esternalità positive e/o perseguire in modo proattivo obiettivi sociali ed ambientali oltre che finanziari, facendo riferimento non esclusivo ad aree quali inclusione finanziaria, cambiamento climatico, salute e qualità della vita, conoscenza e tecnologia, cibo e agricoltura sostenibile, acqua, abitazioni e trasporti sostenibili.

Nella scelta diretta ed indiretta degli strumenti finanziari, la gestione patrimoniale predilige in via non esclusiva i governi, aziende ed enti sovranazionali che siano allineati con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals) promossi dalle Nazioni Unite.

## FONDI FILANTROPICI

Intesa Sanpaolo Private Banking, nell'ambito del supporto della Direzione HNWI - High Net Worth Individual, ha implementato e dato slancio nella propria offerta ai fondi filantropici.

I fondi filantropici rappresentano uno strumento giuridico che si pone a metà strada tra la costituzione di una propria fondazione e la mera donazione ad enti non profit: assicurano al donatore la possibilità di mantenere i poteri di indirizzo e controllo e lo sollevano da oneri gestionali e amministrativi, in quanto la fondazione di comunità individuata svolge un ruolo di intermediario filantropico.

Tali fondi sono realizzabili per il tramite di fondazioni di comunità promosse da fondazioni bancarie (come Fondazione Cariplo, Compagnia di Sanpaolo e Fondazione con il Sud), quale nuova ed ulteriore soluzione ritagliata sulle esigenze della clientela HNWI.

## FONDO PENSIONI A CONTRIBUZIONE DEFINITA DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO

Il Fondo Pensione a contribuzione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo ha adottato criteri di selezione coerenti con i Principles for Responsible Investment. È disciplinato da un Codice Etico che definisce i principi di condotta da adottare in materia di sostenibilità e responsabilità. Nel corso dell'anno sono state introdotte Linee Guida in tema di investimenti socialmente responsabili.

Nel 2018 il Fondo ha deciso di aderire a due nuove iniziative di engagement sulle seguenti tematiche:

- Governance, per approfondire la trasparenza sulla politica fiscale delle grandi imprese. Sono state coinvolte le prime 20 imprese dell'indice MSCI World, cui è stato richiesto di fornire informazioni in relazione alle policy sui rischi fiscali ed alla loro coerenza con gli obiettivi di sostenibilità. In quanto multinazionali, sono state anche richieste informazioni circa la rendicontazione fiscale nei diversi Paesi in cui le società operano;
- Environmental, per valutare gli aspetti di trasparenza sul rischio di climate change, come previsto dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD. Sono state coinvolte le prime 20 imprese dell'indice MSCI Europe, cui è stato richiesto di indicare quali adempimenti hanno attivato in relazione agli obblighi di trasparenza circa la divulgazione delle informazioni relative all'impatto sul clima, in particolare con riguardo alle implicazioni finanziarie dei cambiamenti climatici.

## ECOSISTEMA DIGITALE PER GLI INVESTIMENTI E LA PREVIDENZA

Nel 2018 è stato messo a punto il concept del nuovo ecosistema digitale per gli investimenti e la previdenza, che valorizza una customer experience pienamente digitale tramite App. Sono state definite le basi per la realizzazione delle nuove funzionalità che consentirà ad Intesa Sanpaolo di continuare il proprio percorso di innovazione digitale anche nel mondo della consulenza finanziaria, grazie alla creazione di nuovi servizi pensati e progettati fin dall'inizio in ottica mobile first. La priorità realizzativa prevista nel 2019 riguarderà i fondi comuni di investimento, con l'implementazione di una funzionalità App che favorirà in maniera semplice e intuitiva il percorso di accompagnamento ai primi investimenti anche della clientela giovane. In seguito saranno sviluppati gli ambiti delle Gestioni Patrimoniali, della Previdenza e delle Polizze Assicurative Vita. In particolare, nel corso del 2019, è previsto anche l'avvio del processo di dematerializzazione dei prodotti di previdenza complementare. Il nuovo ecosistema, che si inserisce nel processo di digitalizzazione dei prodotti e dei servizi del Gruppo, offre la possibilità di aumentare le interazioni con i clienti investitori, con modalità operative innovative e semplici, intercettando anche il risparmio occasionale.

## COMPARTO ASSICURATIVO A IMPATTO SOCIALE

Consapevole dell'importanza di essere un motore per l'economia sociale e un supporto al benessere delle persone, il Gruppo Intesa Sanpaolo si propone di gestire integralmente gli asset ed i rischi delle famiglie e delle imprese attraverso una proposta assicurativa articolata di family welfare e di copertura dei rischi. La missione di sviluppare un'offerta di prodotti assicurativi rivolti alla clientela del Gruppo per far fronte alle crescenti esigenze di protezione è declinata sul piano operativo attraverso una forte integrazione tra la Divisione Insurance di Intesa Sanpaolo, che detiene le competenze tecniche in ambito assicurativo ed è fortemente focalizzata sull'ampliamento della gamma di offerta di prodotti per famiglie e Piccole e Medie Imprese (PMI), e la rete distributiva delle filiali che sviluppano un dialogo continuo con il cliente.

Proprio il gestore di filiale rappresenta la figura chiave nel modello di consulenza offerto: con competenze costantemente aggiornate è messo in grado di valutare la situazione finanziaria dei clienti in prospettiva futura, "prendersi cura" di loro e aiutarli ad affrontare con serenità i progetti propri e della famiglia, anche grazie all'aiuto e collaborazione di circa 220 specialisti della protezione assicurativa a supporto delle filiali.

La Divisione Insurance di Intesa Sanpaolo, costituita da Intesa Sanpaolo Vita S.p.A., Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A., Fideuram Vita S.p.A. e Intesa Sanpaolo Life D.A.C. (Designated Activity Company), ha un ruolo di responsabilità nel far evolvere il modello di servizio di Intesa Sanpaolo quale banca assicurazione puntando a diventare Asset & Risk manager nei confronti dei propri clienti e per raggiungere gli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021, che punta ad ottenere la leadership europea quale Wealth Management and Protection Company, con forte attenzione allo sviluppo dell'assicurazione danni.

XME Protezione è la nuova soluzione assicurativa del Gruppo Intesa Sanpaolo, modulare e personalizzabile, che risponde in maniera semplice alle molteplici esigenze di protezione dei clienti in ambito Famiglia, Salute e Beni, durante tutte le fasi del loro ciclo di vita.

Grazie a XME Protezione, la clientela ha la possibilità di combinare garanzie appartenenti ad ambiti diversi di protezione attraverso un unico contratto e di assicurare anche le persone care scegliendo coperture differenziate e beneficiando di sconti crescenti in base al numero di garanzie acquistate.

XME Protezione consente in qualsiasi momento di variare le garanzie e/o i massimali in ottica di life cycle, in funzione del mutare delle esigenze e degli eventi della vita, mantenendo attiva sempre la stessa polizza.

In particolare, con riferimento alla casa, XME Protezione offre al cliente l'opportunità di assicurare l'immobile e il suo contenuto contro i danni da incendio, furti e altri eventi fortuiti quali, ad esempio, la rottura di tubature e la relativa fuoriuscita d'acqua. Inoltre, in risposta alla crescente sensibilità per la protezione dagli eventi calamitosi che sempre più frequentemente colpiscono il Paese, XME Protezione si è recentemente arricchito con le garanzie a copertura dei danni causati alle abitazioni e al loro contenuto da terremoti, alluvioni, inondazioni e bombe d'acqua.

In ambito salute, l'offerta assicurativa spazia dalla prevenzione alle malattie gravi, per offrire soluzioni specifiche alle variegate esigenze dei clienti e con possibilità di integrare la copertura e i servizi di assistenza compresi nel pacchetto assicurativo con un ulteriore servizio di prossima commercializzazione – XME Salute – che permetterà di accedere ad un network di strutture sanitarie (ad esempio per visite specialistiche, servizi fisioterapici, analisi di laboratorio) a prezzi scontati.

Con riferimento a XME Protezione, a partire da luglio 2018, periodo di inizio della commercializzazione su tutta la Rete, sono stati stipulati circa 150.000 contratti per quasi 33 milioni di euro di premi.

## Relazioni con la comunità

### POLITICHE AZIENDALI

Il Gruppo svolge un ruolo attivo nei confronti dei territori in cui opera. Il Codice Etico richiama l'attenzione alle esigenze e ai bisogni della comunità: tale impegno si concretizza in diverse attività, che contribuiscono a realizzare concretamente obiettivi di sviluppo sostenibile a livello globale, quali la promozione di iniziative di solidarietà tramite progetti realizzati in partnership, erogazioni liberali, sponsorizzazioni di iniziative di rilievo culturale e sociale, tutela e valorizzazione del patrimonio storico, artistico e culturale sia del Paese, sia del Gruppo, anche ai fini della sua fruizione pubblica.

Con il Piano d'Impresa 2018-2021, il Gruppo intende diventare sempre di più punto di riferimento per la società, sviluppando progettualità di rilevante impegno, quali:

- Intesa Sanpaolo per i bisognosi, che prevede l'estensione dell'iniziativa *Cibo e riparo* per i bisognosi per assicurare 10.000 pasti al giorno (3,6 milioni all'anno), 6.000 posti letto al mese (72.000 all'anno), 3.000 medicine e vestiti al mese (36.000 farmaci e 36.000 indumenti all'anno) agli indigenti;
- Intesa Sanpaolo per la cultura, con la creazione di una struttura specializzata per la valorizzazione e gestione proattiva del patrimonio artistico, culturale e storico per promuovere l'arte e la cultura in Italia e all'estero.

I progetti e le attività sono promossi dal Gruppo nell'intento di rispondere efficacemente alle esigenze più avvertite dalle comunità, tenendo conto degli obiettivi delle maggiori istituzioni pubbliche e private internazionali e nazionali che contribuiscono alla determinazione delle politiche sociali. Gli interventi sono attuati sempre più frequentemente in sinergia con enti e istituzioni del territorio, puntando così a positive ricadute sociali delle iniziative. In coerenza con i valori di riferimento del Gruppo, le modalità di intervento sono realizzate seguendo criteri trasparenti e rendicontabili e con processi e procedure dirette ad evitare ogni possibile conflitto di interesse di ordine personale o aziendale.

### CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	2018	2017	2016
Contributo monetario alla comunità	61.685	49.637	46.412
Beni e servizi donati alla comunità	17	-	27
Contributi in termini di tempo	214	218	146
Spese di gestione	4.811	3.569	3.682
<b>Totale</b>	<b>66.727</b>	<b>53.424</b>	<b>50.267</b>

Nel 2018, i contributi monetari sono classificati secondo la motivazione e ripartiti come segue:

- il 54,9% circa è costituito da investimenti nella comunità: contributi caratterizzati da piani a lungo termine, e/o partnership strategiche e/o di notevole importo. Si tratta di una quota in leggera crescita rispetto al 2017 che costituisce la porzione più rilevante delle erogazioni monetarie, a dimostrazione di una caratterizzazione strategica dell'attività del Gruppo orientata a collaborazioni di lungo corso che possano garantire reale beneficio e valore per il territorio;
- il 39,3% è costituito da iniziative commerciali (sponsorizzazioni) che contribuiscono a cause sociali promuovendo al contempo il marchio ed il business di Intesa Sanpaolo. L'incidenza appare in crescita rispetto al 2017 (37,2%);
- il rimanente 5,8% è formato da donazioni non continuative, caratterizzate da natura occasionale e importi minori, comprese le iniziative di match giving (donazioni della Banca in campagne di raccolta fondi, in abbinamento alle donazioni di dipendenti o clienti).

I principali ambiti di intervento verso i quali sono stati indirizzati i contributi monetari nel 2018 sono stati il sostegno dell'arte e cultura per 30,9 milioni di euro (28,3 milioni di euro nel 2017), la solidarietà sociale per 9,1 milioni di euro (5,5 milioni di euro nel 2017), lo sviluppo economico per 5,4 milioni di euro (4,7 milioni di euro nel 2017) e l'istruzione e la ricerca per 9 milioni di euro, mentre l'importo erogato nel 2017 era stato di 4,7 milioni di euro (vedi pag. 178).



## LIBERALITÀ

La gestione delle liberalità di Capogruppo è realizzata tramite il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale previsto dallo Statuto di Intesa Sanpaolo e affidato alla diretta responsabilità del Presidente del Consiglio di Amministrazione il quale sottopone all'approvazione del Consiglio stesso Linee Guida biennali per la definizione di obiettivi, priorità strategiche e indirizzi tematici e un Piano annuale di ripartizione delle risorse. Il Regolamento disciplina la gestione del Fondo e definisce puntuali meccanismi per la selezione degli enti e dei progetti proposti, mantenendo il principio di una assoluta separazione delle iniziative liberali dal perseguimento di interessi di natura commerciale. Con riferimento agli enti, il Regolamento esplicita l'esclusione dal novero dei beneficiari di organizzazioni coinvolte in controversie giudiziarie, in questioni che attengono alla criminalità organizzata e al mancato rispetto dei diritti umani, della convivenza pacifica e della tutela dell'ambiente. Vengono valutate solo richieste relative a progetti specifici con un chiaro impatto sociale ed è preliminarmente analizzata la capacità degli enti di raggiungere gli obiettivi dichiarati nel progetto grazie a precedenti esperienze dirette o di enti simili per dimensione e attività (track record). È utilizzato anche un meccanismo di rotazione al fine di garantire un ampio e flessibile utilizzo del Fondo con un limite massimo di tre anni consecutivi di sostegno per lo stesso progetto. Inoltre, le iniziative oggetto di sponsorizzazione non possono contemporaneamente essere beneficiarie di erogazioni liberali.

Un estratto del Regolamento e le Linee Guida biennali sono consultabili sul sito Internet del Gruppo.

In merito ai rischi dell'attività, il Gruppo ha individuato nelle beneficenze una delle aree strumentali per comportamenti di natura corruttiva. Il Regolamento del Fondo e le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo hanno previsto regole puntuali a cui attenersi per prevenire tali rischi, che sono state integrate nella Guida Operativa del Fondo e nella procedura informatica di richiesta delle liberalità.

### IL FONDO DI BENEFICENZA NEL 2018

Nel 2018 il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale di Intesa Sanpaolo ha erogato circa 12 milioni di euro a sostegno di oltre 900 progetti realizzati da enti non profit.

L'obiettivo di destinare un'elevata quota delle risorse (>70%) per le liberalità a sostegno di progetti a favore delle fasce più deboli della popolazione, operando secondo un meccanismo di selezione più stringente in relazione alla qualità dei progetti e delle controparti, è stato più che superato raggiungendo l'incidenza di quasi il 92%.

Nelle Linee Guida 2017-2018 del Fondo di Beneficenza, approvate dal Consiglio di Amministrazione, le Aree di intervento privilegiate sono quelle Sociale e Ambientale, a cui sono state destinate la maggior parte dei fondi disponibili (72% delle erogazioni effettuate nel 2018), mentre un'incidenza più contenuta è prevista per le erogazioni in favore degli interventi Culturali, dei progetti Religiosi e di beneficenza e infine per l'area della Ricerca. In particolare, i progetti sociali e ambientali sono selezionati in base alle priorità per tematiche ritenute particolarmente rilevanti e urgenti: attività di sostegno alle popolazioni terremotate del Centro Italia e inclusione sociale ed economica dei migranti e degli immigrati. Il Fondo è aperto a interventi per supportare anche altri temi, quali: l'occupazione; il disagio abitativo; la povertà sanitaria, la prevenzione delle malattie, l'assistenza, la cura e il benessere dei malati e delle loro famiglie; l'inclusione sociale (primo livello di priorità); la lotta alla povertà educativa e alla dispersione/abbandono scolastico, il supporto alla disabilità fisica e intellettiva; la prevenzione e il contrasto della violenza (secondo livello); la tutela dell'ambiente e della biodiversità e lo sport dilettantistico, quest'ultimo solo per le liberalità territoriali (terzo livello). Tra i principali progetti afferenti l'area sociale e ambientale sostenuti nel 2018, si segnalano interventi per contrastare la violenza contro le donne, di prevenzione e contrasto al maltrattamento all'infanzia, di supporto ai giovani con fragilità psicologica, di riabilitazione per bambini con disturbi dell'apprendimento, di lotta alla dispersione scolastica in aree degradate e di inclusione dei disabili. Per quanto riguarda i progetti che rientrano nell'area della Ricerca, dal 2018 il Fondo ha deciso di avvalersi del supporto di valutatori terzi esperti delle materie trattate (in prevalenza ricerca medica), in modo da garantire un'analisi più compiuta, basata su una disamina specialistica.

Per favorire la distribuzione delle liberalità su tutto il territorio nazionale (storicamente concentrate in prevalenza al centro-nord), nel corso del 2018 sono stati organizzati incontri dedicati con enti non profit in alcune città del Sud Italia, durante i quali sono state illustrate in dettaglio le regole e le modalità di accesso al Fondo, con possibilità per le organizzazioni di sottoporre domande di chiarimento.

Sempre nel 2018 è stato formalizzato il paniere di istituzioni universitarie deputate al monitoraggio e alla valutazione dei progetti per i quali viene richiesto al Fondo un contributo di importo pari o superiore a 100.000 euro. La scelta dell'ente valutatore è libera e le modalità di collaborazione sono definite direttamente fra l'ente proponente il progetto e l'ente valutatore selezionato. Il Fondo garantisce una copertura dei costi per una quota massima del 50%.

In coerenza con le Linee Guida 2017-2018, i progetti più significativi sostenuti dal Fondo hanno riguardato il sostegno alle popolazioni terremotate del Centro Italia e l'inclusione sociale ed economica dei migranti e degli immigrati per i quali sono stati erogati complessivamente circa 2,2 milioni di euro.

Nel 2018 la Presidenza ha deciso di mettere a disposizione una parte delle riserve del Fondo per contribuire al raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021 e, in particolare, al supporto di iniziative contro la povertà alimentare volte a garantire la copertura o l'incremento del numero di pasti distribuiti da strutture caritative sul territorio nazionale, previste dal programma Intesa Sanpaolo per i bisognosi. Complessivamente, sono stati erogati 2,5 milioni di euro in favore di Caritas Italiana, Comunità di Sant'Egidio ACAP, Gruppi di Volontariato Vincenziano AIC Italia, Opera San Francesco per i Poveri e Piccola Casa della Divina Provvidenza - Cottolengo per la distribuzione nel 2018 di circa 3.000 pasti al giorno, pari a circa il 30% (oltre un milione di pasti) dei pasti distribuiti complessivamente nell'anno (circa 3,3 milioni di pasti) con il supporto del Gruppo.

È proseguita la collaborazione con la Divisione International Subsidiary Banks per individuare iniziative specifiche in favore delle comunità e dei territori in cui il Gruppo opera, con l'obiettivo di coprire a rotazione tutti i Paesi in cui sono presenti le controllate. Nel corso del 2018 l'attenzione è stata rivolta alla Romania e alla Serbia, individuando un target comune: i minori in stato di difficoltà. I progetti sostenuti riguardano, per la Romania, la riabilitazione socio-sanitaria di minori in condizioni di vulnerabilità nel distretto di Alba Iulia, Transilvania a cura di Medici per la Pace e l'educazione formale e informale in favore dei bambini di strada a Bucarest da parte dell'Associazione Parada; per la Serbia, un programma di rafforzamento familiare a Obrenovac a cura di SOS Villaggi dei Bambini e di supporto alla genitorialità in diversi comuni rurali organizzato dalla Fondazione Novak Djokovic. La collaborazione avviata ha lo scopo di diffondere nelle Banche estere nuove modalità di selezione e di monitoraggio dei progetti, sull'esempio delle iniziative attivate dalla Capogruppo. Ai progetti è stata data visibilità attraverso attività di comunicazione interna.

## INIZIATIVE SOCIALI DI RILIEVO PER IL GRUPPO

### INTESA SANPAOLO PER I BISOGNOSI: IL NUOVO PROGRAMMA A CONTRASTO DELLE POVERTÀ

L'attuale situazione economica in Italia evidenzia circa 5 milioni di poveri. Inoltre stanno crescendo le disuguaglianze, a contrasto delle quali la Banca ha previsto, nel Piano di Impresa 2018-2021, il Programma Intesa Sanpaolo per i bisognosi con l'obiettivo di sostenere le persone più fragili con l'erogazione di 10.000 pasti al giorno; 6.000 posti letto al mese; 3.000 farmaci e vestiti al mese.

È una delle più importanti iniziative del Paese a supporto di chi si trova in difficoltà. La Banca, grazie ai risultati economici e alla propria solidità, restituisce una parte delle risorse alle comunità nelle quali opera e alla società civile in generale.

Per realizzare il Programma, sono state sviluppate quattro linee di azione, i Sistemi di Solidarietà Nazionale dei Pasti, dell'Accoglienza, dei Farmaci e degli Indumenti che hanno permesso, con il supporto di organizzazioni non profit, di distribuire 3,3 milioni di pasti, offrire 95.000 posti letto (oltre gli obiettivi di Piano) e assicurare 48.000 farmaci (oltre gli obiettivi di Piano) e 36.000 indumenti, a conferma degli impegni prefissati.

Questi obiettivi sono stati conseguiti attraverso interventi sociali ideati e promossi dalla Banca per rispondere con efficienza e innovazione ai diversi bisogni. Il nuovo tipo di intervento si affianca alle erogazioni liberali a sostegno di progetti di terzi.

Il dialogo strutturato sulle emergenze sociali con le più valide espressioni della comunità e tavoli di co-progettazione hanno consentito la definizione di interventi ad elevato impatto, a valenza nazionale o territoriale con format replicabili.

Per lo sviluppo delle iniziative, sono state attivate partnership, anche pluriennali, con organizzazioni non profit, istituzioni e aziende clienti.

La Banca ha promosso ecosistemi di collaborazione concreta basata sui valori di reciprocità, responsabilità e sussidiarietà, con una logica di welfare circolare in cui la relazione tra diversi attori permette di contribuire alla realizzazione di azioni di interesse collettivo e con effetti durevoli.

La Banca riafferma il proprio ruolo di riferimento per le comunità in cui opera in chiave di crescita solidale e coesione sociale, elemento fondativo dalla nascita, cinquecento anni fa, delle fondazioni caritative origine del nostro Gruppo bancario.

### **Sistema di Solidarietà Nazionale dei Pasti**

Attraverso la partnership quadriennale con Fondazione Banco Alimentare Onlus, la Banca ha avviato un processo per potenziare le capacità di recupero e redistribuzione delle eccedenze alimentari, contribuendo alla distribuzione di 2,1 milioni di pasti all'anno agli enti caritativi che aiutano le persone bisognose.

Nell'ambito dei bisogni primari, i progetti dedicati al pasto per le persone malate danno ai beneficiari la possibilità di essere seguiti in tutto il momento del pasto, dove possibile anche insieme alla propria famiglia, talvolta secondo una logica di educazione alimentare.

Rientra in quest'ottica l'accordo sottoscritto con Fondazione Together ToGo - TOG, grazie al quale la Banca contribuisce non solo a coprire oltre 11.000 pasti all'anno per i piccoli pazienti affetti da gravi patologie neurologiche, ma inserisce loro e le famiglie in percorsi riabilitativi e formativi.

La partnership con Associazione Italiana Contro le Leucemie - Linfomi e Mieloma - AIL Milano e Provincia Onlus intende sostenere le persone costrette al pendolarismo sanitario con l'offerta di 66.795 pasti all'anno.

Al raggiungimento dell'obiettivo ha contribuito inoltre il Fondo di Beneficenza, assicurando oltre 1 milione di pasti. Anche la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus ha partecipato al conseguimento del risultato secondo la sua vocazione statutaria che destina le proprie erogazioni – oltre che ai dipendenti in difficoltà e per il diritto allo studio – al sostegno di mense sociali e dormitori.

Complessivamente sono state impegnate risorse per quasi 3 milioni di euro per 3,3 milioni di pasti annui ai bisognosi.

### **Sistema di Solidarietà Nazionale dell'Accoglienza**

I progetti dedicati alla sfera dell'accoglienza vanno oltre alla copertura dei posti letto: i beneficiari degli interventi, bambini e adulti affetti da gravi patologie, hanno la possibilità di essere accolti in ambienti simili a quelli domestici, riducendo così la sensazione di ospedalizzazione. I progetti modulati in questo modo garantiscono a persone fragili una vera crescita umana.

In questa logica, il progetto messo in campo con AIL intende dare un sostegno concreto alle persone costrette al pendolarismo sanitario, che – risiedendo lontano dai Centri di Ematologia – necessitano di alloggio e servizi. L'obiettivo è sostenere oltre 19.000 posti letto all'anno.

Parallelamente, il progetto attivato con City Angels persegue finalità di solidarietà sociale per contrastare la grave emarginazione delle persone senza fissa dimora: non solo offre loro un sostegno concreto supportando 64.000 posti letto all'anno, ma consente anche percorsi di reinserimento sociale e lavorativo, per aiutare le persone a rimettersi in gioco e ad acquisire autonomia economica e relazionale.

Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus ha contribuito al progetto di accoglienza con il sostegno, per un impegno di circa 200.000 euro, a favore di 35 Enti che, in diverse regioni, hanno messo a disposizione nei dormitori posti letto per indigenti.

Complessivamente sono state impegnate risorse per oltre 1,3 milioni di euro per circa 95.000 posti letti annui pari al 130% dell'obiettivo prefissato.

### **Sistema di Solidarietà Nazionale degli Indumenti**

L'intento dei progetti dedicati all'abbigliamento per le persone indigenti è quello di contribuire alla loro dignità, sostenendole in uno dei bisogni più delicati, quello di indumenti intimi, di difficile reperimento anche da parte delle organizzazioni non profit specializzate nella raccolta di vestiario.

In particolare, la Banca ha avviato Golden Links, progetto che vuole intervenire su questo bisogno e garantire la distribuzione di oltre 36.000 capi a circa 9.000 persone, in stato di marginalità (per malattia, perdita di lavoro, migrazione, passato di reclusione, problemi abitativi, ecc.), dando loro un aiuto significativo.

Cardine del progetto è l'azione sinergica tra i diversi soggetti coinvolti. Da un lato i partner (oltre alla Banca e a Goldenpoint, anche Caritas Torino e Comitato S-Nodi) hanno avviato un'innovativa filiera di co-responsabilità lavorando insieme per il contrasto di una delle forme di povertà più significative. Dall'altro lato donne italiane e migranti hanno lavorato insieme per confezionare i kit di indumenti, che vengono poi distribuiti da organizzazioni non profit durante momenti aggregativi ed eventi comunitari, con il coinvolgimento della cittadinanza in generale, durante le quali le famiglie possono anche ampliare la propria rete di legami sociali.

### **Sistema di Solidarietà Nazionale dei Farmaci**

Il progetto dedicato al contrasto della povertà educativa intende dare a tutti la stessa possibilità di accesso ai farmaci. Grazie alla partnership con Fondazione Banco Farmaceutico Onlus, è nato un progetto che permette di raccogliere e distribuire farmaci in corso di validità agli enti caritativi che assistono le persone indigenti. Le finalità del progetto sono comuni alle parti coinvolte, e questo ha permesso un grande successo all'iniziativa: sono stati distribuiti 48.000 farmaci nel corso del 2018, e sono state attivate nuove reti, soprattutto in zone del Paese ad alta criticità socio-economica.

Complessivamente sono state impegnate risorse per circa 250.000 euro, comprensivi degli interventi di Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus, per la solidarietà nazionale degli indumenti e dei farmaci.

## **INIZIATIVE DI RACCOLTA DI CIBO A FAVORE DEI BISOGNOSI IN UNGHERIA E SLOVACCHIA**

CIB Bank (Ungheria) ha proseguito la collaborazione con l'Hungarian Food Bank Association (HFBA). Nel 2018, 120 collaboratori hanno partecipato come volontari alla tradizionale iniziativa del Banco Alimentare ungherese, organizzata tra il 23 ed il 25 novembre, che ha permesso la raccolta di circa 79 tonnellate di cibo non deperibile in 36 esercizi presenti in tutto il Paese.

Per la prima volta anche VÚB Banka (Slovacchia) ha organizzato una raccolta alimentare. Queste attività hanno avuto luogo in occasione delle iniziative legate al Giving Tuesday in Slovacchia, nel mese di novembre. 45 collaboratori della Banca in qualità di volontari hanno raccolto più di 300 Kg in generi alimentari non deperibili in 13 città e li hanno messi a disposizione della Banca Alimentare slovacca per la conservazione e distribuzione alle persone in difficoltà economiche presenti nel Paese.

## **BANK OF ALEXANDRIA - EBDA3 MEN MASR (CREATIVITÀ DALL'EGITTO)**

Ebda3 Men Masr è uno dei principali progetti di Corporate Social Responsibility di Bank of Alexandria, lanciato nel 2016 in partnership con il Ministero della Solidarietà Sociale dell'Egitto, con l'obiettivo di sostenere gli artigiani che producono manufatti originali con tecniche che discendono da antiche tradizioni. Circa 5.000 artigiani e donne, residenti in diverse aree del Paese, hanno potuto beneficiare del progetto che ha contribuito al rafforzamento delle comunità locali più emarginate e alla preservazione del patrimonio della cultura manifatturiera tradizionale dell'Egitto, attraverso la realizzazione di oggetti quali ceramiche, tessili, ed altri prodotti tipici. Bank of Alexandria ha voluto questo progetto per creare valore condiviso diventando partner delle comunità in modo da coniugare crescita dell'economia locale e sviluppo sociale.

Ebda3 Men Masr ha ricevuto un premio dal Governatore della Banca Centrale d'Egitto, Tarek Amer, quale progetto di maggiore impatto sociale nel settore bancario per l'anno 2018.

## I PROGETTI A FAVORE DELL'INFANZIA

Il Gruppo opera anche nello specifico ambito dell'infanzia tramite il supporto a significativi progetti di inclusione.

### PROGRAMMA EDUCATIVO INTESA SANPAOLO PER BAMBINI LUNGODEGENTI

La Banca offre gratuitamente servizi di asilo nido ai bimbi della fascia di età 0-3 anni ricoverati in reparti di oncologia di ospedali di eccellenza, con l'obiettivo di aiutarli a superare l'isolamento sociale e psicologico derivante dalla malattia. È stimolato lo sviluppo cognitivo e affettivo attraverso programmi adeguati, seguiti da educatori qualificati, in un ambiente il più possibile sereno. Inoltre, il progetto consente di offrire alle famiglie un aiuto concreto per affrontare la nuova organizzazione di vita e la convivenza con la malattia. Il Programma educativo supporta in modo significativo le mamme che, nella maggior parte dei casi, curano direttamente i bambini durante il periodo della degenza. Nel corso del 2018 il Programma è stato attivato, in partnership con cooperative del territorio aderenti al Consorzio PAN:

- a Padova presso la Clinica di Oncoematologia Pediatrica dell'Azienda Ospedaliera locale (luglio);
- a Bologna presso il reparto di Oncoematologia Pediatrica del Policlinico Sant'Orsola (ottobre).

Il Programma è stato poi rinnovato negli Ospedali che avevano aderito nel corso del 2017:

- a Torino presso il Reparto di Oncoematologia pediatrica dell'Ospedale Infantile Regina Margherita della Città della Salute;
- a Napoli presso il Dipartimento di Oncologia Pediatrica dell'Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale Santobono Pausilipon;
- a Monza presso il reparto di Ematologia Pediatrica della Fondazione Monza e Brianza per il Bambino e la sua Mamma all'interno dell'Ospedale San Gerardo.

Dall'avvio del servizio ad oggi, nelle strutture ospedaliere partner del progetto il 100% dei bambini della fascia di età per il nido è stato iscritto al servizio per lungodegenti con risultati positivi: il personale sanitario ed educativo rileva infatti un notevole recupero psicologico e comportamentale dei bambini partecipanti, che sono complessivamente 176.

### SOSTEGNO AI BAMBINI AFFETTI DA PATOLOGIE NEUROLOGICHE COMPLESSE

Intesa Sanpaolo e Intesa Sanpaolo Vita, in coerenza con l'impegno del Gruppo a favore dei bambini in condizioni di fragilità, supportano la Fondazione Together ToGo Onlus - TOG, che ha creato a Milano un centro di eccellenza per offrire terapie riabilitative in regime di gratuità attualmente a oltre 100 bambini affetti da patologie neurologiche complesse. In particolare, il progetto sostiene la presa in carico di circa 30 bambini con deficit dell'alimentazione e la loro riabilitazione specifica a cura di personale specializzato (logopedisti, deglutologi e fisioterapisti) in grado di operare direttamente sui bambini e insegnare ai genitori le tecniche necessarie di assistenza.

### PROGRAMMA INTESA SANPAOLO PER LA FORMAZIONE INCLUSIVA DI BAMBINI E RAGAZZI - PIATTAFORMA WEBECOME

Intesa Sanpaolo ha avviato nel 2017 un progetto innovativo, il Programma per la formazione inclusiva rivolto ai bambini delle scuole primarie per favorirne l'inclusione e sviluppare comportamenti positivi, rispondendo alla necessità di colmare le criticità emergenti in tema di disagio minorile. La prima fase di progettazione è conclusa e ha affrontato temi quali educazione civica digitale, bullismo e cyberbullismo, diversità, dipendenze, ma anche cibo e nutrizione (con grande attenzione sia all'obesità, sia alla malnutrizione), innovazione e sviluppo delle potenzialità individuali. Le tematiche sono state declinate in 8 percorsi contraddistinti da alcune lettere dell'Alfabeto per Crescere: M come mappe per orientarsi nei disagi giovanili, U come unicità, I come insieme, V come vicinanza, G come gusto, A come attitudine, B come benessere, R come relazione. Sulla piattaforma online, gratuita e sempre disponibile, [www.webecome.it](http://www.webecome.it) sono a disposizione degli insegnanti video con esperti, video formativi, contenuti di approfondimento e strumenti di progettazione per realizzare in classe esperienze educative coinvolgenti e positive. Ai genitori sono offerti set di informazioni utili alla conoscenza e al contrasto di fenomeni di disagio minorile e allo sviluppo del potenziale dei bambini. La fase di sperimentazione del Programma ha coinvolto nelle regioni Piemonte, Lombardia, Veneto, Lazio, Campania e Puglia, 97 scuole, oltre 2.000 bambini, 120 tra insegnanti e dirigenti scolastici e circa 55 genitori.



## PROGRAMMA QuBi – QUANTO BASTA

Per contrastare un fenomeno drammatico come la povertà infantile, che riguarda circa 20.000 minori e 10.000 famiglie solo a Milano, Intesa Sanpaolo insieme a Fondazione Cariplo e ai partner Fondazione Vismara, Fondazione Invernizzi e Fondazione Fiera Milano è impegnata a sostenere il Programma QuBi. La Banca ha messo a disposizione un'erogazione liberale per 3 milioni di euro nell'arco di tre anni e specifici strumenti per favorire la raccolta fondi, quali rete delle filiali, bancomat, piattaforma di raccolta For Funding. Un primo importante risultato di QuBi è stata la creazione di un archivio integrato dei dati amministrativi sulla povertà a Milano, effettuata raccogliendo i dati in possesso di enti pubblici e privati. Sono state poi finanziate l'apertura del primo Emporio Caritas nella città di Milano e la realizzazione di due hub del Banco Alimentare in due zone differenti della città. Nell'ambito del Programma, la Fondazione Cariplo ha poi emesso il bando di erogazione Al Bando le Povertà! rivolto alle reti del Terzo settore milanese operanti per rafforzare le loro capacità di accompagnamento dei minori e delle loro famiglie in percorsi di miglioramento della qualità della vita e di fuoriuscita dalla situazione di bisogno.

## ASSOCIAZIONE PER MILANO

La Banca ha aderito a ottobre all'Associazione senza scopo di lucro Per Milano che ha come obiettivo il supporto nel prossimo triennio a progetti a favore di chi ha più bisogno, a partire dai bambini con disabilità e fragilità sociale. La Banca, oltre ad essere diventato Socio Fondatore dell'Associazione, ha manifestato la sua sensibilità sul tema destinando un contributo di 200.000 euro al programma dedicato all'infanzia.

## PROGETTI PER LA FORMAZIONE E IL LAVORO A BENEFICIO DELLE NUOVE GENERAZIONI

### ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

Z LAB è il percorso triennale di Alternanza Scuola Lavoro, con continuità didattica, che, a partire dalla terza classe delle scuole superiori, accompagna gli studenti fino al quinto anno, esaurendo l'intero monte ore previsto dalla legge sulla Buona Scuola (200 ore per i Licei, 400 per gli Istituti Tecnici e Professionali). Ogni ora viene trascorsa dagli studenti all'interno della Banca, con moduli settimanali (10 o 15 giorni lavorativi continuativi). In qualità di azienda ospitante Intesa Sanpaolo mette a disposizione degli studenti un ambiente di riferimento, con dinamiche interattive, laboratori esperienziali, project work, cultura digitale, che facilitano scoperte e riflessioni sul tema del lavoro. Gli studenti lavorano con l'assistenza di circa 80 collaboratori interni che, formati ad hoc per l'esperienza, facilitano le attività laboratoriali in qualità di tutor. La relazione con le istituzioni scolastiche è, invece, gestita da circa 30 collaboratori dell'area addetta al Personale delle 8 Direzioni Regionali che rivestono la qualifica di tutor aziendali. Tutti gli argomenti trattati sono contestualizzati in attività operative, anche con visite presso gli uffici delle strutture centrali e il confronto con collaboratori testimonial. Il primo triennio di Z LAB (anni scolastici 2016/2017 e 2017/2018 e 2018/2019) ha coinvolto circa 2.000 studenti di 90 scuole, ospitati da Intesa Sanpaolo in 100 laboratori, che complessivamente hanno generato oltre 75.000 giornate uomo (520.000 ore) di attività laboratoriali di Alternanza Scuola Lavoro. I laboratori di Z LAB sono stati organizzati in 15 diverse città italiane. Inoltre, Il Museo del Risparmio ha contribuito all'offerta di Alternanza Scuola Lavoro promossa da Intesa Sanpaolo e LUISS Guido Carli - Libera Università Internazionale degli Studi Sociali, attraverso l'erogazione di percorsi formativi e attività laboratoriali, basati sui contenuti del Museo, sui temi delle grandi crisi finanziarie, dell'imprenditorialità e del ruolo delle istituzioni finanziarie internazionali ai 600 studenti coinvolti.

### RAPPORTI CON LE UNIVERSITÀ

Nel corso dell'anno sono state integrate in modo sistematico le iniziative in corso in ambito accademico, favorendo la collaborazione tra le strutture del Gruppo, per ampliarne la presenza negli Atenei italiani e internazionali in un'ottica di sostegno all'educazione e allo studio e per sviluppare insieme le competenze necessarie per il futuro contesto competitivo.

Intesa Sanpaolo collabora a vario titolo con circa un terzo delle Università italiane erogando sia servizi come la gestione della Tesoreria, le convenzioni per i dipendenti, i prestiti d'onore, sia attraverso il sostegno a cattedre e master di I° e II° livello, borse di studio a studenti e dottorandi, docenze di persone del Gruppo a favore degli Atenei, progettazioni ad hoc. Tra i contatti e le collaborazioni con le università straniere spicca quella con l'Università di Oxford.

## PARTNERSHIP CON GENERATION - PROGETTO PER RIDURRE LA DISOCCUPAZIONE GIOVANILE

Con l'obiettivo di contribuire a ridurre il fenomeno della disoccupazione giovanile, il Gruppo ha avviato una collaborazione con Generation, l'iniziativa globale non profit creata da McKinsey & Company nel 2015. In 3 anni, Generation ha diplomato e accompagnato nel mondo del lavoro circa 25.000 studenti provenienti da 100 città in 9 Paesi nel mondo.

In Italia, secondo Paese europeo dopo la Spagna, Generation ha avviato le proprie attività nel 2018 attraverso una fondazione non profit e ha lanciato i primi programmi di formazione in ambito commerciale.

Generation ha l'obiettivo di formare e accompagnare nel mondo del lavoro circa 5.000 giovani nei prossimi 3 anni con un approccio che mette in relazione la domanda di competenze, le professionalità richieste dalle imprese e le aree geografiche che presentano un elevato numero di disoccupati.

## PROMOZIONE DELLA CULTURA PER LA COESIONE SOCIALE

Intesa Sanpaolo interpreta il proprio impegno in questo settore quale assunzione di responsabilità sociale, concorrendo, oltre che alla crescita economica, anche a quella culturale e civile del Paese. Coerentemente con questo approccio, lo Statuto della Banca affida al Presidente del Consiglio di Amministrazione – sentito il Consigliere Delegato e secondo le Linee Guida approvate dal Consiglio – la progettazione e la cura della realizzazione delle iniziative culturali della Società e del Gruppo, con speciale riferimento alla valorizzazione dei patrimoni storici, archeologici, artistici; in questo ruolo, il Presidente beneficia della collaborazione del Presidente Emerito.

Le Linee Guida approvate dal Consiglio di Amministrazione si sono concretizzate, a partire dal 2009, nel Progetto Cultura, contenitore strategico delle attività culturali della Banca.

Il Progetto Cultura intende, da un lato, favorire la fruizione da parte di un pubblico sempre più ampio del proprio importante patrimonio artistico, architettonico, editoriale e documentario derivante dagli istituti di credito confluiti nel Gruppo. Da un altro lato, mira a contribuire alla salvaguardia dei beni culturali del Paese.

La valorizzazione del patrimonio artistico di proprietà si attua secondo diverse direttrici: un programma di studio e catalogazione scientifica delle opere; l'attività di restauro; la realizzazione di progetti per l'esposizione permanente di una parte delle raccolte (Gallerie d'Italia); l'ideazione e la realizzazione di mostre; il sostegno di borse di studio per occasioni formative e di ricerca per giovani in collaborazione con le università; il prestito di opere per esposizioni temporanee.

Nell'ambito della revisione dei processi di tutela e valorizzazione del proprio patrimonio artistico, a partire dal 2017 Intesa Sanpaolo, con riferimento ai principi contabili IAS/IFRS ha rideterminato a fair value il valore a bilancio delle opere d'arte di particolare pregio. Il valore attribuito nel 2017 a 3.500 opere (su un totale di 30.000 beni), molte delle quali dichiarate di interesse storico-artistico dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali ed esposte nelle tre sedi museali delle Gallerie d'Italia, è stato quindi aggiornato nel bilancio del 31 dicembre 2017 a quotazioni correnti di mercato e ammonta a 270 milioni di euro all'interno di un valore complessivo del patrimonio architettonico, storico e artistico di oltre 850 milioni. Il complesso processo di rivalutazione ha previsto: l'omogeneizzazione di dati provenienti da sistemi di contabilizzazione diversificati che sono il frutto della storia di oltre 250 istituti di credito entrati progressivamente a far parte del Gruppo; la valutazione di benchmark fra i maggiori istituti di credito mondiali impegnati nell'arte e nella cultura; l'adozione di criteri standardizzati e riconosciuti a livello nazionale e internazionale nella determinazione del valore, affidata a società specializzate. Questo percorso innovativo prosegue nel tempo e sarà messo a disposizione di soggetti quali enti di ricerca, università, media come best practice e tassello fondamentale all'interno della missione di responsabilità sociale e civile che Intesa Sanpaolo persegue nell'ambito di Progetto Cultura.

Alla fine del 2017 all'interno di Intesa Sanpaolo è stata costituita una struttura (Direzione Centrale Arte, Cultura e Beni Storici) dedicata alla tutela, conservazione, valorizzazione e promozione degli asset storici, artistici, architettonici e culturali del Gruppo, nonché alla gestione delle iniziative del Gruppo in ambito culturale.

In particolare, alla struttura sono state assegnate le funzioni di presidio delle attività di tutela e della valorizzazione dei patrimoni storici, archeologici ed artistici e dei relativi spazi assicurando la gestione e la promozione del patrimonio archivistico. In ambito culturale, la struttura ha il compito di assicurare la progettazione, organizzazione e realizzazione dei progetti culturali del Gruppo e di gestire e valorizzare le attività di comunicazione e promozione di eventi, attività e collaborazioni.

Una specifica attenzione è rivolta alle attività realizzate per consentire la fruizione a pubblici speciali con numerosi progetti dedicati ai portatori di fragilità (persone con disabilità sensoriali e cognitive, comunità straniere di immigrati, persone che vivono in contesti difficili e marginali) con l'obiettivo di sostenere la piena accessibilità al patrimonio culturale e l'esperienza dell'istituzione museale come spazio partecipativo e di integrazione sociale. In particolare, al centro delle attività delle Gallerie, è costante l'impegno all'eliminazione di barriere fisiche e mentali che possano ostacolare la fruizione delle proprie collezioni e, più in generale dell'arte, e contrastare la marginalità sociale in un'ottica di servizio alla cittadinanza.

Progetti	Categoria	Descrizione	Enti partner	Incontri e Utenti coinvolti
<b>Gallerie d'Italia, Piazza alla Scala, Milano</b>				
Centri Diurni Disabili	Persone affette da disabilità motorie e/o cognitive ospiti di centri	Percorsi didattici	23 centri diurni disabili coordinati dal Comune di Milano	Cicli di incontri (circa 19 in totale, con la partecipazione di circa 230 persone)
Due passi nei Musei di Milano	Persone affette da malattia di Alzheimer e caregivers	Arteterapia	Fondazione Manuli Onlus	42 incontri, con circa 30 persone
Per altri occhi	Persone con minorazione visiva	Fruizione collezioni museali per pubblici speciali	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ IRCCS Fondazione S. Maugeri Pavia</li> <li>▪ Museo Omero di Ancona</li> <li>▪ Istituto Ciechi di Milano</li> </ul>	4 visite guidate con 90 ospiti
Affetti - Effetti dell'arte	Persone in condizioni di disagio psichico	Corso di formazione al lavoro per l'accesso alla cultura e al benessere	Terzo settore Familiari, Coord. Associaz. Milanesi della Salute Mentale, Progetto Innovativo Regionale promosso da ALA Sacco	18 appuntamenti per 12 partecipanti
Arte: un ponte tra le culture. Incontri interculturali	Cittadini provenienti da realtà estere	Interculturazione	Fai e Amici del Fai, Associazione di promozione sociale Connecting Culture e Comunità Nuova Onlus	8 visite guidate svolte da mediatori (per circa 200 persone coinvolte)
Accoglienza rifugiati politici	Ospiti dei centri di accoglienza per rifugiati	Integrazione sociale	Associazione Farsi Prossimo	15 visite guidate con 300 partecipanti
Museo per Me	Percorsi per ragazzi ed adulti con disturbi dello spettro autistico e sindrome di Asperger	Fruizione collezioni museali per pubblici speciali	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Specialisterne: società di formazione per utenti con disturbi dello spettro autistico ad alto funzionamento e sindrome di Asperger</li> <li>▪ Fondazione Istituto Sospiro onlus</li> </ul>	12 incontri per un totale di 94 persone coinvolte

Progetti	Categoria	Descrizione	Enti partner	Incontri e Utenti coinvolti
<b>Gallerie d'Italia, Palazzo Leoni Montanari, Vicenza</b>				
Estate alle Gallerie; Laboratori espressivi con presenza di alunni disabili; Orditi e trame	Infanzia, giovani generazioni	Laboratori espressivi e percorsi sensoriali inclusivi	Comune di Vicenza, IPAB per i minori di Vicenza	50 percorsi attivati, con circa 950 partecipanti
Un museo si racconta...	Cittadini provenienti da realtà estere, persone in situazione di disagio (psichico, alimentare, traumatizzati, disabili)	Percorsi museali dedicati	Comune di Vicenza, ULSS 8 Berica (Centro diurno San Felice e Centro disturbi alimentari), Cooperativa Easy, Cooperativa Il Nuovo Ponte, ANFFAS, Studio Progetto, ULSS 7 Asiago	28 percorsi con 290 partecipanti
L'arte e la memoria	Ospiti di residenze per anziani e pazienti geriatrici con disturbi psichici	Percorsi museali dedicati - arte terapia	Residenze per anziani IPAB e IPARK Vicenza ULSS 8 Berica - Dipartimento psicogeriatrico	12 percorsi con 160 partecipanti
Musica oltre le barriere	Pazienti in ospedale, ospiti di residenze per anziani, centri diurni per disabili e detenuti casa circondariale	Laboratori artistici e musicali	Ensemble Musagète e IPAB San Giuliano (VI), Casa Circondariale S. Pio X, Cooperativa Il Nuovo Ponte	5 percorsi con 500 partecipanti
Idee in cammino	Soggetti in condizioni di disagio psichico	Percorsi museali dedicati	ULSS 8 Berica (Centro diurno disturbi psichici); Gli Stati della mente/ Arka Associazione Culturale	6 percorsi con 160 partecipanti
Accessibilità	Persone con disabilità visiva o uditiva	Preparazione dei percorsi accessibili	Unione Italiana Ciechi, sezione di Vicenza	3 incontri propedeutici con 15 partecipanti
<b>Gallerie d'Italia – Palazzo Zevallos Stigliano - Napoli</b>				
Museo per tutti, A spasso con le dita, Arte ed integrazione. Girando per Napoli, Il libro tattile per manine curiose	Persone con minorazione visiva	Percorsi museali dedicati e laboratori didattici ed espressivi	Istituto Regionale Paolo Colosimo, Scuole e Circoli didattici, Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, Istituti e Circoli didattici	37 percorsi con 750 persone
Sentire in modo diverso	Persone con minorazione uditiva	Percorsi museali dedicati	Ente Nazionale Sordi	3 incontri per 50 persone
Una giornata al museo...	Persone con disturbo dello spettro autistico	Percorsi museali dedicati e laboratori didattici ed espressivi	Centro abilitativo ARGO di FOQUS - Fondazione Quartieri Spagnoli	7 percorsi per 70 persone

Progetti	Categoria	Descrizione	Enti partner	Incontri e Utenti coinvolti
Vado al museo, Mi presento	Persone affette dalla sindrome di Down	Percorsi museali dedicati e laboratori didattici ed espressivi	Associazione Italiana Persone Down	20 percorsi con 200 persone
Tessere di memoria	Persone affette da malattia di Alzheimer	Percorsi museali dedicati e laboratori didattici ed espressivi	Associazione Italiana Malattia di Alzheimer	3 incontri con 45 persone
Incontriamoci al museo, Incontri d'arte	Persone con dipendenze patologiche	Percorsi museali dedicati e laboratori didattici ed espressivi	Centro diurno LILLIPUT, Centro diurno Aleph	20 percorsi con 300 persone
Oltre i confini, Mi riconosco... nella mia città	Donne e minori a rischio di emarginazione; cittadini provenienti da realtà estere	Percorsi museali dedicati e laboratori didattici ed espressivi	Cooperativa Sociale Dedalus	20 percorsi con 150 persone

I visitatori complessivi del polo museale Galleria d'Italia nel 2018 sono stati oltre 500.000, inclusi i visitatori che sono stati accolti nello spazio espositivo del grattacielo di Intesa Sanpaolo di Torino e quelli della mostra della XVIII edizione di Restituzioni presso la Reggia di Venaria Reale. È da evidenziare che circa 73.000 bambini e ragazzi, provenienti dalle scuole del territorio, hanno partecipato gratuitamente ad attività didattiche.

Nel 2018, sono state organizzate 14 importanti mostre e 140 opere d'arte delle collezioni Intesa Sanpaolo sono state date in prestito a mostre in Italia e all'estero.

Intesa Sanpaolo ha ricevuto, nel novembre 2018 presso il Parlamento Europeo di Bruxelles, il premio Innovation in Corporate Art, nell'ambito dei Corporate Art Awards. Il premio è stato assegnato per lo sviluppo di collaborazioni innovative con collezioni private, in particolare la valorizzazione della collezione di Luigi e Peppino Agrati alle Gallerie d'Italia - Piazza Scala di Milano, per l'attività internazionale con l'integrazione e le sinergie tra collezioni di diversi Paesi, per l'innovazione nella valutazione degli impatti finanziari delle iniziative d'arte sul bilancio aziendale, in occasione della rideterminazione a fair value del valore del patrimonio storico-artistico di Intesa Sanpaolo nel Bilancio 2017.

Il premio Innovation in Corporate Art riconosce a Intesa Sanpaolo lo straordinario impegno nella valorizzazione della collezione artistica anche attraverso collaborazioni con le più importanti istituzioni culturali nel mondo, conferendo alle Gallerie d'Italia una notorietà che va oltre i confini nazionali e contribuendo alla promozione culturale dell'Italia nel mondo.

A tal proposito si segnalano alcune importanti collaborazioni internazionali quale ad esempio quella in occasione delle celebrazioni dei vent'anni di attività della Estorick Collection a Londra, il famoso museo di arte moderna italiana che dal 15 novembre 2018 al 20 gennaio 2019 ospita due dipinti di Umberto Boccioni, Tre donne e Officine a Porta Romana, appartenenti alle collezioni d'arte di Intesa Sanpaolo ed esposti in modo permanente nelle Gallerie d'Italia a Milano.

Si segnala inoltre la grande esposizione dedicata a Piero della Francesca (6 dicembre 2018 - 10 marzo 2019) al Museo Statale Hermitage di San Pietroburgo, che rappresenta una delle prime tappe previste dalla partnership triennale tra Intesa Sanpaolo e il celebre museo russo per la valorizzazione, la conoscenza e la diffusione da parte di un vasto pubblico internazionale dell'arte e del talento artistico del nostro Paese.

Le collaborazioni tra le due Istituzioni sono numerose: oltre a questa mostra sul grande artista rinascimentale, infatti, tre opere del museo russo (due dipinti di Friedrich e un marmo di Tenerani) sono esposte nella mostra "Romanticismo" alle Gallerie d'Italia - Piazza Scala a Milano (26 ottobre 2018 - 17 marzo 2019), mentre il capolavoro di Juan Bautista Maino, Adorazione dei pastori, è "L'Ospite Illustre" al grattacielo Intesa Sanpaolo di Torino (22 dicembre 2018 - 6 gennaio 2019).

Questa partnership si aggiunge a quella con un'altra importante Istituzione culturale russa come il Museo Pushkin di Mosca, che, dopo avere ospitato opere dalla collezione del Settecento veneto di Intesa Sanpaolo, ha prestato alcuni dei suoi capolavori di grandi maestri veneti, tornati eccezionalmente in Italia. I dipinti del Pushkin sono esposti a Vicenza presso Palazzo Chiericati, sede del museo civico, e alle Gallerie d'Italia - Palazzo Leoni Montanari, museo di Intesa Sanpaolo all'interno della mostra "Il Trionfo del Colore. Da Tiepolo a Canaletto e Guardi. Vicenza e i Capolavori dal Museo Pushkin di Mosca" (23 novembre 2018 - 10 marzo 2019).



## INTESA SANPAOLO PER LA CULTURA

Il Progetto Cultura è il veicolo con il quale Intesa Sanpaolo offre il suo contributo al progresso culturale del Paese. Il piano, rinnovato ogni tre anni, individua e pianifica una serie di interventi nel campo dell'arte e della cultura, realizzati autonomamente o in partnership con altri soggetti pubblici e privati (musei, fondazioni, università, istituzioni pubbliche, enti teatrali e musicali). Il patrimonio artistico, architettonico e documentario di Intesa Sanpaolo è costituito da migliaia di opere dal V secolo a.C. al XX secolo, circa mille opere sono esposte permanentemente e tra queste ci sono capolavori di Caravaggio, Canaletto, Boccioni, Fontana, Manzoni. Il Gruppo conta su oltre 20 palazzi di pregio.

Le linee direttrici del Progetto Cultura sono tre:

- il sostegno all'attività di enti e di istituzioni di rilevante profilo culturale e formativo;
- il recupero del patrimonio storico-documentario attraverso l'Archivio Storico;
- il restauro e l'approfondimento storico-critico delle proprie collezioni d'arte attraverso la realizzazione di mostre e l'istituzione di proprie sedi museali finalizzati al pubblico godimento; la salvaguardia e la valorizzazione dei beni culturali del Paese attraverso il progetto Restituzioni, il programma di restauro di opere d'arte di destinazione pubblica promosso e gestito in collaborazione con le Soprintendenze territoriali.

Le Gallerie d'Italia sono il polo museale di Intesa Sanpaolo creato con l'obiettivo di condividere con i visitatori il patrimonio d'arte ereditato dagli oltre 250 istituti bancari confluiti nel Gruppo, composto complessivamente da oltre 30.000 opere. Una selezione di opere è raccolta ed esposta in tre prestigiosi palazzi della Banca ubicati nel centro di Milano, Napoli e Vicenza e trasformati in musei:

- le Gallerie di Piazza della Scala a Milano sono state inaugurate alla fine del 2011 con la sezione da "Canova a Boccioni" dedicata alle collezioni dell'Ottocento della Fondazione Cariplo e di Intesa Sanpaolo. Dal 2012 alcune sale di Palazzo Beltrami, sede storica della Banca Commerciale Italiana, ospita "Cantiere del '900", progetto di valorizzazione e approfondimento delle raccolte del Novecento. Nel 2018 sono state realizzate le mostre "Omar Galliani. Intorno a Caravaggio", "Arte come rivelazione. La collezione di Luigi e Peppino Agrati", "Pino Pinelli. Pittura oltre il limite", "True perfection. La Cassetta Farnese di Capodimonte", "Romanticismo";
- le Gallerie di Palazzo Zevallos Stigliano a Napoli sono state aperte nel 2007 e interamente rinnovate e ampliate nel 2014. Ospitano 123 opere che illustrano lo sviluppo delle arti figurative a Napoli e nel Meridione tra gli esordi del Seicento e il primo Novecento, accanto al maggior capolavoro delle collezioni Intesa Sanpaolo: il "Martirio di sant'Orsola" di Caravaggio, ultimo dipinto del grande maestro lombardo. Nel 2018 sono state organizzate le mostre "Leonardo. La Scapiliata", ospite illustre dal Complesso Monumentale della Pilotta di Parma, "London Shadow. La rivoluzione inglese da Gilbert & George a Damien Hirst", la mostra fotografica "Metabolismo napoletano. Luciano e Marco Pedicini" e "Rubens, Van Dyck Ribera. La collezione di un principe";
- le Gallerie di Palazzo Leoni Montanari a Vicenza sono aperte dal 1999 e sono state rinnovate anch'esse nel 2014. Ospitano una collezione di icone russe giudicata dagli studiosi tra le più importanti del mondo occidentale (al momento in fase di riallestimento) e una significativa raccolta di opere del Settecento veneto. Nell'ambito del progetto "Il Tempo dell'Antico" sono presentati a rotazione gruppi di vasi selezionati dalla rilevante collezione di ceramiche attiche e magnogreche. Nel 2018 sono state organizzate le mostre "La seduzione. Mito e arte nell'antica Grecia", "Paparazzi. Fotografi e divi dalla dolce vita ad oggi", "Il Trionfo del Colore" che accoglie a Palazzo Montanari e alla Pinacoteca civica di Vicenza capolavori del Settecento veneziano provenienti dal Museo Puškin di Mosca.

Il 36° piano del Grattacielo Intesa Sanpaolo di Torino è diventato spazio espositivo delle Gallerie d'Italia e nel 2018 ha ospitato la mostra "Juan Bautista Maino. Adorazione dei pastori" dall'Ermitage di San Pietroburgo.

A novembre 2018, alla Fondazione Querini Stampalia di Venezia, è stata inaugurata la sezione del museo che ospita la collezione Intesa Sanpaolo già Cassa di Risparmio di Venezia. La raccolta di dipinti, sculture, disegni di scuola veneziana tra Cinquecento e Novecento, i preziosi materiali della "Biblioteca veneziana" e le monete prodotte dalla Zecca di Venezia sono stati affidati con accordo pluriennale alla Fondazione Querini.

Un altro capitolo dell'intervento culturale di Intesa Sanpaolo è il programma Restituzioni, avviato nel 1989, per il restauro dei beni artistici e architettonici del Paese. Ogni due anni, in collaborazione con gli organismi pubblici di tutela, le Soprintendenze, i Musei Autonomi e i Poli museali, il programma indivi-

dua un consistente numero di opere che necessitano di interventi conservativi, ne finanzia i restauri e ne promuove la valorizzazione tramite l'organizzazione di mostre temporanee e la pubblicazione dei relativi cataloghi. Questo impegno ha consentito di "restituire" alla collettività oltre 1.300 opere d'arte. Nel biennio 2016-2017 sono state restaurate 212 opere provenienti da 17 regioni, con una mostra conclusiva alla Reggia di Venaria Reale di Torino, "La fragilità della bellezza"(2018).

Alla valorizzazione dei beni d'arte di proprietà e pubblici, la Banca affianca un vasto sostegno ai principali musei, istituzioni e iniziative culturali del Paese, dal teatro alla musica, dalle mostre ai festival, con particolare attenzione alla promozione del libro e della lettura (Salone Internazionale del Libro di Torino, Circolo dei Lettori a Milano). Le collaborazioni con istituzioni museali e culturali europee e internazionali di grande rilievo – con scambi di opere, approfondimenti scientifici, reciproche valorizzazioni – dimostrano la volontà di allargare l'impegno ovunque siano condivisi, in Europa e nel mondo, i valori del Gruppo e la necessità di preservare e valorizzare i patrimoni artistici e culturali dei Paesi interessati.

L'Officina delle idee mira ad offrire a giovani, laureati e post-laureati, occasioni formative qualificanti nel mondo dell'arte.

L'Archivio storico di Intesa Sanpaolo rappresenta uno dei più importanti archivi bancari a livello europeo. Nato nel 1984 come Archivio storico della Banca Commerciale Italiana, attualmente gestisce a Milano i patrimoni documentari della Cassa di Risparmio delle Province Lombarde (costituita nel 1823), del Banco Ambrosiano Veneto (1892), della Banca Commerciale Italiana (1894); a Roma-Acilia, quello dell'Istituto Mobiliare Italiano (1931). Si tratta di circa 12 km di documentazione con carte i cui estremi cronologici vanno dal 1472 al 2006, oltre 7 milioni di fotografie (fra queste, il grande patrimonio di immagini dell'archivio dell'agenzia fotografica Publifoto), migliaia di video, una collezione di circa 1.500 salvadanai da tutto il mondo, oltre a una sezione iconografica e museale che vede la presenza di grandi artisti. L'Archivio storico rappresenta, oltre alla memoria storica dell'azienda, un bene culturale collettivo di valore, sancito dalla dichiarazione di "interesse storico particolarmente importante" data ai patrimoni archivistici dalle Soprintendenze della Lombardia e del Lazio.

Progetto Cultura, inoltre, offre un contributo importante all'approfondimento degli studi sull'arte, la musica, la storia, le tradizioni del territorio di riferimento e sui patrimoni pubblici e privati, attraverso la grande varietà dei temi affrontati dalla produzione editoriale di Intesa Sanpaolo. Le iniziative editoriali e musicali comprendono collane dedicate ai beni artistici, ai palazzi storici della Banca, allo storytelling delle collezioni d'arte per i ragazzi e pubblicazioni di carattere storico, economico e documentario, artistico e musicale. Il progetto multimediale Vox Imago assume un particolare interesse. Realizzato in collaborazione con i maggiori teatri lirici nazionali, si avvale di supporti didattici destinati a insegnanti e studenti. Giunta alla tredicesima edizione, la collana vuole contribuire alla divulgazione della conoscenza dell'opera lirica.

## INIZIATIVE COMMERCIALI NELLA COMUNITÀ

Anche nelle iniziative di partnership e sponsorizzazioni l'impegno di Intesa Sanpaolo intende essere coerente con i principi e i valori (etici, culturali e sociali) del Gruppo e particolare attenzione è sempre posta nella selezione di progetti capaci di veicolare messaggi in linea con l'immagine e la reputazione della Banca e del Gruppo.

I rapporti tra Intesa Sanpaolo e le comunità territoriali sono sviluppati tramite attività di sostegno della cultura e della conoscenza; supporto alla ricerca e all'innovazione per favorire nuove opportunità di sviluppo economico e sociale con programmi di solidarietà e di valorizzazione dello sport; promozione della sostenibilità come valore per le imprese e fattore di fiducia per la clientela.

Le principali aree di intervento culturale riguardano la diffusione della musica, del teatro, della danza, cinema, arte, editoria e lettura, fotografia, con particolare attenzione all'ambito giovanile.

Per garantire la fruizione del patrimonio artistico e culturale italiano presso un pubblico sempre più vasto la Banca collabora con enti e istituzioni di primario livello.

Tra le collaborazioni con i più importanti teatri italiani si segnala: Teatro alla Scala, Teatro Regio di Torino, Teatro del Maggio Musicale Fiorentino, Teatro Comunale di Vicenza, Piccolo Teatro, Teatro Franco Parenti, e Teatro Piemonte Europa. In particolare, si evidenzia il progetto La Scala UNDER30 in collaborazione con il Teatro alla Scala, che ha l'obiettivo di avvicinare le nuove generazioni all'opera e al balletto classico. Vengono sostenute, inoltre, importanti partnership con i principali festival musicali, di danza e spettacolo: Festival Internazionale della Musica MITO SettembreMusica, Piano City Milano e Palermo, Festival dei Due Mondi di Spoleto, Rossini Opera Festival, TorinoDanza, Torino Estate Reale, Torino Jazz Festival, Umbria Jazz e JazzMi, con circa 80 concerti e la partecipazione di grandi nomi internazionali e di nuove promesse del jazz, italiane ed europee.

Nel 2018, Intesa Sanpaolo ha inoltre affiancato l'artista Roberto Bolle per la realizzazione di On Dance, una settimana di cultura sulla danza con una grande festa che ha interessato luoghi suggestivi di Milano con spettacoli, esibizioni, happening, flash mob, incontri, workshop. È proseguita la storica collaborazione con il FAI (Fondo per l'Ambiente Italiano) sul progetto I Luoghi del Cuore che raccoglie dai cittadini le segnalazioni di luoghi storico-artistici e paesaggistici su cui avviare interventi di recupero avviando il 9° censimento i cui risultati sono presentati nel 2019. Nel corso delle precedenti otto edizioni realizzate le segnalazioni sono state complessivamente 5 milioni a favore di più di 35mila luoghi in tutta Italia, dalle tipologie più eterogenee, che testimoniano un bisogno crescente verso la tutela del patrimonio storico e identitario del nostro Paese. Fino ad oggi sono stati promossi 92 interventi che hanno restituito beni e luoghi alla collettività.

Si segnala inoltre, il sostegno a iniziative editoriali e cinematografiche quali Bookcity, Salone Internazionale del Libro di Torino, La Milanese, Torino Film Festival, Capri e Hollywood - The International Film Festival, Festivaletteratura di Mantova, Premio Campiello.

Anche per il 2018 è stata rinnovata la partnership con il Festival dell'Economia di Trento dedicato al tema "Tecnologia e lavoro" con l'obiettivo di approfondire, attraverso l'analisi del rapporto fra occupazione e nuove tecnologie, l'impatto che queste hanno sul mondo del lavoro. Per il quarto anno consecutivo Intesa Sanpaolo ha sostenuto, inoltre, il Festival Città Impresa di Vicenza momento di dibattito internazionale sui temi dell'economia, della politica e della cultura diventando centro di aggregazione per opinion leader, imprenditori e attori della società civile, dedicato ai territori industriali.

Nel 2018, per il primo anno, Intesa Sanpaolo ha collaborato con il Festival della Memoria di Mirandola, manifestazione biennale dedicata alla memoria collettiva e individuale come valore sociale e bene comune. Si registra anche la partecipazione al Festival di Limes che ha portato a Genova esperti italiani e stranieri per tre giorni di conferenze e tavole rotonde sui temi geopolitici più attuali. Hanno inoltre preso avvio le attività legate a Matera 2019 Capitale europea della Cultura, che proseguiranno per tutto il 2019 con appuntamenti, mostre e produzioni culturali originali alcune in collaborazione con la Banca.

Intesa Sanpaolo sostiene la ricerca con l'obiettivo di favorire nuove opportunità di sviluppo economico e sociale attraverso collaborazioni con primarie fondazioni ed istituti anche con opportunità di formazione per i giovani e per l'inclusione delle donne nel mondo del lavoro. In questo contesto si inserisce anche la collaborazione con il Centro Interculturale della Città di Torino che svolge attività formative rivolte a migranti di prima e seconda generazione, su questioni che sono alla base delle relazioni interculturali e che possono consolidare il senso di comunità e appartenenza al tessuto cittadino e con Biennale Democrazia, laboratorio permanente della pratica democratica e della convivenza civile.

Da segnalare la partnership con la Fondazione Intercultura, realtà impegnata nella promozione e organizzazione di scambi internazionali tra giovani studenti che riceve il sostegno con l'erogazione di borse di studio annuali per studenti delle scuole secondarie superiori che possono sperimentare un periodo di vita e studio all'estero, ospiti di famiglie del luogo e frequentando la scuola locale.

Si sostengono anche enti di ricerca e di studio volti ad indagare i comportamenti delle persone e delle famiglie e in particolare, il Rapporto Giovani dell'Istituto Toniolo che ha l'obiettivo di studiare il mondo dei giovani nei confronti della politica e dell'impegno pubblico con progetti sulla famiglia, sulla professione e sul futuro. A questo si aggiunge anche la collaborazione con il Centro di Ricerca e Documentazione Luigi Einaudi sulla ricerca Risparmio e sulle scelte finanziarie degli italiani focalizzato a restituire un rapporto delle famiglie sulle scelte e sulle abitudini, con focus sulle loro priorità di spesa, sui nuovi modelli di consumi e di risparmio.

La Banca ha riconfermato anche per il 2018 il sostegno a Food&Science Festival di Mantova in qualità di main partner, evento di divulgazione scientifica di rilievo nazionale e internazionale che, in tre giorni di conferenze, laboratori e workshop affronta e approfondisce in maniera creativa e accessibile le tematiche legate alla scienza della produzione e del consumo del cibo.

Sul fronte dell'inclusione la Banca ha promosso con Fondazione Bellisario la terza edizione di Women Value Company, premio dedicato alle Piccole e Medie Imprese che si sono distinte nell'applicazione di politiche della parità di genere, per garantire a uomini e donne pari opportunità e riconoscimenti di carriera.

Attraverso Intesa Sanpaolo Innovation Center, sono stati esplorati i modelli di business futuri per creare gli asset e le competenze necessarie per supportare la competitività di lungo periodo e fungere da motore e stimolo della nuova economia in Italia, con specifico riguardo ai trend più rilevanti della nostra società, come Industry 4.0 e Circular Economy. Tra le diverse iniziative si evidenzia il programma Bheroes, una piattaforma che consente alla Banca di:

- entrare in contatto con nuove start up che si affacciano nel panorama economico e valorizzare quelle già clienti fornendo programmi di accelerazione, formazione e di accompagnamento alla crescita, attraverso percorsi di mentoring, sostegno formativo, empowerment, coaching, supporto nella promozione e comunicazione e accesso a finanziatori;
- favorire l'incontro tra le imprese "mature" e le start up nella logica di creare dei punti di connessione e favorire i processi di crescita e accelerazione;

Meritevoli di segnalazione in questo ambito sono anche i progetti relativi a:

- Milano Digital Week, iniziativa che vede un'intera città "connessa" attraverso il digitale, con oltre 400 appuntamenti diffusi e rivolti a tutti i cittadini per quattro giorni di dibattiti, mostre, curiosità, seminari, performance, spettacoli, workshop, corsi di formazione e laboratori per scoprire i volti più inaspettati della Milano digitale;
- Master TAG in Digital Transformation per il Made in Italy, percorso formativo che si pone l'obiettivo di garantire un futuro di crescita all'economia italiana, formando figure professionali in grado di guidare le imprese nel processo di digitalizzazione attraverso l'implementazione di nuove strategie, l'utilizzo di tecnologie digitali e la creazione di una nuova cultura d'impresa.

Sul fronte sociale si segnala la collaborazione con la Fondazione Umberto Veronesi anche attraverso il sostegno al progetto di Lierac, RUN4ME i cui proventi raccolti attraverso le quote d'iscrizione sono destinati ai progetti di ricerca contro il tumore al seno. La Banca ha inoltre contribuito con Friends for Health Onlus e Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli alla realizzazione delle tappe di Napoli e Roma di Tennis & Friends - Salute e Sport...Sport è Salute con l'obiettivo di diffondere la prevenzione delle malattie tiroidee e metaboliche. Confermate inoltre la partnership con Progetto Junior dell'Armani Basket Milano e con il Master Universitario di I Livello in Strategie per il Business dello Sport organizzato da Verde Sport in collaborazione con Ca' Foscari di Venezia.

# Responsabilità verso la catena di fornitura

## POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo è consapevole che la qualità delle relazioni con i fornitori e le politiche di acquisto possono creare le condizioni per favorire uno sviluppo economico attento alla tutela dell'ambiente e al rispetto dei diritti umani. In aderenza ai principi di ascolto, trasparenza, pari opportunità ed equità sanciti dal Codice Etico e ai criteri di responsabilità sociale e ambientale condivisi dal Gruppo, è stata pubblicata, a dicembre 2018, la nuova Guida di processo dedicata alla gestione degli Acquisti che ha uniformato il processo acquisitivo, descrivendo ruoli e responsabilità di tutte le funzioni aziendali coinvolte.

## LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

La mission della Direzione Centrale Acquisti è quella di contribuire, in coerenza con le strategie e con gli obiettivi aziendali, alla definizione di politiche e alla promozione di best practice condivise in materia di Acquisti per tutto il Gruppo Intesa Sanpaolo. A tal fine, la Direzione Centrale Acquisti, responsabile degli acquisti nell'ambito definito dalle Linee Guida e Regole in materia, presidia il processo acquisitivo assicurando la regolarità e la coerenza degli acquisti rispetto agli indirizzi consolidati nelle policy e nella normativa interna di riferimento, anche per il tramite di una soluzione applicativa di e-sourcing denominata Supplier Gate.

Nel corso del 2018 si è conclusa l'implementazione del modulo Contract Management (archivio unico dei contratti) che insieme ai moduli, già attivati nel 2017, Vendor Management (iscrizione al Supplier Gate e qualifica del fornitore e delle terze parti) e Sourcing (gestione degli eventi acquisitivi), costituisce la suite completa Supplier Gate per una gestione integrata del processo di acquisto, in un'ottica sempre più improntata all'eticità negoziale e al confronto competitivo delle caratteristiche tecniche ed economiche delle offerte presentate da fornitori e subfornitori.

In sede di iscrizione al Supplier Gate, i fornitori prendono visione del Codice Etico di Intesa Sanpaolo e, successivamente, in caso di stipula del contratto di fornitura o servizio, assumono l'impegno – anche per i propri esponenti, dipendenti, collaboratori, subfornitori – di rispettare, nell'esecuzione dell'incarico conferito, i principi contenuti nel Codice in quanto a sé riferibili. Inoltre devono prendere visione anche del Modello di organizzazione, gestione e controllo (D.Lgs. 231/2001) e del Codice Interno di Comportamento di Gruppo.

La selezione dei fornitori avviene già in fase di iscrizione al Supplier Gate per mezzo di una valutazione che tiene conto non solo delle caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative di ciascun fornitore, ma che ricomprende anche accertamenti sull'etica del business, sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente. Se il risultato di questa valutazione è positivo, i fornitori sono iscritti all'Anagrafica Fornitori di Gruppo e possono essere invitati agli eventi acquisitivi. A fine 2018 risultano aver completato la procedura di iscrizione al Supplier Gate 3.161 fornitori.

Allo scopo di garantire maggiore obiettività e trasparenza nella fase di aggiudicazione della fornitura e di tenere in considerazione le implicazioni di natura etica e le valutazioni di impatto sociale-ambientale, gli acquisti sono realizzati attraverso un sistema che consente il confronto in maniera imparziale di una pluralità di offerte e la tracciatura delle negoziazioni effettuate, ricercando il migliore trade-off tra la valutazione della parte tecnica e amministrativa (ivi compresi i criteri di sostenibilità socio-ambientale) e una distinta e separata valutazione puramente economica.

## QUESTIONARIO, REPORTISTICA, CONTROLLI

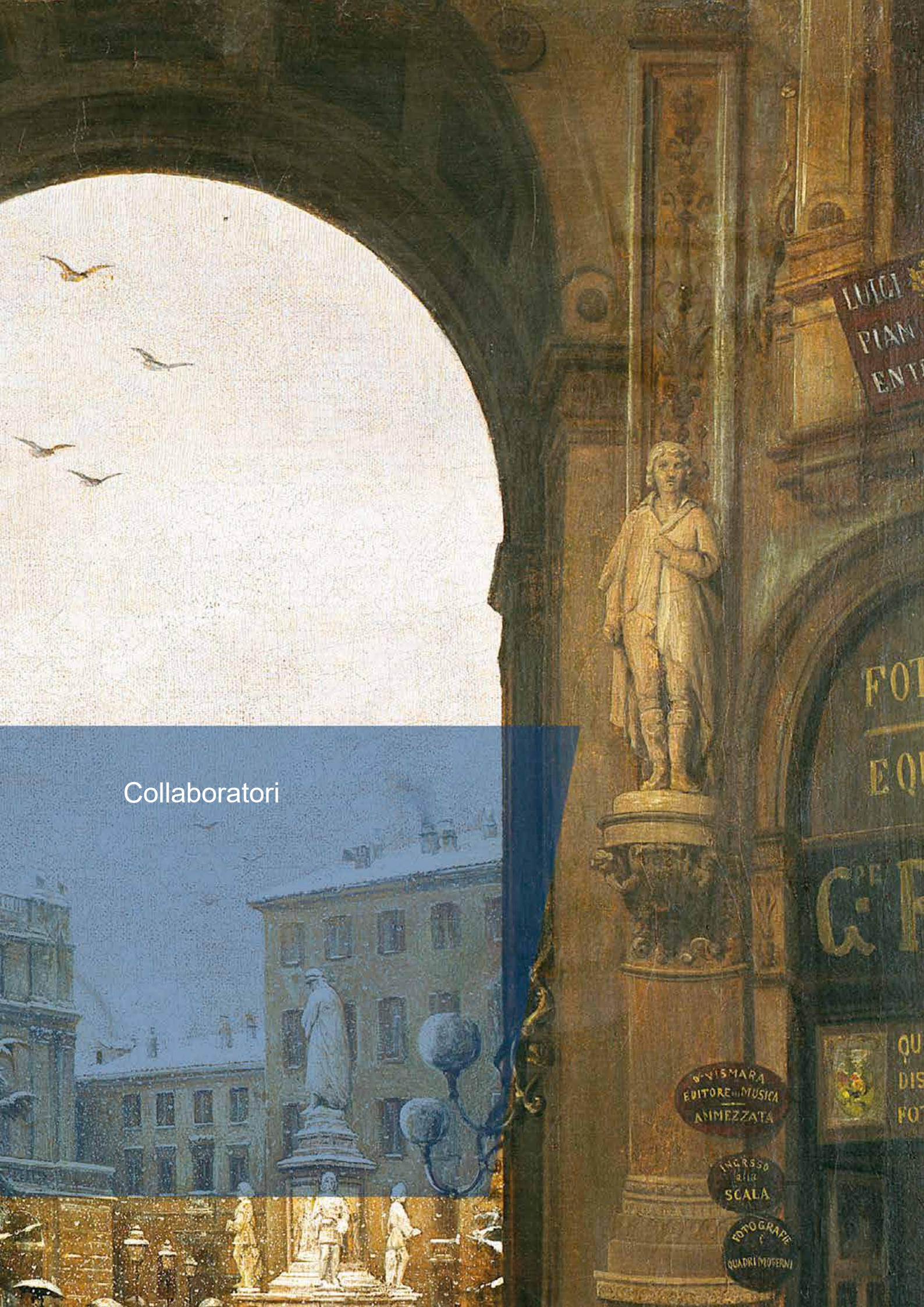
Con riferimento ai controlli effettuati sui fornitori, l'iter di qualifica prevede che già in fase di registrazione nel Supplier Gate il fornitore compili un questionario obbligatorio dedicato ai temi di responsabilità sociale e ambientale fornendo la documentazione di supporto; documentazione che deve essere aggiornata almeno annualmente. Questa procedura consente l'esclusione a priori dei fornitori che non soddisfano i requisiti minimi previsti dal sistema ed il monitoraggio dei fornitori ritenuti idonei ai quali viene attribuito un rating. Inoltre, per garantire una valutazione dell'intera catena di fornitura, si è deciso di assicurare alle funzioni coinvolte nel processo acquisitivo la possibilità di porre in atto controlli e verifiche dirette, anche per mezzo di una reportistica dedicata, al fine di pianificare, in caso di valutazioni poco soddisfacenti, le opportune azioni da intraprendere. Nel corso del 2018, la Direzione Centrale Acquisti ha effettuato verifiche su oltre 15.800 documenti caricati nel Supplier Gate. I controlli riguardano il completamento e conseguente aggiornamento nel tempo della documentazione obbligatoria richiesta in fase di iscrizione a Supplier Gate (visura camerale, bilancio, documento



unico sulla regolarità contributiva, autocertificazione in ordine all'idoneità tecnico professionale) e dei questionari obbligatori.

Apposite clausole, inserite nei contratti utilizzati dalla Direzione Centrale Acquisti, prescrivono che i fornitori iscritti al Supplier Gate di Intesa Sanpaolo rispettino i principi contenuti nel Codice Etico e nel Codice Interno di Comportamento e si impegnino ad adottare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le misure idonee a prevenire condotte rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, della normativa in materia di antiriciclaggio e lotta alla corruzione; ed altresì a presentare, su richiesta, la documentazione comprovante il rispetto e il mantenimento degli obblighi assunti in materia socio-ambientale anche da parte di eventuali subaffidatari. A titolo esemplificativo garantiscono la corresponsione al personale di un trattamento economico, retributivo, normativo, previdenziale, assicurativo e le cautele antinfortunistiche non inferiori a quanto previsto nelle leggi, regolamenti o accordi collettivi applicabili (anche in relazione alla categoria e alla zona). Le condizioni contrattuali standard obbligano ciascun fornitore e l'eventuale subaffidatario ad operare in modo pienamente rispondente alle disposizioni legislative in materia di ambiente, ecologia e gestione dei rifiuti (ivi incluse le norme in materia di circolazione e smaltimento dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche) impegnandosi – ove richiesto – anche a documentare in ogni momento tale adempimento.





Collaboratori

LUCI  
PIAN  
ENT

FOT  
EQU

G. F.

QU  
DIS  
FOT

VISMARA  
EDITORE di MUSICA  
ANMEZZATA

INGRESSO  
alla  
SCALA

FOTOGRAFIE  
QUADRI MUSEI



## I TEMI RILEVANTI

Tutela del lavoro	pag. 122
Tutela dell'occupazione	pag. 122
Relazioni industriali	pag. 123
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	pag. 123
Persone e Trasformazione digitale	pag. 124
Sistemi di valutazione e di incentivazione	pag. 124
Formazione	pag. 127
Sviluppo dei talenti	pag. 127
Inclusione e Diversity management	pag. 128
Benessere dei collaboratori	pag. 130
Welfare e qualità della vita in azienda	pag. 130
Clima aziendale	pag. 133
Salute e sicurezza	pag. 134

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il nuovo Piano d'Impresa 2018-2021, in continuità con il precedente, individua nei collaboratori del Gruppo uno dei fattori decisivi per l'ulteriore sviluppo del business della Banca. Le persone di Intesa Sanpaolo, grazie alla loro professionalità, alle loro diverse competenze e ai loro percorsi di crescita, assieme ad un importante investimento tecnologico per essere pronti alla sfida digitale, contribuiscono all'eccellenza nella qualità del servizio al cliente e alla realizzazione degli obiettivi di Piano.

La centralità delle persone del Gruppo passa attraverso la piena tutela dei diritti dei lavoratori (in termini di sviluppo delle relazioni industriali e di difesa dell'occupazione), la valorizzazione del personale (con particolare attenzione alla formazione e al merito), la promozione di politiche e misure concrete di sviluppo e il potenziamento di un sistema moderno e integrato di welfare aziendale. Inoltre, Intesa Sanpaolo ha da tempo adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme ai più avanzati standard internazionali. I programmi adottati, anche grazie ai numerosi accordi sottoscritti con le Organizzazioni sindacali, hanno consentito un'efficace tutela dei livelli occupazionali attraverso attività di riqualificazione professionale, nonché con l'introduzione e il consolidamento di numerosi strumenti contrattuali di natura innovativa, in grado di favorire lo sviluppo di un efficace sistema di welfare aziendale e di un miglior equilibrio tra vita professionale e vita privata.

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018	Obiettivi al 2021
Tutela dell'occupazione	Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto Nuove assunzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 989 collaboratori riconvertiti e dedicati a nuove attività prioritarie</li> <li>■ 3.974 assunzioni a livello di Gruppo, di cui 441 assunzioni di persone con profili specializzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 5.000 collaboratori ricollocati verso iniziative ad alto valore aggiunto</li> <li>■ Almeno 1650 nuove assunzioni per supportare la crescita del core business</li> </ul>
Relazioni industriali	Dipendenti iscritti ad un sindacato Accordi sindacali sottoscritti	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 77,84% in Italia (contratto credito) e 31% all'estero</li> <li>■ 43 accordi sindacali sottoscritti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Persone come fattore abilitante anche attraverso un significativo confronto con i rappresentanti sindacali</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018	Obiettivi al 2021
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	Formazione: investimenti e ore/giornate erogate	<ul style="list-style-type: none"> <li>9,1 mln di ore di formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>46 mln di ore di formazione nel periodo 2018-2021</li> <li>11,9 mln ore nel 2021</li> </ul>
	Formazione settore assicurativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>218 specialisti tutela introdotti a supporto delle filiali</li> <li>1,2 mln di ore di formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo destinate a oltre 34.000 persone a supporto delle filiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo: circa 220 specialisti nella tutela a supporto delle filiali; circa 30.000 persone di filiale formate</li> </ul>
	Formazione recupero crediti	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.700 ore di formazione erogate a 285 collaboratori per il rafforzamento del recupero crediti</li> <li>191 collaboratori dedicati alla gestione dei clienti in arretrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzamento delle competenze per il recupero crediti e creazione unità interna dedicata (1.000 persone dedicate alla gestione dei clienti in arretrato su 1.300 totali ricollocate su priorità creditizie)</li> </ul>
	International Talent Program	<ul style="list-style-type: none"> <li>La prima edizione del Programma – tuttora in corso – coinvolge 104 collaboratori (72 uomini e 32 donne)</li> <li>Completata la seconda edizione dell'International Talent Program con l'identificazione di ulteriori 120 nuovi talenti da avviare ai percorsi di sviluppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Circa 500 talenti coinvolti</li> </ul>
	Assessment manageriali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sottoposti ad assessment 968 collaboratori (55% uomini e 45% donne)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percorsi di crescita per collaboratori destinati a incarichi manageriali</li> </ul>
	Collaboratori aderenti al piano di incentivazione LECOIP 2.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oltre 80% aderenti al Piano LECOIP 2.0</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzamento del coinvolgimento dei dipendenti attraverso programmi di incentivazione a lungo termine collegati agli obiettivi del Piano d'Impresa</li> </ul>
	Iniziative di Diversity Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>Costituita la nuova struttura Diversity &amp; Inclusion</li> <li>Introduzione, nel sistema di valutazione di circa 900 manager, dell'obiettivo Diversity &amp; Inclusion (peso pari al 10% sulla valutazione complessiva)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valorizzare la diversità e l'inclusione</li> </ul>
Welfare e qualità della vita in azienda	Smart Working	<ul style="list-style-type: none"> <li>11.582 aderenti al lavoro flessibile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programmi di flessibilità per migliorare produttività e soddisfazione delle persone: smart working esteso a 24.000 persone nel 2021</li> </ul>
	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oltre 145 mila soci</li> <li>Oltre 4,5 mln a sostegno di iniziative per il tempo libero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione del welfare e della conciliazione casa-lavoro</li> </ul>
	Fondo sanitario integrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>145 mln di prestazioni sanitarie intermedie al netto della franchigia</li> <li>Oltre 200.000 persone assistite</li> </ul>	
	Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oltre 95 mila iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita)</li> <li>Oltre 9 mld di patrimonio</li> </ul>	
Salute e sicurezza	Infortunati	<ul style="list-style-type: none"> <li>All'interno degli ambienti di lavoro: 260</li> <li>All'esterno degli ambienti di lavoro: 613</li> <li>% infortuni sul numero di persone: 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutelare la salute e la sicurezza dei collaboratori</li> </ul>
	Certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificazione OHSAS 18001 estesa a tutte le filiali in Italia</li> </ul>	
	Formazione su salute e sicurezza per i collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> <li>9.371 partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 44.879 ore erogate</li> </ul>	

# Tutela del lavoro

## POLITICHE AZIENDALI

La gestione dei temi afferenti alla tutela dei diritti dei lavoratori è definita nel Codice Etico, che riconosce i principi stabiliti dalle Convenzioni fondamentali dell'OIL (Organizzazione Internazionale del Lavoro) e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto del lavoro forzato e minorile e la non discriminazione nell'occupazione. Il sistema contrattuale collettivo applicato opera pienamente su due piani distinti e complementari, il primo a livello nazionale e il secondo a livello aziendale per il Gruppo Intesa Sanpaolo (struttura contrattuale di secondo livello). Il modello di relazioni industriali adottato e sviluppato dal Gruppo, di concerto con le Organizzazioni sindacali, ha costantemente promosso il confronto tra le Parti quale modalità volta ad individuare le soluzioni e gli strumenti più idonei ad affrontare e gestire le diverse fasi di crescita e riorganizzazione che, negli anni, hanno contraddistinto le vicende societarie, anche in attuazione del Piano d'Impresa 2018-2021. Concreta evidenza delle modalità attraverso le quali si articolano e vengono valorizzate le relazioni sindacali in Intesa Sanpaolo è data dalla costituzione e dall'opera di organismi bilaterali Azienda/Sindacato, realizzati con lo scopo di analizzare, ricercare e proporre azioni positive, soluzioni e strumenti in materia di pari opportunità, welfare, sicurezza e sviluppo sostenibile.

## TUTELA DELL'OCCUPAZIONE

Per Intesa Sanpaolo la tutela dell'occupazione è un tema prioritario per garantire la solidità economica nel medio-lungo termine ed è uno degli elementi che caratterizza anche il nuovo Piano d'Impresa 2018-2021. Lo sviluppo delle politiche del lavoro è affidata ad una specifica struttura nell'ambito del Chief Operating Officer che ha il compito di definire gli accordi sindacali e monitorarne l'implementazione.

Le linee di intervento definite a livello strategico prevedono l'uscita, entro giugno 2020 e su base esclusivamente volontaria, di 9.000 collaboratori per pensionamento o per accesso al Fondo di solidarietà di settore nonché l'assunzione di oltre 1.600 nuovi collaboratori per supportare la crescita del business e favorire il ricambio generazionale. L'occupazione all'interno del Gruppo è stata garantita anche dal completamento del processo di integrazione di personale e strutture provenienti dalle ex Banche Venete, dall'estensione graduale del nuovo contratto misto, una soluzione contrattuale caratterizzata dalla presenza contemporanea di due contratti in capo alla medesima persona, uno subordinato part-time e uno autonomo da consulente finanziario e dal coinvolgimento di 5.000 persone in un'iniziativa dedicata (Proactive HR Inplacement) per la riconversione professionale verso attività a maggiore valore aggiunto.

In tale contesto, la struttura Mobilità Infragruppo e HR Proactive Placement ha presidiato gli strumenti e i processi di mobilità verificando la disponibilità di personale interno e delle relative competenze necessarie, in funzione dei fabbisogni individuati e garantendo la valorizzazione in nuovi ruoli. Da aprile 2018 la struttura ha anche l'obiettivo di indirizzare l'eccesso di capacità produttiva attraverso una iniziativa proattiva di ricollocamento interno su fabbisogni prioritari e coerenti con la strategia del Gruppo. Inoltre, in linea con i principi che hanno ispirato il nuovo Piano d'Impresa, nel 2018 è stato sottoscritto un accordo che ha regolato la costituzione, e la successiva societizzazione, di una piattaforma per la gestione del recupero crediti. Il processo è stato realizzato tutelando livelli occupazionali e professionalità delle persone trasferite alla nuova società Intrum, esterna al Gruppo, assicurando continuità applicativa del vigente contratto collettivo di secondo livello. Allo stesso modo è stato regolato il processo di rientro in Intesa Sanpaolo della società di servizio Intesa Sanpaolo Group Services ScpA, in attuazione a quanto previsto nelle precedenti intese del 2009 e realizzando un ulteriore passaggio nell'iter di semplificazione societaria, anch'essa tra le priorità del nuovo Piano d'Impresa. Sul fronte dell'employer branding, è stata adottata una strategia di comunicazione e narrazione degli eventi live che hanno generato nel 2018 ottimi volumi di interazioni e un notevole incremento delle visualizzazioni delle pagine carriere LinkedIn (+56% rispetto al 2017 con 317.000 visualizzazioni). Inoltre, è stata migliorata l'esperienza della candidatura online, grazie alla piattaforma a supporto del processo di reclutamento e alla nuova area sul sito web (career site).

Con quasi 4.000 assunzioni, il tasso di turnover nel 2018 è stato di -4,52%, registrando un andamento coerente con l'applicazione degli accordi sottoscritti nel corso del 2017.



## RELAZIONI INDUSTRIALI

Il confronto con le Organizzazioni sindacali, regolato, oltre che dalle previsioni di settore, anche dal Protocollo delle Relazioni Industriali, ha reso possibile lo sviluppo nel Gruppo Intesa Sanpaolo di uno specifico modello di relazioni sindacali. Il dialogo con le Organizzazioni sindacali sui progetti aziendali è costante, tempestivo e finalizzato a individuare soluzioni condivise alle differenti esigenze che di volta in volta si presentano all'attenzione delle Parti anche in coerenza con la rappresentatività sindacale in Italia (il 77,84% del personale in servizio) in linea con quella nazionale di settore. Nel 2018 sono stati sottoscritti 43 accordi, all'interno dei quali è stato dedicato ampio spazio alla definizione di un impianto di welfare integrato, caratterizzato da forti investimenti e da iniziative innovative in materia di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, inclusione, non discriminazione e sviluppo sostenibile. Tali risultati sono stati realizzati anche grazie all'attività del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile. Si tratta di un organismo bilaterale, composto da un'adeguata rappresentanza aziendale e dalle Organizzazioni sindacali, di volta in volta integrata da componenti tecniche in grado di offrire competenze specifiche rispetto all'argomento trattato. Nel corso del 2018, anche in coerenza e a supporto del nuovo Piano d'Impresa, il Comitato ha promosso una serie di misure e di interventi che hanno contribuito in misura determinante al rinnovo di numerosi accordi nell'ambito del contratto collettivo di secondo livello di Gruppo. In particolare, con gli accordi di agosto 2018 sono state garantite, contestualmente, continuità e innovazione dell'assetto normativo di riferimento per l'intero Gruppo mantenendo forte l'attenzione alle persone. La Banca del Tempo, il Lavoro Flessibile, le diverse iniziative previste per lo sviluppo di politiche e strumenti volti ad affrontare le problematiche legate al mondo della disabilità e a promuovere la cultura dell'inclusione, sono alcuni tra gli esempi che caratterizzano e connotano l'indirizzo complessivo che il contratto collettivo di secondo livello segue da diverso tempo. Nell'ambito del complessivo iter di rinnovo della contrattazione di secondo livello, è emersa altresì la volontà di applicare a tutto il personale del Gruppo un nuovo piano di incentivazione a lungo termine (LECOIP 2.0) legato al Piano d'Impresa 2018-2021 in continuità con quanto previsto dal precedente Piano; i principi di inclusività, merito e coesione anche in questo caso hanno ispirato e guidato l'introduzione dello strumento incentivante.

## Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori

### POLITICHE AZIENDALI

La valorizzazione delle persone e il principio dell'eccellenza basata sul riconoscimento del merito sono definiti nel Codice Etico e nelle Politiche di Remunerazione di Gruppo. Piattaforme dedicate consentono di attuare processi strutturati di valutazione delle performance e di mappare competenze e percorsi di crescita professionale. Linee Guida specifiche definiscono il sistema di valutazione delle prestazioni dei collaboratori in Italia e all'estero, caratterizzato da indicatori che esprimono la qualità della performance lavorativa e che contribuiscono alla composizione di un cruscotto gestionale a disposizione dei responsabili finalizzato ad indirizzare in modo puntuale e specifico le azioni manageriali sui temi di evoluzione e crescita dei collaboratori. Le Politiche in materia di Remunerazione disciplinano i sistemi di remunerazione e di incentivazione del Gruppo ispirandosi a principi di allineamento dei comportamenti dei collaboratori a tutti i livelli con gli obiettivi strategici del Piano d'Impresa 2018-2021, di merito, assicurando in tal senso una stringente relazione con la prestazione ed i contributi distintivi forniti, di sostenibilità, per contenere gli oneri compatibilmente con le strategie del Gruppo, di equità, che oltre a stimolare comportamenti virtuosi consente, attraverso l'adozione di un sistema di Global Banding, di allineare la retribuzione in base al livello di responsabilità gestita e all'area di appartenenza.

In materia di diversità, il Codice Etico valorizza le specificità di ciascun collaboratore quale spinta all'innovazione e contributo essenziale alla crescita del Gruppo, garantendo al contempo pari opportunità di sviluppo e di crescita professionale, di accesso ai percorsi formativi e alle iniziative di aggiornamento e di attribuzione dei ruoli. Al fine di riconoscere a tutti la diversità per orientamento e identità di genere, sono state emanate specifiche politiche aziendali che definiscono il quadro di riferimento per l'estensione alle unioni tra persone dello stesso genere dei benefici previsti dalla normativa aziendale.

## PERSONE E TRASFORMAZIONE DIGITALE

Intesa Sanpaolo ha identificato nelle Persone e nel Digitale i fattori abilitanti per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel Piano d'Impresa 2018-2021. In questo contesto è stato avviato il piano triennale Digital & Data HR Transformation, finalizzato a digitalizzare i servizi relativi alle risorse umane e renderli così più semplici e trasparenti, valorizzando il grande patrimonio di dati del Gruppo e agevolandone l'utilizzo in chiave manageriale e strategica. La trasformazione digitale coinvolge tutte le persone di Intesa Sanpaolo e ha anche l'obiettivo di promuovere una maggiore conoscenza dei collaboratori, grazie all'integrazione di dati e informazioni e di valorizzare al meglio le persone supportando le decisioni strategiche e la gestione delle persone da parte dei Responsabili e delle funzioni centrali di gestione. Ciò rende possibile, pertanto, promuovere e accompagnare il cambiamento con una comunicazione efficace, continuativa, profilata e social, con un unico punto di accesso e valorizzare il lavoro dei collaboratori delle funzioni che si occupano di risorse umane, liberando tempo da attività amministrative a vantaggio della relazione.

### #PEOPLE: IL PORTALE PER LE PERSONE DI INTESA SANPAOLO

La nascita di #People, nuovo portale dei servizi e processi relativi al personale del Gruppo, rappresenta un importante passo nel percorso di trasformazione digitale. Lanciato a luglio 2018, è lo spazio dedicato a tutte le persone del Gruppo Intesa Sanpaolo. #People è lo strumento per conoscersi meglio, semplificare e digitalizzare processi e servizi, valorizzare la mobilità infragruppo e avvicinare sempre più le funzioni dedicate alle risorse umane ai collaboratori. Nel 2018 sono stati attivati già alcuni servizi tra cui ad esempio un profilo personale con cui ogni collaboratore può raccontarsi, condividere le proprie ambizioni, la propria esperienza e in cui può trovare dati anagrafici e contrattuali, retributivi e le valutazioni della performance, l'accesso a Jobs@ISP, il mercato del lavoro interno, con le opportunità professionali dedicate a tutte le persone del Gruppo, LECOIP 2.0 e Piano POP (Performance-based Option Plan) per avere sempre a disposizione il valore del piano di investimento personale. Inoltre, su #People vengono pubblicati anche contenuti informativi multimediali per mantenere i collaboratori sempre aggiornati sugli eventi e le notizie più importanti. Il portale dedicato alle persone di Intesa Sanpaolo continuerà a crescere, per offrire servizi sempre più semplici, efficaci e digitali e liberare tempo da attività amministrative a vantaggio di attività a maggiore valore aggiunto, di business e relazionali.

Employee Central - ISBD People Data è l'applicativo implementato nel 2018 e dedicato alle Banche Estere che consiste in un database digitale contenente i principali dati personali e professionali di circa 20.500 collaboratori di 9 Controllate presenti in 10 Paesi nel perimetro gestito dalla Divisione International Subsidiary Banks. È stato uno dei primi moduli attivati nel processo di Digital Data HR Transformation e ha come obiettivo principale quello di fornire una fonte dati aggiornata per azioni di sviluppo e creazione di reportistica avanzata.

## SISTEMI DI VALUTAZIONE E DI INCENTIVAZIONE

Performer 2.0 è il sistema di valutazione delle prestazioni adottato dal Gruppo Intesa Sanpaolo su tutto il perimetro Italia. La struttura dedicata alla gestione del processo è Performance Management della Direzione Centrale People Management & HR Transformation la quale, attraverso i feedback ricevuti dalle strutture di gestione del personale delle Direzioni Centrali, delle Divisioni e delle Società del Gruppo, monitora e coordina il completamento di tutte le attività previste da ciascuna fase del processo. L'attività prevede un confronto tra il contributo fornito da ogni collaboratore nell'ambito del suo ruolo e le attese dell'Azienda. All'inizio di tale processo si richiede ai collaboratori di auto-valutarsi, focalizzando l'attenzione sull'efficacia della prestazione fornita nel corso dell'anno. Le schede di valutazione contengono indicatori qualitativi di prestazione, che esprimono in modo concreto la qualità della performance lavorativa e sono pertanto vicini al linguaggio delle persone. Il processo si conclude con una valutazione da parte del responsabile ed un colloquio con il collaboratore finalizzato a condividere la valutazione stessa e gli obiettivi di sviluppo professionale. Un ulteriore strumento supporta i capi nell'interazione con i collaboratori: il People Portfolio Management, strumento finalizzato a indirizzare in modo puntuale e specifico le azioni manageriali dei capi sui temi della crescita della persona. Per quanto attiene il perimetro estero, il nuovo sistema di performance Management per le Banche Estere, New Performance Appraisal Tool - NewPat, è stato sviluppato nel corso dell'anno e consente la valutazione della prestazione di tutta la popolazione di Head Office delle Banche Estere già a partire da febbraio 2019. Il sistema è stato rinnovato sia in termini di metodologia, per coerenza con le politiche del Gruppo in materia, che in relazione alla piattaforma informatica disegnata per essere integrata con i sistemi gestionali di ciascun paese del perimetro.

È proseguito, inoltre, il processo Feedback 180 che consente di analizzare i comportamenti manageriali dei responsabili delle strutture della Divisione Banca dei Territori (a partire dai Direttori di Filiale – esclusi – in su) coinvolgendo 452 partecipanti osservati, di cui 106 donne e 346 uomini, da parte di 4.562 osservatori totali. I ruoli, le figure professionali ed i relativi percorsi di sviluppo nella Banca dei Territori e nelle strutture di governance di Intesa Sanpaolo continuano ad essere disciplinati da specifici accordi rinnovati nel corso del 2018 con le Organizzazioni sindacali e rientrano a pieno titolo nella struttura contrattuale di secondo livello. Le Linee Guida del sistema continuano a svilupparsi tenendo conto delle peculiarità del contesto produttivo e delle modifiche al modello organizzativo e di servizio cui adattare ruoli, figure, percorsi di sviluppo e relative indennità, in coerenza con le indicazioni fornite dal Piano d'Impresa.

### QUALITÀ DEL SERVIZIO E INCENTIVAZIONE DEI COLLABORATORI

Il sistema di incentivazione del personale di rete di Intesa Sanpaolo è destinato a premiare il lavoro delle migliori squadre e a valorizzare i comportamenti distintivi, con focus sul conseguimento di performance sostenibili nel medio-lungo periodo in termini di redditività, estensività, qualità del credito, crescita sostenibile, qualità del servizio, spinta sulla multicanalità (misurate dal c.d. Indicatore composito di performance). Il Premio, riconosciuto fino al 20% delle filiali con risultato più elevato di ciascun Territorio Commerciale, è subordinato al raggiungimento di un punteggio minimo sia dell'Indicatore composito di performance che di quello specifico relativo alla qualità del servizio. Pesando per il 25% sull'Indicatore Sintetico di Performance, la qualità del servizio assume un'elevata importanza nella determinazione del punteggio finale. Questo KPI viene misurato attraverso quattro indici: il net promoter score e gli indici di eccellenza nel servizio, operativa e nel credito.

La qualità del know-how è sempre più determinante per il successo e l'efficacia dei risultati e per rispondere in tempi brevi al cambiamento. Il Gruppo Intesa Sanpaolo, pertanto, ha deciso di dotarsi di un modello che consenta di identificare, mappare, valorizzare e sviluppare il know-how professionale, sistematizzare la raccolta del patrimonio delle conoscenze del Gruppo attraverso un impianto di riferimento e di catalogazione, affinare, aggiornare e verificare nel continuo le conoscenze. Ciò al fine di creare una condivisione delle conoscenze tra le persone rappresentandole all'interno di #People, ovvero una piattaforma nella quale i collaboratori possono raccontare il proprio percorso professionale e personale.

### SKILL UP FOR YOUR JOB

Il progetto di Rilevazione delle Conoscenze - Skill Up for Your Job, permette la raccolta strutturata, attraverso campagne mirate, del know-how sviluppato dalle risorse all'interno ed all'esterno del proprio ambito professionale. Il processo è strutturato in due fasi: la prima di auto rilevazione nell'ambito della quale ogni collaboratore è tenuto ad indicare le proprie conoscenze sia con riferimento all'ambito organizzativo nel quale si trova sia alle esperienze professionali precedenti, interne ed esterne all'azienda; la seconda di validazione da parte del Responsabile di riferimento. L'obiettivo è quello di completare la Rilevazione delle Conoscenze per tutto il Gruppo nell'arco del 2019. La raccolta strutturata delle conoscenze consentirà di attivare piani formativi mirati sulle persone basati sulle specifiche esigenze emerse dalla rilevazione. La mappatura e la sistematizzazione delle conoscenze si fondano sul Dizionario delle Conoscenze: il catalogo delle conoscenze di tutto il Gruppo consente di leggere l'Organizzazione con un unico linguaggio che sarà utilizzato anche per implementare le politiche di mobilità e disegnare le iniziative di formazione e sviluppo.

Tra le iniziative previste dal Piano d'Impresa per massimizzare l'equità interna, la competitività esterna e la meritocrazia, Intesa Sanpaolo ha introdotto un sistema di mappatura delle posizioni organizzative presenti in azienda denominato Global Banding. Tale sistema, basato su una consolidata metodologia internazionale, valuta in modo oggettivo il valore relativo dei diversi ruoli organizzativi considerando la complessità, la tipologia di influenza e l'impatto sui risultati del Gruppo. Questo consentirà lo sviluppo di un'architettura di riferimento per una coerente gestione dei sistemi di gestione del personale e conseguentemente di valorizzare le diverse professionalità, riconoscendo la specificità dei singoli business e delle diverse aree in cui il Gruppo opera. L'intento è di favorire una visione trasversale del Gruppo che permetta di costruire più facilmente percorsi di carriera anche tra strutture

appartenenti ad ambiti diversi e di rendere più facilmente riconoscibili – all'esterno e all'interno – le responsabilità di ciascun Manager, anche attraverso un nuovo sistema di Titling internazionale che riguarda attualmente circa 2.500 posizioni manageriali in Italia e all'estero.

Per quanto riguarda i Sistemi di Incentivazione, il Gruppo prevede sia Piani a breve termine sia Piani a lungo termine. Con riferimento a questi ultimi, in concomitanza con il lancio del Piano d'Impresa 2018-2021 e in coerenza con il mutato contesto di riferimento, sia regolamentare che di business, sono stati avviati due nuovi sistemi d'incentivazione a lungo termine. Entrambi i Piani sono allineati all'orizzonte temporale del Piano d'Impresa 2018-2021 e sono differenziati, per finalità e strumenti, per categorie di popolazione aziendale. In particolare, per allineare in modo stringente Top Management, Risk Taker e Manager Strategici agli sfidanti e ambiziosi obiettivi attesi dal Piano, è stato introdotto un sistema incentivante basato su condizioni di performance che utilizza un veicolo opzionale denominato POP (Performance-based Option Plan). Il POP garantisce un collegamento tra remunerazione variabile e performance della Banca nel tempo riconoscendo un pay out solo in caso di creazione di valore per gli azionisti. Per gli altri Manager e collaboratori è stato definito, in continuità con il LECOIP 2014-2017 (Leveraged Employee Co-Investment Plan), un piano denominato LECOIP 2.0. che è stato accolto con favore dalle persone del Gruppo, con un'adesione di oltre l'80% degli aventi diritto, per un controvalore del Capitale Inizialmente Assegnato pari a circa 184 milioni di euro.

Con l'obiettivo di valorizzare l'apporto di tutti i collaboratori nella realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2014-2017, nonché l'impegno che sarà richiesto dal nuovo Piano 2018-2021, sono stati sottoscritti accordi di secondo livello per l'erogazione del Premio Variabile di Risultato (PVR) 2018 e del Sistema Eccellenza Tutela. L'obiettivo del PVR 2018 è quello di premiare l'incremento di redditività e produttività al conseguimento dei risultati riferiti all'anno 2018, individuati negli accordi in relazione ai diversi livelli aziendali di riferimento (di Gruppo, di Divisione, ecc.). Il PVR 2018 si compone di tre quote associate a parametri economico-finanziari specificatamente individuati ed ai cluster di popolazione a cui è rivolto:

- Premio base, indipendente dall'inquadramento e dal ruolo professionale ricoperto o dalla seniority maturata, è destinato a premiare il contributo dato a livello collettivo per sostenere, in una logica di equità interna, le retribuzioni più basse. In via del tutto eccezionale tale quota per il 2018 è stata incrementata di una componente denominata Welcome Bonus, erogato nel 2018 a titolo di anticipazione del premio in vista dell'impegno richiesto per il raggiungimento degli obiettivi reddituali;
- Premio aggiuntivo, per riconoscere il contributo fornito ai risultati della struttura di appartenenza e differenziato per ruolo o seniority e famiglia professionale;
- Premio di eccellenza, destinato a premiare il merito individuale e il contributo distintivo portato ai risultati della squadra.

Negli accordi è stata prevista la facoltà per ciascun dipendente di optare per la conversione della quota base in azioni. Inoltre, a conferma che l'assistenza e i servizi a favore delle famiglie e il miglior equilibrio nei tempi di conciliazione di vita e di lavoro costituiscono argomenti al centro dell'attenzione delle politiche del Gruppo, è stata prevista anche per il PVR 2018 la possibilità per il personale di richiederne il riconoscimento, in tutto o parte, con servizi di welfare, cogliendo le opportunità che, di anno in anno, la normativa fiscale in materia di remunerazioni di produttività del lavoro riconosce ai collaboratori. Gli accordi del 4 maggio 2018 tra Azienda e Organizzazioni sindacali in materia di PVR 2018 e Lecoip 2.0 hanno tra l'altro consentito ai collaboratori destinatari del PVR 2018 di investire nel nuovo Certificate anche le azioni rivenienti dalla conversione della quota del PVR in questione denominata Welcome Bonus, riconosciuta a titolo di anticipazione del PVR 2018 a giugno dello stesso anno e per la quale il dipendente, sulla base dell'accordo, ha potuto esercitare la facoltà di conversione in azioni. In forza dell'adesione al piano di investimento Lecoip 2.0., i collaboratori hanno ricevuto anche l'assegnazione gratuita di ulteriori azioni, le c.d. matching shares, in misura commisurata al ruolo ricoperto o alla seniority attribuita. Il patrimonio così costituito, nel luglio 2018, è stato investito nei Certificate Lecoip 2.0, che scadranno a marzo 2022 quando le persone potranno beneficiare non solo del patrimonio investito e dello sconto sulle matching shares inizialmente attribuite ma anche del rendimento del patrimonio complessivamente investito, ottenuto valorizzando esclusivamente gli apprezzamenti del titolo Intesa Sanpaolo. Il Sistema Eccellenza Tutela (SET) è dedicato ai collaboratori della Rete Commerciale, ed è volto a valorizzare i risultati commerciali in area Tutela, in coerenza con gli obiettivi del nuovo Piano d'Impresa in materia di assicurazione danni. Il presidio della definizione degli accordi sindacali sottostanti alla realizzazione del PVR, del SET del Lecoip 2.0 è in capo alle funzioni di Politiche del Lavoro in collaborazione con le Politiche e Sistemi di Remunerazione; il processo è invece curato, con il coordinamento delle predette funzioni, dalle strutture di Gestione del personale centrali e distribuite sul territorio per garantire l'equità degli obiettivi attribuiti e il corretto riconoscimento dei premi individuati.

## FORMAZIONE

Il Gruppo, attraverso la Direzione Centrale Politiche di Sviluppo e Learning Academy, ha realizzato azioni di formazione e sviluppo pensate per tutte le persone del Gruppo sviluppando metodologie innovative multicanale che massimizzano fruibilità e flessibilità di apprendimento. L'offerta formativa è basata su competenze chiave per ruolo/mestiere, privilegia i canali digitali con modalità di ingaggio semplici, veloci e interattive supportando tutte le modalità di apprendimento e di sviluppo, soprattutto con riferimento all'acquisizione di nuove conoscenze e competenze in un contesto di profonde trasformazioni dei mestieri e dei modelli di servizio del Gruppo. L'attività di formazione nel suo complesso ha generato oltre 9 milioni di ore di formazione. Nel 2018 l'attività in aula si è ulteriormente ridotta per effetto della progressiva digitalizzazione della formazione che privilegia i canali remoti rispetto a quelli tradizionali. Nel corso dell'anno la piattaforma di formazione digitale Apprendo si è consolidata, continuando a sviluppare e a diffondere una vasta gamma di contenuti digitali in formati diversi (video, audio, grafica testo) e con finalità didattiche diverse cui si sono aggiunte brevi pillole della durata di pochi minuti, prodotte con logiche, metodi e tecniche fortemente strutturate. L'erogazione dei contenuti avviene, in ogni luogo e in ogni momento, su tutti i dispositivi aziendali ma è accessibile in qualsiasi momento anche da altri dispositivi. Nel 2018 l'accesso alla piattaforma è stato esteso a 67.900 collaboratori in Italia e a 1.600 all'estero. Per farlo sono stati identificati prioritariamente circa 320 mestieri, rispetto ai quali è stata progettata e distribuita la formazione digitale, in italiano e in inglese. La piattaforma ha erogato nel 2018 più di 2.700 oggetti formativi registrando circa 69.500 utenti per un totale quasi 30 milioni di accessi. Insieme a temi in ambiti di rilevanza normativa la piattaforma ha offerto contenuti specifici su argomenti di stretta attinenza con l'attività lavorativa, ma anche su competenze soft come l'organizzazione delle attività lavorative o la propositività nello sviluppare opportunità di business.

Nel 2018 il nuovo Piano d'Impresa consolida la mission della App Scuola dei Capi che offre, agli oltre 7.800 Capi e ai Talenti, gli strumenti per continuare a crescere. La Scuola dei Capi nell'anno ha promosso l'internazionalizzazione con il coinvolgimento dei Responsabili delle Banche Estere e di quelli residenti all'estero per un totale di più di 1000 persone. I contenuti dell'App, sviluppata per veicolare contenuti di formazione manageriale, si sono arricchiti, in termini numerici, linguistici e di contenuto, sia in ambito manageriale che di frontiera, ad esempio, tra i contenuti manageriali sono emersi il Feedback, la Fiducia, la Collaborazione, il Conflitto, le Attitudini, lo Storytelling mentre tra i temi di frontiera, si evidenziano argomenti quali la Circular Economy, i Robo Advisor, i Digital Payment, la Cyber Security e l'Intelligenza Artificiale. Per promuovere la conoscenza delle Linee Guida del Piano sono stati riorganizzati i contenuti inediti pubblicati nell'App, nella sezione Le Frontiere del Piano che prevede anche video interviste di approfondimento da parte degli Executive Manager della Banca. L'App nel 2018 ha registrato più di 6.100 utilizzatori, oltre 560.000 visualizzazioni con un rating medio di valutazione di 4,2 (scala da 1 a 5). La Scuola è stata ingaggiata dall'Area It, Digital&Innovation per avviare il programma di Change Management con un'offerta integrata di strumenti e contenuti rilasciati attraverso l'App, eventi phygital e one to one per sostenere i Capi in un percorso completo di cambiamento e crescita manageriale. Relativamente ai futuri leader, nel 2018, la Scuola dei Capi ha contribuito, con iniziative di learning & development, all'International Talent Program. I partecipanti hanno fruito di iniziative sia fisiche che digitali, attraverso contenuti in App dedicate, in un mix che ha saputo generare un coinvolgimento ad alto impatto come ad esempio il Banking Foundations Training, un percorso che, attraverso 4 moduli in lingua inglese, ha permesso a tutti i partecipanti di conoscere i fondamenti dell'attività bancaria ed i futuri trend attraverso testimonianze interne ed esterne alla Banca. Inoltre, attraverso Laboratori esperienziali i talent del gruppo hanno allenato competenze manageriali (come la learnig agility, la comunicazione efficace, l'entrepreneurship) e sviluppato una visione a medio termine rispetto ai temi di frontiera. Nel 2018 è proseguita la fruizione della formazione in modalità flessibile da casa. Lo Smart Learning ha consentito a tutti i Direttori di Filiale, Coordinatori e Gestori dei Territori Retail e imprese (più di 29.000 persone abilitate) di dedicare del tempo esclusivo alla propria formazione professionale per un totale di oltre 5.000 giornate di formazione fruito in orario di lavoro anche grazie alla distribuzione di circa 9.500 tablet condivisi di filiale.

## SVILUPPO DEI TALENTI

Sono stati implementati ulteriormente i format per l'ingaggio e la selezione di giovani talenti. Make it Real è il brand con cui il Gruppo ha scelto di avvicinarsi ai Millenials, proponendo loro esperienze di business game aziendali supportati da tutor e manager interni, che si concludono con l'inserimento in azienda dei migliori talenti. Nel 2018 sono state organizzate otto edizioni, personalizzate in funzione delle strutture aziendali richiedenti. A dicembre 2018 è stato lanciato anche il primo contest per neo laureati, "Find your Talent", che prevede un percorso formativo interdivisionale e internazionale nell'ambito dell'International Talent Program.

L'International Talent Program (ITP) costituisce ormai una delle più importanti iniziative di valorizzazione dei talenti a livello di Gruppo. Lanciato nel 2017, per lo sviluppo di una nuova generazione di manager di cultura in-



ternazionale, il Programma è rivolto a un bacino di collaboratori con profilo professionale o di middle management. L'elemento qualificante del Programma è rappresentato da percorsi di sviluppo personalizzati della durata di 3-5 anni. Ogni percorso è caratterizzato da esperienze di lavoro interfunzionali, interdivisionali e internazionali, ciascuna della durata di almeno un anno. L'obiettivo è lo sviluppo di nuove competenze – sia tecnico-specialistiche che comportamentali e manageriali – e di una visione globale del Gruppo Intesa Sanpaolo. Tutti i partecipanti al Programma associano alle attività professionali il coinvolgimento in iniziative di training specialistico e manageriale in lingua inglese in collaborazione con le migliori Business School, workshop internazionali focalizzati sull'innovazione e iniziative di project work fortemente connessi ai business del Gruppo. Per ciascun talento, durante l'intero percorso, è previsto un programma di sponsorship con il coinvolgimento diretto di Senior Manager del Gruppo. Attualmente è in corso la prima edizione dell'ITP con più di 100 persone, provenienti da tutto il Gruppo Intesa Sanpaolo, che stanno progressivamente completando la prima esperienza di rotazione. Inoltre, a giugno 2018 è iniziato il processo di selezione della seconda edizione di ITP che ha visto il coinvolgimento di oltre 1400 collaboratori individuati in base a criteri oggettivi. Il completamento, a dicembre 2018, dell'iter di selezione ha consentito di individuare circa 100 ulteriori nuovi partecipanti per i quali verranno definiti percorsi di sviluppo personalizzati. Un importante passo in avanti verso l'obiettivo del Piano d'Impresa di valorizzazione dei talenti finalizzata a rafforzare la community di middle management internazionale attraverso il coinvolgimento di circa 500 risorse entro il 2021.

## INCLUSIONE E DIVERSITY MANAGEMENT

All'interno dell'Area di Governo Chief Operating Officer, nel mese di dicembre 2018, è stata costituita la nuova struttura Diversity & Inclusion. L'obiettivo è di favorire un approccio inclusivo in Azienda, incentivando il rispetto e il valore della diversità e potenziando il patrimonio di multiculturalità, esperienze e caratteristiche delle persone del Gruppo. La popolazione aziendale è equilibrata per presenza maschile e femminile, con un 47% di uomini e un 53% di donne. Il personale direttivo femminile (dirigenti e quadri direttivi) è superiore a 14.000 collaboratori nel Gruppo, con un'incidenza del 28,7% rispetto al totale della popolazione femminile, sostanzialmente in linea con il 2017. Il rapporto tra il personale direttivo femminile e il totale del personale direttivo è pari al 38,9%.

Il Piano d'Impresa 2018-2021, pone l'accento sui temi dell'equità di genere, definendo l'introduzione, già per il 2018, nel sistema di valutazione di circa 900 manager del Gruppo Intesa Sanpaolo dell'obiettivo Diversity & Inclusion: valorizzazione del talento femminile al fine di valorizzare le skill femminili attraverso iniziative specifiche, con un peso pari al 10% sulla valutazione complessiva.

In tema di diversità e inclusione, Intesa Sanpaolo si impegna nella realizzazione di politiche di gestione e sviluppo delle persone che sono improntate all'equità e scevre da discriminazioni di sorta. Inclusione e non discriminazione sono valori che connotano tutti i progetti e gli strumenti aziendali volti a migliorare la performance di Gruppo, coltivare il talento e favorire il bilanciamento vita-lavoro di tutti i dipendenti. Il tema è trasversale e coinvolge quindi diverse strutture sia per quanto riguarda la valutazione dei progetti in corso, sia per la definizione di nuove attività. L'approccio alla valorizzazione delle diversità è prima di tutto gestionale e organizzativo, con iniziative ad hoc per valorizzare il merito, agevolare l'equilibrio fra vita lavorativa e vita privata, supportare il rientro dei collaboratori dopo la maternità/paternità e lunghe assenze.

Prestando la più ampia attenzione verso le prassi di inclusione, nel corso del 2016 il lavoro del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile (organismo bilaterale azienda-sindacati), si è focalizzato sulla gestione della age diversity e sulle problematiche che il prolungamento della vita lavorativa può comportare in termini di evoluzione professionale e di politiche di welfare integrato.

Nel corso del 2018, nell'ambito del processo di rinnovo del contratto collettivo di secondo livello di Gruppo, Intesa Sanpaolo e le Organizzazioni sindacali, recependo le analisi, gli approfondimenti e le proposte formulate dal Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile, hanno sottoscritto un apposito accordo dedicato all'inclusione che, riprendendo le previsioni del Protocollo del 2014 ed affiancandosi a quanto già previsto nei pregressi accordi in materia, punta ad introdurre un insieme di strumenti e soluzioni volte a garantire una corretta e attenta gestione del personale con disabilità fin dall'inserimento in azienda, anche attraverso percorsi formativi ad hoc, nonché a supportare i collaboratori che si trovano ad affrontare disabilità, malattia o momenti della vita particolarmente difficili. L'accordo prevede l'avvio di due progetti sperimentali finalizzati a promuovere attività di inserimento dati affidata per conto di Intesa Sanpaolo, tramite un'associazione specializzata, a persone con diagnosi di autismo o sindrome autistica e progetti di alternanza scuola lavoro di allievi con disabilità intellettiva finalizzati al successivo possibile impiego nel progetto di lavoro citato. Detti progetti verranno in parte finanziati dall'iniziativa "Arrotonda Solidale", che prevede il versamento, su base volontaria da parte di tutti i dipendenti, dell'arrotondamento all'euro inferiore del proprio stipendio mensile netto; l'Azienda, a sua volta, verserà i centesimi mancanti a completamento dell'euro per ciascun dipendente. Nel corso del 2018 sono state realizzate nuove assunzioni di persone con disabilità, nel rispetto delle specifiche esigenze manifestate e valorizzandone le competenze, ai fini dell'inserimento in piani di sviluppo professionali.

Nel 2018, Intesa Sanpaolo è stata nuovamente insignita del Diversity & Inclusion Award, riconoscimento alle aziende

che promuovono politiche di avviamento lavorativo per le persone svantaggiate, puntando all'integrazione nei processi e nei gruppi di lavoro dei diversi talenti.

### NASCE IL GRUPPO DI LAVORO DISABILITY MANAGEMENT

Nell'ambito del rinnovo del Contratto collettivo di secondo livello, ad agosto 2018 è stata prevista la creazione di un gruppo di lavoro interfunzionale, composto da oltre 50 collaboratori e coordinato dalla Funzione Welfare, di riferimento per tutte le problematiche legate al mondo della disabilità e della malattia in azienda. Promuovere la cultura dell'inclusione, avviare campagne di sensibilizzazione e formazione, valorizzare le capacità, i meriti e le attitudini delle persone con disabilità, garantire l'inserimento di ciascun individuo in azienda indipendentemente dalla presenza di elementi limitanti sono alcuni degli obiettivi del gruppo di lavoro. Al gruppo di lavoro viene affidato anche il compito di arricchire gli strumenti di welfare a sostegno delle persone con disabilità e/o malate, sulla base delle proposte e delle priorità condivise con le Organizzazioni sindacali del Gruppo. Tra i progetti già realizzati e in corso emerge Nuvole di Solidarietà, attività che ha coinvolto a Milano un gruppo di collaboratori a titolo volontario, con l'obiettivo di supportare quotidianamente una persona con difficoltà motorie nella fase di accesso e uscita presso la sede di lavoro. A Torino invece, Emma, cane da assistenza debitamente addestrato, può accompagnare in ufficio una persona in sedia a rotelle, agevolandone le attività quotidiane, aiutandola per esempio a raccogliere oggetti, aprire e chiudere le porte, trasmettendole una sensazione di maggiore sicurezza. Oltre ad essere aiuti concreti, tali esempi rappresentano una vera e propria rete di supporto e socialità, portata avanti grazie all'accento che il Gruppo pone su questi temi e alla sensibilità delle persone, creando benessere diffuso per chi dà e riceve aiuto.

### CERTIFICAZIONE DYSLEXIA FRIENDLY COMPANY

Il progetto, avviato nel 2017 in collaborazione con la Fondazione Italiana Dislessia, ha raggiunto un importante traguardo: a dicembre 2018 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha ricevuto la certificazione Dyslexia Friendly. Il percorso per l'ottenimento della certificazione si è articolato in diverse fasi, la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo necessita infatti di comprensione e conoscenza. Partendo dalla raccolta di informazioni rispetto ai processi aziendali che caratterizzano la Banca e dall'analisi delle stesse, si è proseguito con lo svolgimento di incontri formativi dedicati ai collaboratori delle strutture a vario titolo coinvolte. Le best practice, personalizzate per Intesa Sanpaolo sulla base dell'analisi condotta, sono state raccolte in una Guida. Intesa Sanpaolo è tra le poche aziende in Italia ad aver preso parte al progetto DSA Progress For Work, che in Italia rappresenta il primo tentativo concreto di supportare aziende e persone affette da dislessia nell'interesse di entrambi. L'obiettivo è l'inserimento positivo nel mondo del lavoro e la valorizzazione delle potenzialità e dei talenti delle persone con dislessia ed altri Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA).

Il Gruppo crede fortemente nel rispetto e nella valorizzazione della diversità, quale valore indispensabile per l'innovazione e la crescita. Per questo è particolarmente attivo nel sostenere iniziative esterne sul tema dell'inclusione e della diversità di genere e nella partecipazione a diverse ricerche con l'obiettivo di misurare e monitorare il proprio posizionamento ed identificare eventuali gap da colmare. Intesa Sanpaolo continua a sostenere Valore D, associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile per la crescita delle aziende e del Paese. Da un lato, la partnership è occasione costante per diffondere ed accrescere la cultura inclusiva attraverso la partecipazione a numerose iniziative formative, a percorsi volti allo sviluppo di competenze, network e carriera, a programmi di mentoring cross-aziendali, oltre che di confronto con altre aziende. Inoltre, da un punto di vista di impegno sociale, Intesa Sanpaolo continua ad essere sponsor di Inspiring Girls Italia, progetto dedicato alle ragazze e ai ragazzi delle scuole medie, con l'obiettivo di rafforzare la fiducia in sé stessi e di supportare, le ragazze in particolare, a superare gli stereotipi di genere che possono ostacolare sogni e ambizioni. Sul perimetro delle Banche Estere, a seguito della sottoscrizione della Diversity Charter in Croazia, avvenuta nel 2017, PBZ, attraverso diverse iniziative, ha rafforzato le attività di consapevolezza in tema di diversity e inclusione nelle attività quotidiane all'interno della Banca. Una di queste è rappresentata dal contest Come la nostra diversity arricchisce il nostro ambiente di lavoro, cui hanno partecipato 160 collaboratori, con l'obiettivo di scoprire e promuovere i team che nelle loro attività quotidiane collaborano e raggiungono risultati positivi nel rispetto dei diversi punti di vista, idee e di altre differenze.

# Benessere dei collaboratori

## POLITICHE AZIENDALI

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo stabilisce, tra i principi di relazione con i dipendenti, la promozione di politiche che agevolino l'equilibrio fra vita personale e professionale; l'attuazione concreta si esplica in regole specifiche emanate in materia di conciliazione. Il welfare è una dimensione prioritaria su cui si incentrano le azioni per supportare la motivazione e il coinvolgimento, ponendo le persone al centro, con l'obiettivo di soddisfare i loro bisogni e quelli dei loro familiari. Coerentemente, anche il confronto tra l'azienda e le Organizzazioni sindacali ha spesso posto al centro della discussione le politiche di potenziamento e affinamento degli strumenti che costituiscono il welfare aziendale e contribuiscono a favorire in misura significativa la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale e dunque a favorire il benessere dei dipendenti. Benessere che viene tutelato anche sul fronte della salvaguardia della salute e sicurezza sul lavoro, per il tramite di misure sempre più efficaci come dichiarato nella Politica di Salute e Sicurezza e nel Codice Etico di Gruppo. La normativa interna prevede un Sistema di Compiti e Responsabilità, declinato in regole e guide operative aziendali, cui partecipano una pluralità di soggetti, in relazione a specifiche competenze professionali ovvero a determinate funzioni aziendali.

## WELFARE E QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA

Intesa Sanpaolo ha scelto un modello di welfare aziendale che opera all'interno di un sistema integrato e include: la previdenza complementare, l'assistenza sanitaria integrativa, l'Associazione culturale, ricreativa e sportiva dei dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo (ALI), la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus, nonché il complesso delle attività di Mobility management (vedi pag. 143) e di quelle relative all'ambito dell'attenzione alla persona e alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Il sistema di welfare aziendale si propone di agire sui principali elementi per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale dei collaboratori e delle loro famiglie con l'obiettivo di favorire soluzioni e progetti sostenibili e coerenti con le loro aspettative. La gestione e il monitoraggio delle attività sono seguite dalla funzione di Affari Sindacali.

In sede di Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile, organismo bilaterale istituito anche con l'obiettivo di migliorare ulteriormente il benessere dei dipendenti, i rappresentanti dell'azienda e dei lavoratori dedicano specifiche sessioni di confronto per analizzare e approfondire le tematiche relative all'assistenza, ai servizi a favore delle famiglie e al maggiore equilibrio nell'uso del tempo, individuando opportune iniziative di miglioramento e di sensibilizzazione nella prospettiva di conciliare le esigenze organizzative aziendali con i tempi di vita personali.

Completata a fine 2015 la sperimentazione, nel 2018 il Lavoro Flessibile, anche per via dell'obiettivo fissato nel nuovo Piano d'Impresa che prevede l'estensione dell'iniziativa a circa 24.000 persone nel 2021, è proseguito coinvolgendo un numero crescente di strutture e persone in tutto il Gruppo (oltre 11.500 aderenti), con la possibilità di svolgere la prestazione di lavoro da casa, da spazi aziendali diversi dal proprio ufficio o dal cliente. Dal 2017 è possibile fruire anche della formazione in modalità flessibile da casa. Nel 2018, il Lavoro Flessibile è stato esteso a Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania. L'obiettivo del progetto è stato di promuovere una best practice di Gruppo che migliora la qualità della vita delle persone ed allo stesso tempo aumenta motivazione e produttività. Banca Intesa Beograd ha lanciato il lavoro flessibile nel mese di maggio, insieme all'orario flessibile, per una popolazione target di 400 dipendenti (36% delle strutture di Head Office). Intesa Sanpaolo Bank Albania ha avviato la sperimentazione nel mese di dicembre e proseguirà con l'implementazione nel 2019.

Un ulteriore strumento innovativo è la Banca del Tempo, introdotta con l'accordo sindacale dell'ottobre 2015 in materia di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, resa pienamente operativa nel successivo biennio 2016-2017 ed implementata con i rinnovi della contrattazione di secondo livello nel 2018. È una riserva di tempo messa a disposizione dall'azienda e dai collaboratori per essere più vicini a quelle persone che si trovano, anche per brevi periodi, in situazioni di difficoltà e per dare loro la possibilità di avere del tempo in più. È anche una scommessa sulla capacità di essere generosi e solidali perché, in aggiunta alle ore messe a disposizione dall'azienda, con una dotazione iniziale di 50.000 ore, ogni collaboratore ha la possibilità di donare alcuni dei propri permessi o ferie, che l'azienda implementerà con un uguale quantitativo di tempo, fino ad un massimo di altre 50.000 ore. Nel 2018 sono state donate 8.695 ore, cui si sono aggiunte pari ore messe a disposizione dall'azienda, per un totale complessivo di 67.390 ore. Nell'ambito della medesima iniziativa della Banca del Tempo è stato promosso il volontariato aziendale che ha consentito a 397 persone nel corso del 2018 di

prestare la propria opera di volontariato, nelle giornate di lavoro, a favore di associazioni ed enti esterni selezionati dal Gruppo. Le ore di permesso sono state complessivamente 2.926.

Interventi a tutela della maternità e della paternità sono attuati mettendo a disposizione un servizio di Asili Nido aziendali di eccellenza, a Firenze, Milano, Moncalieri, Napoli e Torino che accolgono complessivamente 255 bimbi e una rete di asili nido in convenzione su tutto il territorio nazionale.

Il rinnovo della contrattazione di secondo livello di Gruppo del 2018 ha consentito il consolidamento ed il potenziamento degli strumenti volti ad agevolare la genitorialità, già introdotti nel precedente ciclo contrattuale. I padri possono infatti richiedere specifici permessi retribuiti aggiuntivi per la nascita dei figli, l'integrazione economica del 10% della quota retribuita prevista per legge per i congedi parentali, il riconoscimento del 30% della retribuzione annua lorda individuale in caso di fruizione di ulteriori 10 giorni di congedo una volta esaurito il congedo parentale previsto per legge, ulteriori giorni di permesso e di aspettativa non retribuiti in caso di malattia del figlio o di esigenze legate al puerperio. Il complesso di norme dedicate alla genitorialità ha introdotto, in via sperimentale, un ulteriore permesso retribuito per l'inserimento dei figli presso l'asilo nido o la scuola materna e ulteriori giorni non retribuiti finalizzati all'assistenza di figli minorenni a favore di genitori separati o divorziati, affidatari esclusivi dei figli, nonché in caso di vedovanza e di famiglie monogenitoriali. Inoltre, sempre in occasione del Contratto di secondo livello del Gruppo, è stato incrementato l'importo dell'assegno che l'Azienda riconosce ai collaboratori con familiari portatori di handicap e anche nell'ambito della Banca del Tempo sono state introdotte nuove casistiche, relative ad esigenze legate a disturbi dell'età evolutiva dei figli minorenni, che danno la possibilità di richiedere giorni di permesso retribuito, rafforzando e completando lo strumento.

Con riferimento alla previdenza complementare, conclusa la prima fase avviata dagli accordi collettivi dell'ottobre 2015, si è proseguito con la confluenza nel Fondo Pensione a Contribuzione Definita del Gruppo Intesa Sanpaolo, della Cassa di Previdenza Cariparo e dei Fondi Pensione delle ex Banche Venete. Nel 2018 è stata avviata la seconda fase del progetto, avente ad oggetto la razionalizzazione dei Fondi Pensione a prestazione definita, con l'integrazione della Cassa di Previdenza San Paolo nel Fondo Pensione Banco di Napoli, creando così il Fondo pensione a Prestazione Definita del Gruppo Intesa Sanpaolo. Il percorso ha contemplato una preventiva offerta di capitalizzazione da parte della Cassa di Previdenza San Paolo ai propri iscritti, la cui accettazione, su base volontaria, ha previsto per gli iscritti in servizio il trasferimento al Fondo a Contribuzione Intesa Sanpaolo. L'adesione è stata significativa con oltre il 90% di iscritti ed un capitale complessivo di circa 1 miliardo di euro che dal 1° gennaio 2019 è trasferito al Fondo a Contribuzione Intesa Sanpaolo sommandosi agli oltre 6 miliardi di patrimonio per circa 75 mila iscritti a fine 2018. Nel Fondo permane la possibilità di aderire alle coperture assicurative accessorie, di iscrivere i propri familiari a carico e di mantenere l'iscrizione al Fondo al raggiungimento dell'età pensionabile. Tra le utilità rese disponibili dal Fondo all'interno dell'area riservata del sito web, è stata abilitata la funzionalità per la stima dell'importo netto erogabile in caso di riscatti (per dimissioni, accesso Fondo di Solidarietà, Invalidità Permanente, Pensionamento), R.I.T.A. (Rendita Integrativa Temporanea Anticipata) e anticipazioni (spese sanitarie, acquisto prima casa, ecc.).

## IL FONDO SANITARIO INTEGRATIVO DEL GRUPPO

Per quanto riguarda il supporto alla salute, il Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo, ente senza fini di lucro che ispira la sua azione ai valori mutualistici e di solidarietà sociale, offre agli iscritti e ai loro familiari, prestazioni integrative e sostitutive di quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Nel corso del 2018 ha erogato, al netto della franchigia, prestazioni per 145 milioni di euro a beneficio dei propri 201.000 iscritti. Dopo le campagne dedicate alla prevenzione cardiovascolare (2016) e osteoporosi (2017), il 2018 è stato dedicato alla prevenzione dei tumori della pelle. L'iniziativa ha registrato un'adesione molto significativa con 20.900 persone che hanno preso parte allo screening e 6.500 che hanno beneficiato della visita dermatologica con epiluminescenza per il controllo dei nevi. Sulla scorta di questa esperienza il Comitato Scientifico del Fondo ha pianificato, per il 2019, una nuova campagna per la prevenzione tumorale, con un diffuso programma di informazione e sensibilizzazione sugli stili di vita per ridurre il rischio e con particolare focalizzazione sui tumori al colon e alla cervice uterina.

La Divisione International Subsidiary Banks ha rinnovato l'International Healthcare Programme, iniziativa che mira a offrire ai propri collaboratori esteri (con l'esclusione di Pravex ed Eximbank) con contratto di lavoro a tempo indeterminato (oltre 19.000 persone) consulenza medica di cosiddetta second opinion (estesa anche a coniuge e figli in età scolare) e/o trattamenti sanitari in centri d'eccellenza (solo per il dipendente) situati in paesi esteri rispetto a quello di residenza e/o luogo di lavoro, in caso di malattie gravi (cancro, trapianti, interventi chirurgici ad alta complessità, ecc.). Oltre alla copertura delle spese d'intervento sono previsti diversi

servizi complementari (assistenza visti, degenza, alloggio per l'accompagnatore, viaggio, ecc.) nonché la neutralizzazione di tutte le spese necessarie per raggiungere la struttura prescelta, alloggiare nel paese estero e affrontare le spese mediche da sostenere una volta rientrati a casa. Dal 2018, su alcune società estere del perimetro, il programma prevede – su base volontaria e a spese del dipendente – un'opzione al fine di garantire i trattamenti anche ai membri della famiglia (coniuge e figli in età scolare).

Un'altra forma di welfare partecipato è rappresentata dall'Associazione dei Lavoratori di Intesa Sanpaolo (ALI), attenta a favorire l'aggregazione tra le persone e anche a promuovere con modalità innovative, servizi alla persona e iniziative per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. ALI opera dal 2014 come circolo unico di Gruppo e nel 2018 ha raggiunto circa 145 mila soci. Propone un'ampia offerta di servizi, sia a livello territoriale sia nazionale: dalle attività di aggregazione, turistiche, culturali e sportive, ai servizi alla persona dedicati, in particolare, alle famiglie con figli e ai caregiver. Per i figli dei soci, oltre a proporre un'ampia gamma di Junior campus in Italia e all'estero, ha offerto – in sinergia con una Società specializzata – programmi per favorire le scelte della scuola superiore, dell'università e/o del lavoro. Ai bimbi da 1 a 6 anni, l'Associazione offre un Dono di Natale e alle famiglie di tutti i nuovi nati nell'anno è dedicato un contributo straordinario. Ampia l'offerta ai Soci in tema di convenzioni, che si è ampliata grazie all'attivazione dei primi gruppi acquisto in collaborazione con Destination Gusto e a una convenzione sul Noleggio a Lungo Termine. Nel 2018 ALI ha intrapreso un percorso finalizzato ad un maggior ascolto dei propri soci per identificare i loro bisogni e aspettative in modo da poter mettere a punto le proprie strategie operative. Attraverso una serie di focus group è stato possibile mettere a punto l'«analisi di materialità», individuando i temi «materiali», cioè quegli aspetti che rappresentano una chiave per comprendere gli impatti delle attività condotte dall'Associazione e che influenzano le decisioni dei suoi stakeholder più importanti, i Soci.

Attraverso la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus è proseguita l'opera di contrasto al disagio economico e sociale a favore di dipendenti, ex dipendenti e pensionati in difficoltà, la promozione della cultura e dell'arte mediante l'erogazione di borse di studio universitarie e di dottorato a favore di studenti disagiati. Non da ultimo, sono stati sostenuti economicamente enti che, con progetti mirati a favore dei bisognosi, operano direttamente nel campo della solidarietà e dell'assistenza sociale. La somma deliberata dal Consiglio di Amministrazione nel 2018 ammonta complessivamente a circa 2,6 milioni di euro e ricomprende un significativo stanziamento a favore delle mense per i poveri e dei dormitori per indigenti.

## PEOPLE CARE

Nel contesto del Piano di Impresa 2018-2021 è stata costituita nel 2018 la struttura People & Process Care che, partendo dalla centralità delle persone e attraverso un dialogo continuo con i collaboratori, lavora per favorire il benessere aziendale e contribuisce ai miglioramenti organizzativi, in linea con i valori e la cultura di Intesa Sanpaolo. Nel quarto trimestre del 2018 è stata avviata una progettualità volta a creare un Modello di People Care di Gruppo, al fine di migliorare la qualità della vita in azienda a partire dai bisogni dei collaboratori, che si declina in due obiettivi: da un lato valorizzare e far conoscere alla popolazione aziendale i numerosi servizi già attualmente offerti alle persone, dall'altro lato contribuire allo sviluppo di nuove soluzioni per arricchire e qualificare l'offerta attuale. Per realizzare questi obiettivi è in corso di implementazione un'adeguata strategia di comunicazione che, anche grazie al processo di digitalizzazione, permetterà una maggior personalizzazione e facilità nella fruizione dei servizi da parte dei collaboratori. Inoltre, il Gruppo sta studiando l'attivazione di un processo di ascolto riservato e qualificato a supporto dei collaboratori che vivono momenti di difficoltà o disagio personale.



## CLIMA AZIENDALE

La Comunicazione Interna di Intesa Sanpaolo si occupa di sviluppare una cultura comune basata sui valori aziendali e favorire il senso di appartenenza dei collaboratori. Un sistema integrato che, oltre l'ascolto strutturato dei collaboratori, si compone di strumenti quali la Intranet, la Web Tv, Mosaico e Mosaico International che facilitano la costante informazione, il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti. A questi strumenti, da febbraio 2018, si è aggiunta interComm, la nuova App per la comunicazione interna di Intesa Sanpaolo. Ovunque, tutte le persone del Gruppo, possono essere costantemente aggiornate, al lavoro e a casa, con i Primi Piani, le news Intranet, i video della Web Tv e gli articoli di Mosaico direttamente sugli smartphone aziendali e personali. Molteplici sono state le attività che hanno caratterizzato il 2018. L'attenzione è stata focalizzata in primo luogo sulla presentazione del Piano d'Impresa 2018-2021, accompagnata da un'attività di informazione e coinvolgimento attraverso tutti gli strumenti di comunicazione, oltre all'invio del Piano a tutti i collaboratori in Italia e all'estero con una email a firma del CEO.

L'ascolto strutturato è uno strumento a supporto del Top management e delle strutture aziendali su temi ed esigenze specifiche o attività progettuali. In quest'ottica anche quest'anno le attività di ascolto (feedback, survey, focus group, web focus, ecc.) in Italia e all'estero, sono state oltre 60 e hanno coinvolto quasi 50.000 persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo. Oltre a queste, tre iniziative nuove hanno coinvolto tutte le persone di Intesa Sanpaolo in Italia e all'estero: la prima è il Net People Impact Index, realizzato tra febbraio e giugno, ed è l'indice che misura l'energia e il legame delle persone con il Gruppo; la seconda è il Progetto Mission, un percorso di indagine qualitativa e quantitativa, svolto tra luglio e ottobre, per raccogliere elementi utili al management per l'aggiornamento della attuale Mission di Intesa Sanpaolo alla luce del Piano d'Impresa 2018-2021. In questo ambito sono stati indagati, in un'apposita sezione dedicata e al fine di contribuire al processo di stakeholder engagement, anche temi di Corporate Social Responsibility; la terza è il Progetto inclusione, un'iniziativa di ascolto realizzata al fine di indagare la percezione di tutti i collaboratori e il gradimento delle azioni già attuate in tema di inclusione supportando altresì l'Azienda nella comprensione del grado di apertura e di attitudine all'accoglienza, come Gruppo e come insieme di Persone, evidenziando al contempo punti di forza e nuove possibili aree di sviluppo in tale ambito.

### PROGETTO MISSION: PERCEZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI A LIVELLO STRATEGICO SUI TEMI DI CSR CHE IMPATTANO I COLLABORATORI

La survey, lanciata principalmente per una riflessione condivisa sulla mission e i valori del Gruppo, alla luce del nuovo Piano d'Impresa, si è rivelata un'opportunità che ha consentito al Gruppo di rilevare, attraverso apposite domande inserite in una sezione dedicata del questionario, la percezione dei collaboratori sugli obiettivi in ambito sociale e ambientale fissati dal Piano stesso. L'indagine è stata rivolta a quasi 69.000 collaboratori in Italia e a circa 20.000 all'estero, ottenendo una redemption rispettivamente del 51,6% e del 41,5%. Tra i temi che il Piano di Impresa dedica alle persone, quelli ritenuti più rilevanti dai collaboratori del Gruppo Intesa Sanpaolo sono quelli che riguardano i sistemi di valutazione delle performance e di incentivazione, la formazione delle persone, il welfare e qualità della vita in azienda, il clima aziendale, lo sviluppo dei talenti e la tutela dell'occupazione. Ad esempio, per quanto riguarda gli ambiti afferenti lo sviluppo, la valorizzazione e il benessere delle persone, i collaboratori del perimetro italiano ritengono che l'impegno assunto dal Gruppo di incrementare del 80% le ore di formazione erogate nel periodo 2018-2021 possa avere un effetto significativo sulla propria crescita professionale e personale (75% dei rispondenti), considerandola un'opportunità che risponde in maniera efficace alle esigenze del singolo (59%); il 68% ritiene che lo smart working, strumento sul quale il Piano pone un accento in termini di estensione dell'iniziativa, sarà uno strumento sempre più adottato in futuro in quanto contribuisce all'incremento del benessere dei collaboratori e al contempo al contenimento dei costi aziendali, altri ancora lo considerano un'opportunità che agevola la propria vita privata senza penalizzare il lavoro (48%). A supporto della significativa attenzione e sensibilità delle persone del Gruppo sui temi di CSR legati al business, tutti i collaboratori rispondenti sono stati concordi nel dare priorità agli approcci che una banca dovrebbe adottare, mettendo al primo posto la trasparenza e cura del cliente, seguita dall'opportunità di favorire soluzioni di investimento sostenibili per i propri clienti nonché dall'accesso al credito e l'inclusione finanziaria delle categorie più svantaggiate e vulnerabili.

## SALUTE E SICUREZZA

La Direzione Tutela Aziendale è la struttura che, nell'ambito del Gruppo, sovrintende alle attività di presidio della salute e sicurezza. Intesa Sanpaolo ha implementato ed efficacemente attuato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, individuando all'interno della propria struttura organizzativa le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della propria politica di tutela dei collaboratori. Allo scopo di rafforzare il presidio della salute e sicurezza dei propri collaboratori, a partire dal 2017 il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro è sottoposto a verifica annuale da parte di un ente terzo ed indipendente che ne attesta la conformità alle leggi vigenti e agli standard di settore (British Standard BS OHSAS 18001:2007). Le responsabilità e le modalità connesse all'attuazione, al mantenimento, monitoraggio e miglioramento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (SGSL) sono contenute nella Guida di Processo – Gestione della Conformità – Gestione ambito normativo Sicurezza sul lavoro, aggiornata nel mese di giugno 2018. La Guida è stata definita con l'obiettivo di ridurre la possibilità di accadimento di qualunque evento dannoso per le persone, l'ambiente e le parti esterne interessate, controllare i rischi nell'ambito dell'operatività dell'azienda e di ditte esterne coinvolte nel contesto aziendale, migliorare progressivamente le prestazioni del Gruppo in materia di salute e sicurezza sul lavoro. I rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori sono valutati secondo un approccio multidisciplinare, considerando l'effetto combinato dell'ambiente di lavoro, dei processi e delle attrezzature nonché delle condizioni soggettive dei lavoratori. L'attività di gestione dei rischi per la salute e sicurezza si articola nelle seguenti fasi:

- identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- valutazione dei rischi;
- individuazione e predisposizione delle misure e delle procedure di prevenzione e di protezione;
- definizione di un piano di interventi nell'ambito di un programma per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, con l'identificazione delle strutture aziendali competenti alla loro attuazione;
- realizzazione degli interventi pianificati nell'ambito del programma;
- definizione dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- verifica dell'attuazione dei programmi e controllo sull'applicazione e sull'efficacia delle misure adottate;
- gestione dei rischi residui.

Intesa Sanpaolo (nella figura del Datore di Lavoro) – con la collaborazione del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dei Medici Competenti, previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza – elabora e mantiene aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi, che fra l'altro contiene:

- la relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, nella quale sono specificati i criteri adottati per la valutazione stessa;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione;
- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere.

La valutazione ed il relativo documento vengono aggiornati in relazione all'evoluzione tecnica nonché alle significative modifiche del processo produttivo e dell'assetto organizzativo dell'azienda tali da incidere sull'esposizione al rischio dei lavoratori. Questo impegno è stato assolto anche nel 2018 con la messa a disposizione di tutto il personale del documento aggiornato. Il processo di gestione dei rischi presenti all'interno delle sedi del Gruppo, attuato in stretta collaborazione con le competenti funzioni aziendali, per il 2018 ha previsto un piano di intervento finalizzato ad ottenere una percentuale di eliminazione complessiva dei fattori di rischio pari a circa il 27%. Nel secondo semestre 2018 si è completata l'attività di aggiornamento della valutazione dei rischi di tutte le società acquisite nell'ambito dell'operazione Banche Venete. Nel 2018 è proseguito il programma di sostegno post evento traumatico (rapine, atti di violenza, verbale o fisica nonché calamità naturali) portati a conoscenza del Servizio di Prevenzione e Protezione proponendo, ai collaboratori vittime degli stessi, un sostegno medico-psicologico in funzione della gravità del trauma subito. Sono stati organizzati 30 interventi che hanno visto il coinvolgimento di circa 120 collaboratori.

## PROGETTO SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 4.0

Nel 2018 è stato avviato un progetto, inserito nel Piano di Impresa 2018-2021, che si pone l'obiettivo di analizzare l'evoluzione dell'attività bancaria in relazione alla digitalizzazione dei processi e all'avvento di nuove tecnologie e di comprenderne gli effetti sulla salute e benessere della popolazione aziendale. Per garantire la migliore attuazione degli adempimenti in materia di tutela della sicurezza e della salute sui luoghi di lavoro, anche sotto il profilo della prevenzione, occorre prefigurare scenari e modalità lavorative future per poter tempestivamente elaborare interventi di mitigazione dei rischi (non solo dei collaboratori ma di tutte le persone che entrano in contatto con i luoghi di lavoro del Gruppo). Il progetto Salute e Sicurezza 4.0 prende, pertanto, le mosse da una serie di elementi di contesto quali l'evoluzione dell'attività bancaria (ad esempio flessibilità di tempi e luoghi di lavoro, smart working, connettività, diffusione di nuove tecnologie, cambiamento dei modelli di servizio, distributivi e dei processi) e il progressivo invecchiamento dell'organico per approfondire prospetticamente – con l'indispensabile supporto medico – i possibili effetti sulle capacità di adattamento dei collaboratori e sull'integrità fisica e psicologica degli stessi. Si tratta di un progetto innovativo che potrà fornire utili indicazioni, in termini di ergonomia cognitiva e di technostress, per la predisposizione del layout delle nuove postazioni di lavoro e del contenuto dei programmi e delle procedure chiamati a indirizzare la nuova operatività. La prima fase del progetto ha previsto una sperimentazione all'interno della Direzione Tutela Aziendale con la creazione di 6 cantieri di lavoro virtuali focalizzati sui seguenti temi: 1) Censimento delle fonti di informazione; 2) Tipologie dei luoghi e posti di lavoro; 3) Processi e compiti lavorativi; 4) Attrezzature e applicativi; 5) Indicatori di salute aggregati; 6) Rischi Stress Lavoro Correlato e Tecnostress. L'esito del progetto comporterà delle modifiche al Documento di Valutazione dei Rischi.

## VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO CORRELATO

Nel corso del 2018 è stata aggiornata la valutazione del rischio stress lavoro-correlato per il personale delle filiali di Intesa Sanpaolo che operano con orario tradizionale. I collaboratori della rete sono stati coinvolti a campione in incontri condotti dal Servizio di Prevenzione e Protezione presso le sedi di Torino, Milano, Firenze, Padova, Bologna, Roma e Napoli, al fine di raccogliere gli elementi valutativi. La valutazione del rischio stress lavoro-correlato è stata completata anche per le filiali di nuovo layout: alla valutazione preliminare, prevista dalla metodologia INAIL, è seguita una fase di valutazione approfondita con la collaborazione del Dipartimento di Scienze Cliniche e di Comunità dell'Università degli Studi di Milano. Sono stati organizzati 10 focus group nelle piazze di Milano, Torino, Bologna e Napoli, a cui sono stati invitati a partecipare alcuni gestori, coordinatori e direttori operanti in questa nuova tipologia di filiale. L'analisi degli indicatori non evidenzia condizioni organizzative che possono determinare una presenza significativa di stress lavoro correlato ma, in una prospettiva di eccellenza, emergono alcune aree di controllo e miglioramento per le quali sono state attivate delle misure. L'analisi preliminare delle visite mediche condotte tra i collaboratori delle filiali indica infatti una buona condizione generale di salute ed una frequenza di disturbi correlabili a stress inferiori a quella della popolazione generale. Tutti i risultati degli aggiornamenti alla valutazione sono documentati all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi a disposizione di tutto il personale nella intranet di Gruppo.

Nel corso dell'anno sono continuate ulteriori importanti iniziative tra le quali l'aggiornamento della valutazione dei tempi di adibizione al videoterminale per il personale operante nelle filiali standard, nelle filiali hub e nei punti consulenza. La metodologia utilizzata è stata quella delle osservazioni istantanee o work sampling, già in uso nel Gruppo da diversi anni, basata su un modello matematico di tipo statistico, che, a seguito di un numero significativo di osservazioni, permette di determinare il tempo di utilizzo del videoterminale per un gruppo omogeneo di lavoratori. L'analisi è stata svolta su un totale di 152 filiali. Tutte le valutazioni effettuate hanno definito l'elenco dei Gruppi omogenei di lavoratori esposti a rischio videoterminale e attualmente risultano soggetti a sorveglianza sanitaria per tale rischio circa 23 mila collaboratori. Nel corso del 2018 è stato messo a punto ed applicato un significativo approfondimento della metodologia di valutazione del rischio sismico, con la determinazione di un Grado di Rischio Sismico degli immobili. In particolare tale indice è stato determinato per ciascun immobile ricompreso in una zona sismica a più alto rischio tramite sopralluoghi tecnici e la rilevazione di elementi di rappresentazione della pericolosità, della vulnerabilità e dell'esposizione in

termini di numero di persone presenti nell'edificio. Con l'ultimo Documento di Valutazione dei Rischi, approvato nel luglio 2018, è stata introdotta un'importante riorganizzazione della sorveglianza sanitaria, intesa sia come medical screening che come medical surveillance. I protocolli adottati hanno quindi lo scopo di valutare lo stato di salute del lavoratore, non solo rispetto al singolo rischio, ma anche rispetto ai contenuti della mansione nel suo complesso. I dati della sorveglianza sanitaria assumono specifico ruolo nella valutazione e gestione del rischio, attraverso l'introduzione di specifici strumenti di analisi: ad esempio, nel protocollo sanitario, è stato introdotto il questionario Work Ability Index, attraverso il quale valutare l'opportunità di adottare misure di supporto e/o la necessità di migliorare le condizioni di lavoro. Tenendo conto della necessità di armonizzare l'approccio delle controllate estere anche sul tema della salute e sicurezza, la Direzione Tutela Aziendale e la Divisione International Subsidiary Banks hanno definito un piano per il rafforzamento ispirato a best practice di Gruppo ed improntato al miglioramento continuo, in particolare dal punto di vista della governance della salute e sicurezza. La Direzione Centrale Tutela Aziendale e la Direzione Personale della Divisione International Subsidiary Banks hanno lavorato per definire un approccio comune che consenta di armonizzare le pratiche locali in tale ambito, nel rispetto dei requisiti nazionali e degli standard di Gruppo. Il processo di armonizzazione ha seguito due filoni principali: quello organizzativo e quello normativo. Dal punto di vista organizzativo, nel corso del 2018, sono stati rivisti i funzionigrammi delle Banche estere con l'obiettivo di integrare le diverse mission ed attività, definite secondo la legislazione locale, con quelle previste dallo standard di Gruppo, improntate secondo la cultura della prevenzione ed il miglioramento continuo. Oltre all'armonizzazione organizzativa, a fine 2018 sono state emanate delle Regole per i sistemi di gestione della salute e la sicurezza che, ispirate ai principali standard internazionali sui Sistemi di Gestione (BS OHSAS 18001 e ISO 45001), forniscono un quadro riepilogativo, sintetico ma esaustivo, delle responsabilità e degli adempimenti in materia e rappresentano un punto fondamentale nello sviluppo della strategia di Gruppo in tale ambito. L'adozione e l'effettiva applicazione delle Regole consentiranno di rafforzare i livelli attuali di presidio e di condividere lo stesso approccio nel rispetto dei requisiti di legge presenti nei diversi contesti nazionali.

#### **CERTIFICAZIONE DEL SGSSL AL BRITISH STANDARD OHSAS 18001:2007**

Nel 2018 la certificazione di conformità del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro al British Standard OHSAS 18001:2007 è stata estesa al 100% delle filiali del Gruppo Intesa Sanpaolo in Italia. Il percorso di verifica, affidato ad un ente terzo e indipendente, si è svolto tramite la valutazione diretta delle attività attraverso audit presso le varie strutture organizzative (50 filiali e il grattacielo di Torino in quanto sede del Sistema), interviste al personale (a tutti i livelli, compreso il personale dei manutentori, i medici competenti, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, il Servizio Formazione, il Facility Management), analisi di documenti e registrazioni e valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese a seguito dei rilievi emersi durante gli audit interni.

#### **RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA**

A seguito di un accordo sindacale del 2016 sono stati eletti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Gruppo i cui ambiti di competenza sono definiti su base territoriale.

Nel corso del 2017 i nominativi dei Rappresentanti eletti sono stati comunicati sulla Intranet aziendale; successivamente la rappresentanza è stata integrata a seguito dell'operazione di acquisizione delle ex Banche venete e attualmente è costituita da 114 collaboratori.

Ogni anno vengono svolti interventi formativi dedicati, per l'aggiornamento dei collaboratori che svolgono il ruolo di RLS.

L'insieme delle attività realizzate ha permesso di rendere pienamente operative le procedure di consultazione e partecipazione al complessivo sistema di gestione della salute e sicurezza come previsto dalla normativa.





Ambiente  
e climate change



## I TEMI RILEVANTI

Impatti ambientali diretti	pag. 140
Emissioni atmosferiche e consumi energetici	pag. 141
Gestione responsabile delle risorse	pag. 144
Green economy	pag. 146
Finanziamenti e servizi per la green economy	pag. 146
Cultura e iniziative green	pag. 149

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il cambiamento climatico è un fenomeno di portata estremamente rilevante, con conseguenze che non si limitano al sistema ambiente, ma hanno ampie ripercussioni sulle dinamiche sociali delle generazioni presenti e future. Tale approccio è stato confermato ad ottobre 2018 dal Rapporto del Gruppo intergovernativo sul cambiamento climatico – Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) – che evidenzia come agli attuali ritmi di emissione di CO<sub>2</sub>, entro il 2030 l'aumento della temperatura media globale sarà superiore agli 1,5°C ritenuti dagli esperti la soglia massima di sicurezza.

A novembre 2018 la Commissione Europea ha pubblicato una strategia di lungo periodo per delineare la transizione verso l'azzeramento delle emissioni nette di gas a effetto serra, da conseguirsi entro il 2050 e a dicembre la Conferenza ONU sul Clima (COP24), svoltasi a Katowice, ha ribadito la necessità di procedere nell'attuazione dell'Accordo di Parigi, con la predisposizione di una serie di norme tecniche volte a limitare l'aumento della temperatura globale entro gli 1,5°C.

Risulta importante definire il percorso di transizione verso un'economia sostenibile, anche attraverso una politica finanziaria volta a mobilitare e indirizzare capitali privati verso investimenti verdi.

La consapevolezza delle conseguenze del climate change sul settore finanziario ha favorito la cooperazione internazionale con contributi di esponenti della società civile, dell'industria, del mondo accademico e delle istituzioni a livello internazionale e europeo. Si citano in proposito il Piano d'Azione della Commissione Europea sulla finanza sostenibile, per il contributo in termini di accelerazione alla transizione verso un'economia a basse emissioni, e le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Intesa Sanpaolo sostiene la transizione verso un'economia a basse emissioni attraverso azioni di mitigazione delle proprie emissioni dirette e con il sostegno a iniziative e progetti verdi.

L'impegno è confermato nel Piano di Impresa 2018-2021, con obiettivi che riguardano il sostegno al sistema produttivo in ottica ambientale, come lo specifico plafond creditizio fino a 5 miliardi di euro rivolto alle aziende che adottano il modello circolare. Per quanto riguarda gli impatti diretti il Piano Ambientale del Gruppo Intesa Sanpaolo – Climate Change Action Plan – individua obiettivi di medio e lungo termine di riduzione delle proprie emissioni CO<sub>2</sub> e di consumo e produzione di energia da fonte rinnovabile.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2018	Obiettivi al 2021
Impatti ambientali diretti	Emissioni atmosferiche*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scope 1 + 2 Market-based**: 100.626 tCO<sub>2</sub>eq vs 2008 -40,9%</li> <li>0,027 tCO<sub>2</sub>eq/m<sup>2</sup></li> <li>1,049 tCO<sub>2</sub>eq/addetto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub></li> </ul>
	Consumi energetici	<ul style="list-style-type: none"> <li>Energia elettrica: 475.481 MWh</li> <li>Energia termica: 240.616 MWh</li> <li>Consumo di energia elettrica rinnovabile sul totale: 80,5%</li> <li>Produzione energia elettrica da fonte rinnovabile: 1.010 MWh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenimento dei consumi energetici</li> <li>Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili</li> <li>Mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico</li> </ul>
	Gestione responsabile delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta acquistata: 6.805 t</li> <li>Carta acquistata ecologica su totale: 89,6%</li> <li>Carta risparmiata (dematerializzazione): 3.424 t</li> <li>Acqua: 1,97 mln m<sup>3</sup></li> <li>Rifiuti: 3.997 t</li> <li>Viaggi di lavoro: 179 mln km</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizzo consapevole delle risorse</li> </ul>
Green economy	Finanziamenti e servizi per la green economy e la Circular Economy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finanziamenti con finalità ambientale: 1.922 mln di euro erogati 3,2% sul totale dei finanziamenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostegno all'economia verde</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Circular Economy: Creazione di un plafond creditizio fino a 5 mld di euro Lancio del Circular Economy Lab, con Fondazione Cariplo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 mld di euro di crediti per le imprese che adottano il modello circolare con modalità innovative</li> <li>Lancio di un fondo di investimento dedicato alla Circular Economy</li> </ul>

\* Fattori di emissione per il calcolo della CO<sub>2</sub> elaborati da Intesa Sanpaolo, in coerenza alle Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale (ABI Energia), e sulla base delle principali pubblicazioni 2018 (UNFCCC, IEA, IPCC, AIB, ecc.).

\*\* Market-based: per l'energia elettrica acquistata il dato relativo allo Scope2 considera il contributo, previsto contrattualmente, dei certificati di Garanzia di Origine da fonte rinnovabile e quindi con zero emissioni.

## Impatti ambientali diretti

### POLITICHE AZIENDALI

L'impegno di Intesa Sanpaolo per l'ambiente si concretizza in strumenti di autoregolamentazione in materia ambientale ed energetica che definiscono le linee strategiche e operative entro cui il Gruppo realizza le iniziative di salvaguardia ambientale e di riduzione della propria impronta ecologica. Il Codice Etico di Gruppo e le Regole in materia ambientale ed energetica, approvati dal vertice aziendale, definiscono i principi e le Linee Guida relativi alla responsabilità ambientale del Gruppo e al presidio degli impatti – diretti e indiretti – generati dalla propria attività. Con riferimento agli impatti diretti sull'ambiente, derivanti dall'operatività della Banca, Intesa Sanpaolo ha da tempo adottato un Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia (SGAE), implementato secondo le più importanti norme internazionali di riferimento (ISO 14001 e ISO 50001), e sottoposto a certificazione annuale da parte di un ente terzo ed indipendente.

Inoltre, per tradurre in azioni concrete l'impegno per la tutela dell'ambiente, sono stati istituiti i ruoli dell'Energy Manager e del Mobility Manager, che presidiano in maniera costante le proprie aree di competenza.

Il Gruppo è attento agli impatti generati dai clienti e fornitori, contribuendo alla diffusione di processi e comportamenti virtuosi sotto il profilo ambientale. Inoltre, gestisce attentamente anche i rischi legati ai cambiamenti climatici promuovendo comportamenti adattivi o diretti alla loro mitigazione e sviluppando nel contempo una cultura incentrata sulla prevenzione. Il monitoraggio di tali rischi si basa sui processi previsti dal governo e attuazione del Codice Etico di Gruppo, dall'Analisi del Contesto del Sistema di Gestione Ambientale e dalla rendicontazione di sostenibilità, che consentono di individuare obiettivi e piani d'azione finalizzati ad assicurare un efficace presidio degli stessi (vedi pag. 50).

Una struttura dedicata – Corporate Social Responsibility (CSR) – ha il compito di presidiare gli ambiti di responsabilità sociale e ambientale del Gruppo, tra cui il tema più specifico del cambiamento climatico. Il coordinamento ed il mantenimento del Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia adottato dal Gruppo, nonché delle attività correlate all'Energy Management rientrano nelle competenze della Direzione Centrale Tutela Aziendale, a diretto riporto del Consigliere Delegato e CEO.

### CLIMATE CHANGE ACTION PLAN

In coerenza agli impegni assunti dal Gruppo in tema di responsabilità ambientale, sin dal 2009 Intesa Sanpaolo ha elaborato obiettivi di medio-lungo termine attraverso la predisposizione di specifici piani di azione. Il primo Piano Ambientale di Intesa Sanpaolo ha coperto il periodo 2009-2013, cui ha fatto seguito quello relativo al 2013-2016. Entrambi i Piani si sono posti obiettivi misurabili in tema di risparmio energetico, di risparmio economico e di abbattimento delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Il perimetro di interesse, limitato all'Italia nel primo Piano, si è andato via via ampliando, con l'inclusione di diverse Banche estere.

Nel 2017 è stato predisposto da CSR, in collaborazione con le Direzioni Centrali Immobili e Logistica, Acquisti, Tutela Aziendale, la Divisione International Subsidiary Banks e le Aree di Governo Chief Operating Officer e Chief IT, Digital and Innovation Officer, un nuovo Piano Ambientale – Climate Change Action Plan – con obiettivi al 2022 e al 2037, che è stato sottoposto al Comitato Rischi e approvato dal CEO. Nel Piano il Gruppo Intesa Sanpaolo declina obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> legate alle proprie attività, prendendo come anno di riferimento, anche per i fattori di emissione, il 2012, al fine di storicizzare i risultati conseguiti. Il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi fissati, viene effettuato con cadenza annuale da parte di CSR e i risultati sono oggetto di analisi con le relative strutture di competenza. Nel 2018 il primo monitoraggio del Piano Ambientale ha evidenziato un andamento ampiamente in linea con le previsioni di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Gli obiettivi al 2022 prevedono, tra gli altri, una riduzione delle emissioni assolute riconducibili ai consumi energetici (diretti ed indiretti) del 37% rispetto al 2012 (una riduzione del 31% è già stata raggiunta nel periodo 2012-2016).

Il Piano prevede inoltre obiettivi di consumo e produzione di energia da fonte rinnovabile, in particolare:

- l'aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, dal 76% di fine 2012 all'81% di fine 2022;
- il mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico (pari a oltre 1.000 MWh nel 2016), tenuto conto dei vincoli e delle caratteristiche del patrimonio immobiliare.

Infine, in coerenza agli accordi internazionali sul clima, sono stati previsti target di lungo periodo al 2037 che saranno monitorati ed eventualmente revisionati con cadenza quinquennale.

L'ampliamento del perimetro nel frattempo intervenuto determinerà un ricalcolo dei suddetti obiettivi.

## SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE E DELL'ENERGIA

In Italia Intesa Sanpaolo ha adottato, da oltre dieci anni, un Sistema di Gestione Ambientale, integrato poi con quello dell'Energia (SGAE), che è sottoposto ad un processo di certificazione e sorveglianza annuale da parte di un organismo indipendente. In particolare il perimetro di certificazione interessa attualmente un campione di circa 250 unità operative che, anche nel 2018, hanno ottenuto la certificazione di conformità ai sensi delle norme internazionali ISO 14001 e ISO 50001. Il Sistema sovrintende a tutte le attività e operazioni svolte nell'ambito delle suddette unità operative che hanno, o possono avere, un effetto sull'ambiente circostante ed è sottoposto a periodici controlli e verifiche interne volte ad assicurare la conformità del Sistema stesso ai requisiti prescritti dalle norme di riferimento ed ai principi del miglioramento continuo delle prestazioni ambientali ed energetiche. L'Alta Direzione di Intesa Sanpaolo è impegnata nello sviluppo e nell'applicazione del SGAE attraverso una pianificazione annuale che comprende il riesame di tutti gli aspetti ambientali ed energetici significativi e la definizione degli obiettivi annuali coerenti con le Regole in materia ambientale ed energetica. Nell'applicazione del Sistema di Gestione sono coinvolte diverse funzioni aziendali: la Direzione Centrale Tutela Aziendale, la Direzione Centrale Immobili e Logistica e la Formazione. Inoltre in ogni unità operativa certificata è presente un Referente SGAE con il quale si interfacciano le varie strutture per gli aspetti di competenza.

Nel 2018 il perimetro di certificazione è stato esteso ed ora ricomprende un campione di unità operative dislocate in ogni regione d'Italia che – nel loro complesso – per tipologia impiantistica, zona climatica di appartenenza, dimensioni e caratteristiche organizzative assicurano la significatività del campione. Gli obiettivi perseguiti, attraverso un attento monitoraggio degli aspetti ambientali e degli usi energetici, hanno permesso di migliorare le performance in termini di presidio dei rischi ambientali, di contenimento e ottimizzazione dei consumi, di sensibilizzazione del personale e coinvolgimento delle strutture interne chiamate a vario titolo a contribuire al funzionamento del Sistema. Per tali motivi e nell'ottica del miglioramento continuo, coerentemente alle norme di riferimento, il perimetro di certificazione sarà ulteriormente esteso.

Continua inoltre la certificazione di CIB Bank (Ungheria) secondo la norma ISO 50001. La Banca ha rinnovato a fine 2018 la certificazione dei propri immobili (81) e servizi anche grazie all'installazione di datalogger in alcune filiali, migliorando la gestione dei data center e sostituendo impianti vetusti con impianti ad alta efficienza energetica.

## EMISSIONI ATMOSFERICHE E CONSUMI ENERGETICI

La mitigazione ed il contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> rivestono un ruolo importante nelle politiche del Gruppo che, con il Climate Change Action Plan, ha identificato nel medio periodo specifiche azioni volte alla riduzione della propria impronta ambientale e, conseguentemente, delle proprie emissioni. Questo in un'ottica di miglioramento continuo della propria performance ambientale che ha già visto importanti riduzioni dei consumi elettrici e termici, e delle conseguenti emissioni, da ormai un decennio (-40,9% le emissioni Scope1 + Scope2 Market-based rispetto al 2008).

Il 2018 vede un aumento dei consumi di energia elettrica e termica (+10,6% rispetto al 2017) prevalentemente dovuto a un'estensione del perimetro di rendicontazione.

Anche le emissioni di gas ad effetto serra Scope1 + Scope2 Market-based risultano in aumento del 27,4%, principalmente per effetto dell'incremento dei consumi sopra citato, oltre che per l'introduzione della nuova metodologia di calcolo, che ha comportato l'utilizzo di fattori di emissione più elevati rispetto al 2017, come raccomandato dalle Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale.

In generale le emissioni di gas ad effetto serra del Gruppo Intesa Sanpaolo sono rendicontate in CO<sub>2</sub> equivalente in coerenza con lo standard internazionale GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) sotto forma di:

- emissioni dirette Scope1, riferite all'utilizzo di combustibili per il riscaldamento e la flotta;
- emissioni indirette Scope2, per la climatizzazione centralizzata e l'energia elettrica;
- emissioni indirette Scope3, legate ad attività dell'azienda ma non controllate direttamente dalla stessa (carta, rifiuti, macchine d'ufficio, ecc.).

Anche nel 2018, in un'ottica di miglioramento continuo, è stato ampliato il perimetro di rendicontazione delle emissioni indirette riferibili allo Scope3, che ha incluso anche la valutazione delle emissioni connesse alle attività di trasporto valori del Gruppo Intesa Sanpaolo.

## EFFICIENZA E OTTIMIZZAZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI

In coerenza con quanto previsto dal Piano Ambientale sono proseguite anche nel 2018 le azioni e gli interventi volti alla riduzione dei consumi di energia elettrica e termica in Italia e nelle Banche estere, dove si registra una sempre maggiore consapevolezza in tema di efficientamento energetico. Le azioni intraprese confermano che il Gruppo Intesa Sanpaolo esegue anche una valutazione dei rischi potenziali legati al cambiamento climatico che possono influire sui costi futuri di gestione degli immobili (vedi pag. 50).



Di seguito alcune iniziative:

Progetto	Descrizione	Stima dei risparmi annuali
Misurazione dei consumi elettrici (Italia e Croazia) Investimento: 90.000 euro	Sono stati installati 37 nuovi sistemi di rilevazione dei consumi elettrici gestiti via web che consentono di attivare e disattivare gli impianti di illuminazione e climatizzazione	Risparmio energetico: 232.000 kWh Risparmio economico: 43.000 euro Riduzione emissioni potenziali CO <sub>2</sub> : 109 t
Sostituzione impianti di illuminazione (Italia, Croazia, Egitto, Serbia e Ucraina) Investimento: 175.000 euro	Lampade tradizionali o a basso consumo sono state sostituite con le nuove tecnologie a LED in diverse filiali e uffici centrali	Risparmio energetico: 293.000 kWh Risparmio economico: 24.000 euro Riduzione emissioni potenziali CO <sub>2</sub> : 130 t
Interventi di sostituzione di impianti di climatizzazione e condizionamento (Italia, Croazia, Ungheria, Albania e Serbia) Investimento: 7.650.000 euro	È proseguita l'attività di sostituzione di impianti di climatizzazione invernale ed estiva. Inoltre, in Italia, in coerenza con gli obblighi normativi, sono stati sostituiti 34 impianti contenenti R22 con gruppi frigo contenenti gas R410A	Risparmio energetico: 2.158.000 kWh Risparmio economico: 315.000 euro Riduzione emissioni potenziali CO <sub>2</sub> : 846 t
Altre azioni di ottimizzazione ed efficienza energetica (Italia e Albania) Investimento: 837.000 euro	Sono stati effettuati interventi di ristrutturazione degli immobili con sostituzione di infissi e miglioramento del cappotto termico nonché azioni di ottimizzazione energetica	Risparmio energetico: 155.000 kWh Risparmio economico: 25.000 euro Riduzione emissioni potenziali CO <sub>2</sub> : 65 t

Infine, coerentemente con quanto previsto dalle Regole di sostenibilità ambientale per la realizzazione di filiali sostenibili, le ristrutturazioni dei siti o la realizzazione di nuove filiali vengono effettuate tenendo conto di criteri per il miglioramento dell'efficienza energetica e gestionale: dal 2008 ad oggi sono state effettuate certificazioni energetiche su oltre 1.000 edifici del Gruppo.

Grazie alle azioni poste in essere in questi ultimi anni il Gruppo, in Italia, ha potuto inoltre usufruire di detrazioni fiscali per circa 7 milioni di euro nel periodo 2014-2018, di cui circa 1 milione di euro nel 2018.

## ENERGIA RINNOVABILE

Un'importante azione per il contenimento dell'impatto ambientale del Gruppo Intesa Sanpaolo è l'acquisto e la produzione di energia da fonte rinnovabile.

Con riferimento all'acquisto di energia elettrica a fattore emissivo zero il Gruppo, nel corso del 2018, ha complessivamente raggiunto una percentuale di consumo di circa l'80,5%.

In Italia, fermo restando l'utilizzo di energia autoprodotta da cogenerazione nel sito di Parma (incidenza del 3,1% con un risparmio economico di oltre 700.000 euro), l'acquisto di energia da fonte tradizionale risulta esiguo e corrisponde al 2,1%.

Nelle Banche estere la situazione è diversificata, anche in relazione a limitazioni imposte da alcune legislazioni nazionali. Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia) anche quest'anno ha azzerato le proprie emissioni con l'acquisto del 100% di energia da fonte idroelettrica e Privredna Banka Zagreb (Croazia) acquista circa un terzo della propria energia elettrica da fonte rinnovabile. Inoltre, utilizzano una parte di energia elettrica da fonte rinnovabile, grazie al mix energetico nazionale, Intesa Sanpaolo Bank Albania (100%), VÚB Banka (Slovacchia) (15%) e CIB Bank (Ungheria) (5%).

L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile fotovoltaica è stata pari a oltre 1.010 MWh, derivante dai 13 siti presenti in Italia (9 piccoli e 4 di grandi dimensioni) e dai 2 impianti in Slovenia.

Nel 2018 in Italia gli impianti fotovoltaici hanno generato un risparmio economico dovuto al mancato acquisto di energia elettrica pari a circa 190.000 euro.

Infine, in linea con il D.Lgs. 28/11, è stata considerata l'energia termica prodotta in Italia attraverso impianti di climatizzazione a pompa di calore, che ha permesso di quantificare in circa 2.800 tonnellate le emissioni di CO<sub>2</sub> evitate.

## MOBILITY

Nell'ambito della Direzione Affari Sindacali Politiche del Lavoro il Mobility Management è la funzione dedicata ad agevolare gli spostamenti casa-lavoro dei collaboratori, per migliorarne la qualità e per favorire modalità di trasporto sostenibili. L'impegno è di tradurre in azioni concrete quanto emerso dall'ascolto dei collaboratori, al fine di proporre un articolato ventaglio di opzioni per gli spostamenti quotidiani e declinare le azioni dei Piani di Spostamento Casa Lavoro. Il questionario sottoposto ai collaboratori nel 2017 aveva la finalità di approfondire la domanda di mobilità casa-lavoro, cosa era cambiato nei loro comportamenti e quali erano le eventuali aree di miglioramento sulle quali focalizzare l'attenzione.

I principali obiettivi perseguiti dal Gruppo Intesa Sanpaolo in merito sono la riduzione dell'uso del mezzo di trasporto privato individuale, come richiesto dal c.d. Decreto Ronchi, il miglioramento della sicurezza stradale, come previsto dallo standard internazionale ISO 39001:2012, e la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del Gruppo. Con riferimento a quest'ultimo obiettivo si segnalano di seguito le iniziative più significative:

- diffusione del Lavoro e della Formazione Flessibile, che coniugano in modo innovativo la gestione della vita privata con le esigenze organizzative aziendali (vedi pag. 130);
- sottoscrizione di un accordo sindacale in materia di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, che ha introdotto anche misure per favorire l'avvicinamento alla residenza o al domicilio delle persone che lavorano in località distanti e con particolari esigenze di carattere personale;
- piattaforma Mobility Office attraverso la quale l'uso dei mezzi di trasporto pubblico viene promosso fornendo ai collaboratori la possibilità di richiedere abbonamenti annuali direttamente dalla propria postazione di lavoro godendo anche di tariffe agevolate e con un'opzione di rateizzazione (il servizio è attivo in alcune città – Bologna, Firenze, Milano, Napoli, Padova, Roma, Torino e Venezia – e sarà progressivamente esteso). Contributi per l'utilizzo dei trasporti pubblici sono in essere in CIB Bank (Ungheria) e in Privredna Banka Zagreb (Croazia);
- servizio di navette aziendali disponibile a Torino/Moncalieri, Milano/Assago, Napoli, Padova/Sarmeola di Rubano e Venezia/Mestre che ha riflessi positivi sull'ambiente (si stimano circa 508 tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate) oltre che sulla qualità della vita delle persone; anche in Bank of Alexandria (Egitto) è disponibile un servizio navetta a Il Cairo e ad Alessandria d'Egitto;
- sviluppo di servizi di car e/o bike sharing. In Italia, l'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI) ha attivato convenzioni con i principali network in diverse città (Bologna, Carrara, Como, Cremona, Cuneo, Firenze, La Spezia, Milano, Modena, Monza, Padova, Perugia, Roma, Torino, Treviso). In Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia) e CIB Bank (Ungheria) sono disponibili biciclette di proprietà della Banca. Inoltre in Privredna Banka Zagreb (Croazia) e CIB Bank (Ungheria) i collaboratori possono beneficiare di appositi parcheggi e servizi (spogliatoi e docce) e dell'applicazione di sconti sull'acquisto di biciclette e accessori. Nella Banca ungherese da aprile 2018 è stato sottoscritto un contratto per l'utilizzo del car sharing in sostituzione del taxi che si avvale esclusivamente di auto elettriche. Infine, VÚB Banka (Slovacchia), per il quinto anno consecutivo, ha partecipato alla campagna Cycle to Work il cui obiettivo è incentivare l'utilizzo della bicicletta come mezzo di trasporto per raggiungere il posto di lavoro;
- gestione della flotta aziendale tramite precisi criteri di scelta e principi di utilizzo rispettosi dell'ambiente. In tale ottica, prosegue il processo di rinnovamento della flotta aziendale con autovetture Euro 6;

- sviluppo della comunicazione da remoto per le attività di ascolto (web focus group di comunicazione interna gestiti online) e per quelle di lavoro, con l'utilizzo di Skype for Business (messaggistica istantanea, voice over IP o riunioni online), in sostituzione di viaggi di lavoro/trasferte.

### CAR POOLING AZIENDALE

Con l'obiettivo di invertire la tendenza emersa dalle analisi interne, da cui si evince che buona parte dei collaboratori raggiunge il posto di lavoro con l'auto privata, a novembre 2017 è partito un progetto pilota di car pooling aziendale presso la sede di Milano-Bisceglie. Ad oggi l'iniziativa è stata estesa a tutti i collaboratori che lavorano presso il Comune di Milano e le sedi di Assago, Torino Grattacielo, Moncalieri Centro Contabile e Firenze-Novoli ed è prevista l'estensione del progetto anche su altre piazze. Il car pooling è una modalità di spostamento basata sulla condivisione dell'auto privata da parte di più persone che hanno percorsi ed orari compatibili. L'obiettivo è condividere quotidianamente l'auto nel percorso casa-lavoro per migliorare la qualità degli spostamenti, permettere di risparmiare sulle spese di trasporto, ridurre il traffico, l'inquinamento e gli incidenti. Tramite un'App, ideata per le esigenze specifiche di Intesa Sanpaolo, è stata messa a punto un'iniziativa sperimentale che facilita l'incontro tra domanda e offerta di viaggi e la condivisione delle relative spese, con la possibilità di gestire l'erogazione di incentivi, sotto forma di buoni benzina e parcheggi, e di costituire una rete tra gli utenti.

Altre forme di condivisione dell'auto sono attive in Intesa Sanpaolo Bank Albania, CIB Bank (Ungheria), Banca Intesa Beograd (Serbia), Pravex-Bank (Ucraina) e Intesa Sanpaolo Bank Romania.

## GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE

Il Codice Etico e le Regole in materia ambientale ed energetica, individuano fra le responsabilità del Gruppo l'attenta valutazione delle conseguenze della sua attività sugli ecosistemi e la riduzione della propria impronta ecologica. Per questo motivo una gestione responsabile delle risorse risulta prioritaria per il Gruppo Intesa Sanpaolo al fine di mitigare il proprio impatto sull'ambiente.

### CARTA

Nel 2018 è proseguita la riduzione dell'utilizzo di carta per addetto, in diminuzione dell'1,3% rispetto al 2017. Inoltre, si registra un aumento nell'utilizzo di carta riciclata del 3,4% che, insieme alla carta certificata, rappresenta ormai l'89,6% del totale.

In Italia questi risultati sono stati conseguiti anche grazie all'attuazione di varie azioni di dematerializzazione. Tra le azioni si segnalano in primis il progetto di dematerializzazione dei contratti e delle contabili, esteso nel corso dell'anno ad ulteriori prodotti e servizi bancari, la consultazione a video dei fogli informativi, la rendicontazione online e il progetto Zero Carta nelle iniziative di formazione. Tali iniziative hanno permesso di evitare l'utilizzo di oltre 3.265 tonnellate di carta, corrispondenti a minori emissioni di CO<sub>2</sub> per circa 6.330 tonnellate, con un risparmio economico di oltre 4,7 milioni di euro.

La dematerializzazione dei contratti, con l'utilizzo esclusivo della firma grafometrica o digitale remota per la sottoscrizione della documentazione, in luogo della operatività su carta, disponibile in tutte le filiali Retail e Personal, permette un'interazione con i clienti semplice e innovativa. L'operatività dei gestori è semplificata nei processi interni di gestione e archiviazione del cartaceo e attraverso la creazione di un archivio documentale digitale che garantisce, nel rispetto della normativa vigente, una migliore conservazione e un azzeramento delle tempistiche di back office.

Al fine di promuovere comportamenti sostenibili in Eurizon è stato lanciato il sustainability contest Risparmio della carta, rivolto ai dipendenti di Eurizon Capital SGR ed Epsilon SGR. Sono state individuate 37 squadre che si sono sfidate in una gara per ridurre il consumo di carta: nel bimestre maggio-giugno 2018 è stato raggiunto un risparmio di circa 106.000 pagine (-25%) rispetto al bimestre ottobre-novembre 2017.

Un importante apporto alla riduzione dei consumi di carta è dato dai progetti di multicanalità in Italia e dal progetto DigiCal per le Banche estere del Gruppo (vedi pag. 78).

Nelle Banche estere lo sviluppo dei processi di dematerializzazione/paperless branches, in quanto componente del modello DigiCal, è attivo in Privredna Banka Zagreb (Croazia), CIB Bank (Ungheria), Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina e VUB Banka (Slovacchia) e ha permesso un risparmio complessivo nel 2018 di circa 159 tonnellate di carta, oltre a semplificare le attività d'archiviazione.

L'ambiente DigiCal delle filiali paperless è stato arricchito da una serie di tecnologie all'avanguardia, quali i tablet per fare interagire il cliente, oltre ad una piattaforma informatica che consente ai gestori di ottimizzare i tempi per le attività bancarie, a vantaggio della clientela.

## ALTRI ACQUISTI VERDI

Nel 2018 sono state acquistate in Italia circa 45 tonnellate di prodotti di cancelleria a basso impatto ambientale. In linea con le Regole in materia di sostenibilità per gli acquisti delle macchine da ufficio, la Banca valuta l'impatto ambientale relativo all'acquisto e all'utilizzo responsabile delle seguenti apparecchiature: fotocopiatrici, stampanti, computer da tavolo, monitor, notebook e ATM/MTA. Nell'ottica della valorizzazione degli aspetti di sostenibilità vengono considerate sia le normative di legge e i vigenti requisiti di conformità in materia, sia specifici criteri di valutazione ambientale.

## ACQUA

Il consumo di acqua potabile, proveniente da acquedotti, nel Gruppo Intesa Sanpaolo è prevalentemente legato agli usi igienici ed in misura residuale alla produzione del freddo per la climatizzazione.

Nel 2018 il consumo di acqua pro capite del Gruppo è risultato pari a 20,6 metri cubi per addetto.

In Italia il Nuovo Centro Direzionale è un esempio di efficienza nella gestione delle risorse idriche: anche nel 2018 il dato dei consumi di acqua potabile risulta essere decisamente inferiore alla media del Gruppo attestandosi a circa 7 metri cubi per addetto, anche grazie alla presenza di rubinetti a basso consumo e/o temporizzati, WC a doppio flusso e alla rete duale per alimentare i WC con acqua di raccolta pluviale integrata con acqua di falda, se necessario.

Gli impianti tecnologici di climatizzazione del Nuovo Centro Direzionale utilizzano, in ottica di gestione sostenibile ed efficiente delle risorse, anche lo scambio termico con acqua di falda che viene allo scopo prelevata e reimpressa in falda senza alterazioni di qualità.

## GESTIONE SOSTANZE PERICOLOSE

Nel Gruppo Intesa Sanpaolo particolare importanza viene data al monitoraggio e alla gestione delle sostanze pericolose per l'ambiente, tra le quali il radon e l'amianto.

Il radon è un gas, di norma presente nel sottosuolo, che può tuttavia penetrare in un ambiente confinato a causa, ad esempio, della presenza di fessure o della permeabilità delle fondazioni degli edifici; in tal caso, accumulandosi, può raggiungere concentrazioni dannose per la salute. La Direzione Centrale Tutela Aziendale, in accordo con quanto prescritto dalla legislazione vigente, che fissa per i luoghi di lavoro sotterranei delle soglie di attenzione e di azione in funzione del livello di concentrazione, effettua campagne di misurazione della concentrazione media annua al fine di salvaguardare la salute dei dipendenti. Al superamento della soglia di attenzione, viene predisposta una comunicazione sul tema affinché i lavoratori e i loro rappresentanti siano adeguatamente informati in materia. Viene inoltre nominato un consulente esterno – Esperto Qualificato in Radioprotezione – per la valutazione dell'esposizione dei lavoratori al radon tramite il calcolo della Dose Efficace e per l'individuazione di eventuali misure di mitigazione del rischio, obbligatorie nel caso di superamento del valore soglia di Dose Efficace di 3 mSv/anno. Nel 2018 non sono state evidenziate situazioni di rischio significativo.

Nella Regione Puglia, che ha fissato un livello limite di concentrazione inferiore alla media nazionale per gli edifici non residenziali aperti al pubblico, sono in corso di ultimazione i monitoraggi. Il superamento di tale livello limite comporta l'immediata predisposizione da parte dell'Esperto Qualificato di specifici interventi di mitigazione.

Allo stesso modo, sebbene l'attività svolta dai dipendenti di Intesa Sanpaolo non esponga di fatto i lavoratori a polveri e materiali contenenti amianto, anche nel 2018 la Direzione Centrale Tutela Aziendale ha effettuato la valutazione del rischio specifico per tutti i luoghi di lavoro. Le misurazioni, effettuate da un consulente esterno responsabile della conservazione dei materiali contenenti amianto che effettua monitoraggi periodici secondo le tempistiche di legge, hanno confermato che non vi è alcuna contaminazione in atto: tutti i valori rilevati risultano inferiori alla soglia prevista dalla vigente normativa e sono assimilabili a quelli presenti nell'ambiente esterno.

## CORRETTA GESTIONE DEI RIFIUTI

La gestione di tutti i rifiuti prodotti presso gli insediamenti del Gruppo è stata affidata a Società esterne operanti sul territorio che dispongono delle abilitazioni necessarie al trasporto e/o allo smaltimento degli stessi ed utilizzano automezzi appositamente autorizzati. Alle suddette Società è stata affidata la raccolta, la differenziazione, il corretto deposito temporaneo e lo smaltimento. Per quanto riguarda i rifiuti per i quali è prevista la raccolta differenziata (ad es. carta, vetro, plastica, ecc.) le modalità di gestione sono quelle indicate dai regolamenti comunali. Nel 2018 i rifiuti speciali prodotti dal Gruppo sono risultati pari a 3.997 tonnellate (41,7 kg per addetto), in aumento del 27,6% rispetto al 2017. L'aumento risulta principalmente imputabile all'adeguamento delle dotazioni informatiche a seguito dell'integrazione di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca.

Soltanto il 6,0% dei rifiuti viene smaltito in discarica, lo 0,9% viene destinato all'incenerimento con recupero energetico ed il restante 93,1% viene valorizzato attraverso il riciclo o riutilizzo/recupero.

Nel 2018 è proseguito in Italia il progetto toner rigenerati, che prevede la sostituzione parziale delle cartucce di colore nero con cartucce rigenerate su un numero di modelli che rappresentano più del 90% delle cartucce di colore nero acquistate. A fine 2018 il 55% delle cartucce di colore nero è rigenerato.

La Direzione Cost Management ha avviato un progetto per razionalizzare e diminuire la spesa relativa ai costi di stampa anche nell'ottica della sostenibilità ambientale. A tal fine sono state individuate e vagliate insieme alla Direzione Comunicazione e Immagine alcune azioni che riguardano il tipo di carattere utilizzato nei documenti di produttività individuale e i relativi standard grafici, volte a ridurre il consumo di toner.

# Green economy

## POLITICHE AZIENDALI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, in linea con i principi del Codice Etico e le Regole in materia ambientale ed energetica, ha sempre prestato una particolare attenzione all'offerta di prodotti e servizi green volti alla clientela anche al fine di contribuire al contrasto al cambiamento climatico.

Studi e ricerche internazionali evidenziano che il cambiamento climatico può essere anche un'opportunità di business e una leva per lo sviluppo economico, considerando che, per realizzare gli obiettivi climatici ed energetici dell'Unione Europea per il 2030, il Piano d'Azione della Commissione Europea per la finanza sostenibile stima investimenti supplementari pari a 180 miliardi di euro all'anno.

In quest'ottica, Intesa Sanpaolo è attiva nel promuovere le energie rinnovabili, l'efficienza energetica e il modello di business circolare sostenendone lo sviluppo e supportando i diversi segmenti di clientela, impegnati a ridurre la propria impronta ambientale, con la promozione di prodotti e servizi verdi offerti dalla rete commerciale in Italia e all'estero.

Inoltre, particolare importanza viene data alle iniziative di formazione e di ricerca nonché agli eventi sui temi ambientali realizzati da Intesa Sanpaolo e/o dai propri partner.

## FINANZIAMENTI E SERVIZI PER LA GREEN ECONOMY

Nel 2018 le erogazioni del Gruppo con finalità green sono state pari a 1.922 milioni di euro (oltre 18 mld dal 2010 al 2018), corrispondenti al 3,2% del totale dei finanziamenti del Gruppo.

L'offerta coinvolge tutti i segmenti di clientela: privati (3,5%), imprese e Terzo settore (20,1%), leasing (0,2%), corporate & public finance (25,4%), project finance (50,8%).

## CLIENTI RETAIL

Nel 2018 è continuato l'impegno della Banca attraverso l'erogazione di prestiti e mutui con finalità ambientali. Tali finanziamenti hanno riguardato, tra l'altro, la sostituzione di infissi e di caldaie ad alte rese, la ristrutturazione di immobili in ottica di efficientamento energetico, l'acquisto di mezzi ecologici e l'installazione di pannelli solari e fotovoltaici. Inoltre, sono state migliorate alcune caratteristiche del Mutuo Domus Case prefabbricate in legno (aumento della durata massima del mutuo e incremento del LTV – valore del mutuo ottenibile in proporzione al valore dell'immobile), per rispondere alle esigenze della clientela più sensibile alle tematiche ambientali.

Il servizio Valorizzazione Immobiliare, accessorio ai finanziamenti, consente di supportare i clienti che intendono investire sulla casa attraverso interventi di riqualificazione energetica e ristrutturazione edilizia, fornendo gratuitamente informazioni sui vantaggi fiscali e i risparmi in bolletta, nonché supporto alle migliori soluzioni di finanziamento e di protezione della casa, con la possibilità di usufruire, a condizioni vantaggiose, dei servizi dei partner dell'iniziativa che operano nei settori del risparmio energetico e ristrutturazione.

La polizza XME Protezione, che mira a coprire le esigenze assicurative del cliente in ambito Famiglia, Salute e Beni si è arricchita di contenuti, con nuove garanzie a protezione delle calamità naturali terremoto e alluvione. Infine, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato il proprio impegno concreto e tangibile a fianco delle famiglie e degli operatori economici colpiti da terremoti, disastri ambientali o eventi atmosferici straordinari che hanno colpito il territorio, con la previsione di nuovi finanziamenti agevolati destinati al ripristino delle strutture danneggiate (abitazioni, negozi, uffici, laboratori artigianali, aziende), moratorie sui finanziamenti in corso, interventi in ambito tutela e iter preferenziali, semplificati e veloci per i nuovi strumenti. Tra le iniziative si segnala che a novembre 2018 Intesa Sanpaolo ha stanziato a favore di famiglie e imprese un plafond pari a un miliardo di euro per fronteggiare la situazione di emergenza creatasi a causa di eventi atmosferici straordinari che hanno colpito tutto il territorio italiano (vedi pag. 86).

## CLIENTI IMPRESE

È proseguita anche nel 2018 l'erogazione di finanziamenti a breve e medio-lungo termine a sostegno di progetti per l'energia rinnovabile e degli interventi di efficienza energetica per professionisti e imprese.

Le imprese possono continuare a usufruire del Finanziamento Energia Imprese, destinato a sostenere i piani di investimento finalizzati a realizzare impianti efficienti di produzione di energia, a diversificare le fonti energetiche e/o razionalizzare i consumi, nonché del Finanziamento Energie Rinnovabili finalizzato alla costruzione di nuovi impianti per la produzione di forme di energia rinnovabile diverse dal fotovoltaico, quali le biomasse e l'energia minieolica.



Banca IMI ha continuato a svolgere un ruolo primario nella strutturazione di finanziamenti dedicati al settore della produzione di energia da fonti rinnovabili (in particolare fotovoltaico ed eolico) accompagnando e sostenendo i principali operatori nel loro percorso strategico di consolidamento e di realizzazione di nuovi investimenti. Anche quest'anno il contributo di Mediocredito Italiano è stato di rilievo, in particolare ha continuato a sostenere le imprese che investono in impianti di produzione di energia da fonte rinnovabile e nell'efficientamento energetico dei propri processi produttivi, offrendo soluzioni finanziarie dedicate e attività di consulenza specialistica. Nel corso dell'anno sono stati stipulati finanziamenti a sostegno di progetti principalmente relativi al settore fotovoltaico, eolico ed idroelettrico.

A fine 2018 il portafoglio di Mediocredito Italiano nel settore green ammonta a circa 1,5 miliardi di euro, pari a circa il 10% del totale dei crediti a medio e lungo termine. Tutti i progetti finanziati sono stati effettuati in Italia e riguardano: per l'80,4% impianti fotovoltaici, per il 6,5% impianti eolici, per il 5,9% impianti idroelettrici, per il 5,2% impianti da biomassa o biogas e per il 2,0% interventi di efficienza energetica. Tra i progetti finanziati si segnalano anche interventi di efficientamento energetico realizzati da imprese manifatturiere energy intensive attraverso l'installazione di impianti di cogenerazione. Al fine di normare gli investimenti in efficienza energetica, realizzati direttamente dalle imprese ovvero indirettamente attraverso l'intervento di una ESCo (Energy Service Company), sono state definite Linee Guida creditizie dedicate a tale tipologia di progetti.

Tutti i finanziamenti, seguiti in ogni loro passaggio dal nucleo specialistico Desk Energy, sono sempre preceduti da una perizia a supporto della valutazione creditizia della Banca. Il cliente può contare su un servizio completo che spazia dalla valutazione dei rischi alla strutturazione delle soluzioni finanziarie più adeguate, dalla consulenza sui nuovi trend tecnologici alle nuove opportunità di mercato.

Nell'ambito del leasing, nel corso del 2018 sono stati stipulati 4 nuovi contratti del prodotto Leasenergy per circa 4,6 milioni di euro. I nuovi contratti di leasing daranno luogo ad un risparmio annuale di emissioni stimato in circa 22.485 tonnellate di CO<sub>2</sub> annue. Nel complesso sono attivi circa 1.540 contratti di leasing che hanno contribuito alla realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili per oltre 1,8 Gigawatt. Inoltre il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato il proprio impegno per l'Economia Circolare promuovendo la diffusione di tale modello, avvalendosi anche del supporto della Fondazione Ellen MacArthur, principale promotore della transizione globale verso la Circular Economy. È stato infatti rinnovato l'accordo di collaborazione triennale 2019-2021 con cui Intesa Sanpaolo si conferma Global Partner della Fondazione. Intesa Sanpaolo proseguirà nell'impegno di ridefinire le strategie d'impresa in chiave innovativa, assicurando il supporto finanziario per gli investimenti a sostegno del ridisegno del sistema industriale.

La transizione verso un'Economia Circolare viene perseguita anche grazie al contributo di Intesa Sanpaolo Innovation Center, società del Gruppo che presidia tutte le attività svolte in ambito Circular Economy.

Tra le iniziative del 2018 si segnalano il Circular Economy Lab e il Plafond Circular.

Il Circular Economy Lab è stato inaugurato a settembre 2018 a Milano e nasce per effetto di un Accordo Quadro tra Intesa Sanpaolo e Fondazione Cariplo, seguito da una partnership strategica tra Intesa Sanpaolo Innovation Center e Cariplo Factory, con l'obiettivo di supportare e accompagnare la trasformazione del sistema economico italiano e diffondere nuovi modelli di creazione del valore nell'interesse collettivo, accelerando la transizione verso la Circular Economy.

Le attività del Circular Economy Lab si basano su tre pilastri:

- posizionare il laboratorio come attore sistemico primario della Circular Economy, divulgando e promuovendo i principi del nuovo modello economico;
- contribuire alla generazione di opportunità di business;
- creare valore e crescita attraverso iniziative di Open Innovation tra start up, imprese, università ed istituzioni.

Nell'ottica di sostenere concretamente le imprese attive nel processo di transizione, il Gruppo Intesa Sanpaolo, nell'arco del Piano d'Impresa 2018-2021, ha deciso di mettere a disposizione un plafond creditizio fino a 5 miliardi di euro, rivolto alle imprese che adottano il modello circolare con modalità innovative, concedendo le migliori condizioni di accesso al credito. In particolare, nell'ambito del processo creditizio, Intesa Sanpaolo Innovation Center, sulla base di criteri legati agli investimenti in Circular Economy definiti insieme alla Fondazione Ellen MacArthur, ha la responsabilità di esprimere una valutazione di carattere tecnico relativa al livello di circolarità delle iniziative proposte.

Nel corso dell'anno è proseguita la sperimentazione dell'attività di valutazione "circolare" delle imprese lungo la loro catena del valore (sono state intervistate circa 15 aziende) attraverso l'utilizzo del Circular Economy Standard, strumento di misurazione del livello di circolarità.

Nel 2018, con riferimento alle start up (vedi pag. 94) è proseguito il programma Start up Initiative che seleziona le più promettenti start up innovative, le prepara con iniziative di coaching al confronto con il mercato e le fa incontrare con gli attori dell'ecosistema dell'innovazione. Il processo di selezione è stato integrato con i criteri della circolarità nella valutazione complessiva. Come caso di successo nell'Economia Circolare sono state premiate 2 start up italiane per i settori Food e Fashion.

A novembre 2018 è stato presentato il Position Paper dell'Alleanza Italiana per l'Economia Circolare, di cui Intesa Sanpaolo è promotrice, assieme ad Enel. L'Alleanza è costituita da otto grandi aziende del Made in Italy e, dal 2017, si propone di rafforzare collaborazioni già in corso e proporre nuove progettualità tra le aziende, per favorire la transizione verso l'Economia Circolare nelle differenti filiere industriali, coinvolgendo anche le istituzioni italiane ed europee.

Al fine di sostenere la filiera del legno del Nord-est, duramente colpita dal maltempo a fine ottobre, è stato sottoscritto un accordo con FederlegnoArredo finalizzato a sostenere lo sviluppo delle imprese della filiera con prodotti e vantaggi dedicati che comprendono anche il supporto alle aziende forestali ed ai privati nelle attività di rimboschimento. Infine, la Divisione Insurance propone una copertura assicurativa complementare ai finanziamenti erogati per l'acquisto e l'installazione di un impianto fotovoltaico. Polizza Business Fotovoltaico protegge l'impianto fotovoltaico da danni materiali e da imprevisti involontariamente causati a terzi, prevedendo sia la tutela dell'impianto in caso di danni ad esempio causati da incendio, eventi atmosferici, atti vandalici, furto, guasti o fenomeni elettrici, sia la copertura della perdita di profitto per l'interruzione o la diminuzione nella produzione di energia elettrica pulita conseguente agli eventi assicurati.

## TERZO SETTORE

Banca Prossima ha continuato a sostenere le imprese del Terzo settore che intendono investire in progetti di efficientamento energetico con soluzioni che consentono di risparmiare sui costi energetici e aumentare la sostenibilità complessiva dell'attività sociale. A fine 2018 il totale dei finanziamenti relativi all'accordo con Federesco (Federazione Nazionale delle ESCo) risulta essere pari a 1,9 milioni di euro. Le iniziative implementate hanno permesso di generare nel 2018 un risparmio di circa 593 tonnellate equivalenti di petrolio (tep), corrispondenti a circa 1.270 tonnellate di CO<sub>2</sub> evitata.

## GREEN BOND

Intesa Sanpaolo è stata la prima Banca italiana ad emettere nel 2017 un Green Bond del valore di 500 milioni di euro legato a progetti di sostenibilità ambientale.

I Green Bond, nati nel 2007 con un'emissione della Banca Europea degli Investimenti, sono obbligazioni tradizionali – per quanto riguarda la struttura e i termini contrattuali – che devono rispettare specifici requisiti in termini di utilizzo della raccolta (destinata a progetti green), trasparenza, reportistica e destinazione dei proventi. Gli impegni assunti da Intesa Sanpaolo sono definiti all'interno di Linee Guida (Green Bond Framework) ispirate ai Green Bond Principles, un protocollo volontario che favorisce la trasparenza e prevede un accurato monitoraggio dei progetti ambientali cui sono destinati i fondi. L'aderenza del framework a tali principi è stata verificata da una società esterna di ricerca e analisi ESG.

In particolare i progetti finanziati dal Bond devono appartenere alle seguenti tre categorie:

- infrastrutture per la produzione e la trasmissione di energia da fonti rinnovabili (solare fotovoltaico, eolico, biomassa e idroelettrico);
- investimenti in infrastrutture o processi per ridurre l'utilizzo di energia e favorire una maggiore efficienza energetica;
- costruzione di nuovi edifici o ristrutturazioni di edifici esistenti secondo i migliori standard ambientali.

A giugno 2018, facendo seguito all'impegno di redazione annuale, Intesa Sanpaolo ha pubblicato il suo primo Green Bond Report [\[1\]](#) sull'uso dei proventi del Green Bond e sui relativi benefici ambientali. Il report include anche la certificazione della società di revisione, la Second Party Opinion sull'emissione (Robust ESG performance) e l'assessment di Moody's, dove è stato ottenuto il punteggio più alto (GB1 Excellent).

I proventi del Bond, integralmente allocati già nel corso del primo anno dall'emissione, sono stati destinati per il 79,4% a rifinanziare progetti già presenti nel portafoglio di Mediocredito Italiano e per il 20,6% al finanziamento di nuovi progetti, selezionati da un gruppo di lavoro dedicato. Complessivamente sono stati 77 i progetti finanziati con più di 213.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> evitate annualmente. Il 68,5% dei proventi è stato destinato al fotovoltaico, il 14,0% all'eolico, l'8,5% all'idroelettrico, il 7,4% alle biomasse e l'1,6% all'efficienza energetica. Nel corso del 2018, la Divisione Corporate e Investment Banking ha partecipato in qualità di bookrunner a 5 emissioni di Green Bond nel mercato Euro, comprese le uniche 3 in Italia, confermando la propria leadership nel mercato italiano.

## CULTURA E INIZIATIVE GREEN

Le Regole in materia ambientale ed energetica di Intesa Sanpaolo si pongono tra gli obiettivi la diffusione della cultura della sostenibilità verso i collaboratori e i clienti. Di seguito le principali iniziative del 2018.

### FORMAZIONE

Per tutti i collaboratori in Italia la piattaforma multimediale Ambientiamo approfondisce le tematiche del climate change, delle energie rinnovabili e della corretta gestione dei rifiuti. Inoltre, per coloro che operano presso le unità operative rientranti nel perimetro di certificazione del Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia (SGAE) o presso gli uffici centrali coinvolti nelle attività operative dello SGAE è proseguita l'erogazione di un corso specifico sul tema, come previsto anche dalle norme internazionali di riferimento: nel corso del 2018 sono stati abilitati per l'accesso al corso online circa 140 collaboratori che si aggiungono agli oltre 2.000 già formati in precedenza. Allo stesso modo la controllata CIB Bank (Ungheria) ha formato tramite la piattaforma online circa 1.780 collaboratori sugli adempimenti relativi alla ISO 50001.

Verso la clientela è proseguita, da parte di Intesa Sanpaolo Formazione, l'erogazione del corso Think Green ad imprenditori agricoli che, con un focus particolare sulla tutela della biodiversità, intendono innovare e sviluppare il proprio business. Sono stati introdotti due nuovi percorsi formativi: Think Green Bio, per permettere alle aziende agro-alimentari di cogliere l'opportunità rappresentata dall'agricoltura biologica, sviluppando nuove competenze, approfondendo i principali aspetti di marketing e operativi del settore e Think Green Wine, dedicato alle aziende del settore vitivinicolo che intendono consolidare le proprie competenze e acquisirne di nuove, con particolare attenzione alla sostenibilità della viticoltura e dei processi di vinificazione. Complessivamente i percorsi Think Green hanno coinvolto circa 90 imprenditori.

Per promuovere la cultura dell'innovazione in ambito Circular Economy è proseguita la promozione del master BioCircE (primo master italiano sul tema), sono stati realizzati quattro incontri con istituti superiori all'interno del Progetto Alternanza Scuola Lavoro e sono stati erogati corsi online a più di 100 collaboratori.

Nel perimetro delle International Subsidiary Banks, nel mese di settembre, è stato realizzato un corso di formazione di due giornate sulle principali innovazioni e tendenze nel settore dell'Agribusiness. Tra i temi al centro del corso le tecniche di agricoltura sostenibile e di quella biologica, cui hanno partecipato 21 collaboratori delle controllate del Gruppo in Albania, Croazia, Serbia, Slovenia, Slovacchia e Ungheria. In Egitto, Bank of Alexandria, ha organizzato due iniziative formative rivolte ai dipendenti che hanno riguardato la finanza sostenibile e la finanza verde.

### PARTECIPAZIONE A ASSOCIAZIONI E DIBATTITI SUI TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Importante è stata la partecipazione del Gruppo al dibattito internazionale sviluppatosi nel 2018 sui temi della sostenibilità ambientale.

In tema di finanza sostenibile, è proseguita la collaborazione con l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) all'interno degli specifici gruppi di lavoro, soprattutto in merito alle tematiche legate alla tassonomia e al Piano d'Azione europeo per finanziare la crescita sostenibile.

Nell'ambito delle iniziative della Commissione Europea, Intesa Sanpaolo ha continuato l'attività iniziata nel secondo semestre 2017, partecipando regolarmente ai lavori del gruppo di esperti per il finanziamento dell'Economia Circolare, che continuerà anche nel 2019, fino alla pubblicazione delle raccomandazioni finali.

Il Gruppo ha continuato anche la collaborazione con le principali associazioni europee, contribuendo ai lavori dei Sustainable Finance Working Group della Federazione Bancaria Europea (FBE) e dell'Associazione per i Mercati Finanziari in Europa (AFME). In particolare, Intesa Sanpaolo, ha contribuito alla redazione delle posizioni del settore su alcuni dei principali documenti (legislativi e non-legislativi) pubblicati nel corso del 2018 come ad esempio la proposta di regolamento relativa all'istituzione di un quadro che favorisce gli investimenti sostenibili e quella sull'informativa in materia di investimenti sostenibili e rischi per la sostenibilità e il documento della Federazione Bancaria Europea - Financing the Europe of tomorrow. Intesa Sanpaolo ha anche partecipato alla discussione a livello europeo sui temi dei Green Lending Principles e del green supporting factor.

Il Gruppo ha inoltre partecipato alla consultazione del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM) sugli indicatori per la misurazione dell'Economia Circolare, ai lavori dell'Osservatorio Nazionale sulla Finanza Sostenibile promosso dal MATTM ed ha contribuito alle attività del gruppo di lavoro sull'Economia Circolare promosso dalla Fondazione COTEC (Fondazione per l'innovazione).

In aggiunta, il Gruppo ha preso parte ai lavori di "FinanCE", gruppo di lavoro formatosi all'interno del network della Ellen MacArthur Foundation, con lo scopo di ripensare il settore della finanza per accelerare la transizione verso l'Economia Circolare, identificando le azioni concrete che il settore pubblico e privato dovrebbero applicare, guidando il sotto-gruppo di lavoro sul tema Financial Services.

Studi e Ricerche per il Mezzogiorno (SRM), centro studi del Gruppo volto alla diffusione della conoscenza e

della cultura economica, con focus particolare sullo sviluppo del Mezzogiorno, ha svolto un ciclo di seminari in collaborazione con l'Università di Napoli Federico II sui temi della Circular Economy, della portualità, delle risorse idriche e dell'energia, con l'obiettivo di porre l'attenzione su quanto le politiche legate all'Economia Circolare rappresentino un passaggio importante che deve affiancarsi all'innovazione tecnologica, all'adeguamento infrastrutturale, all'efficientamento gestionale per lo sviluppo e la competitività di questi settori. SRM aderisce anche a SOS LOG, Associazione per lo sviluppo della logistica sostenibile che ha come obiettivo la diffusione di informazioni, ricerche e iniziative rivolte a diffondere la cultura dei trasporti e della logistica sostenibile. Intesa Sanpaolo a luglio 2018 ha aderito all'associazione non profit RES4Med&Africa, che promuove lo sviluppo di energie rinnovabili nell'Africa sub-sahariana e nel sud-mediterraneo. Mediocredito Italiano è partner del Politecnico di Milano nell'ambito dell'osservatorio sui trend di mercato nei comparti delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica.

## STUDI

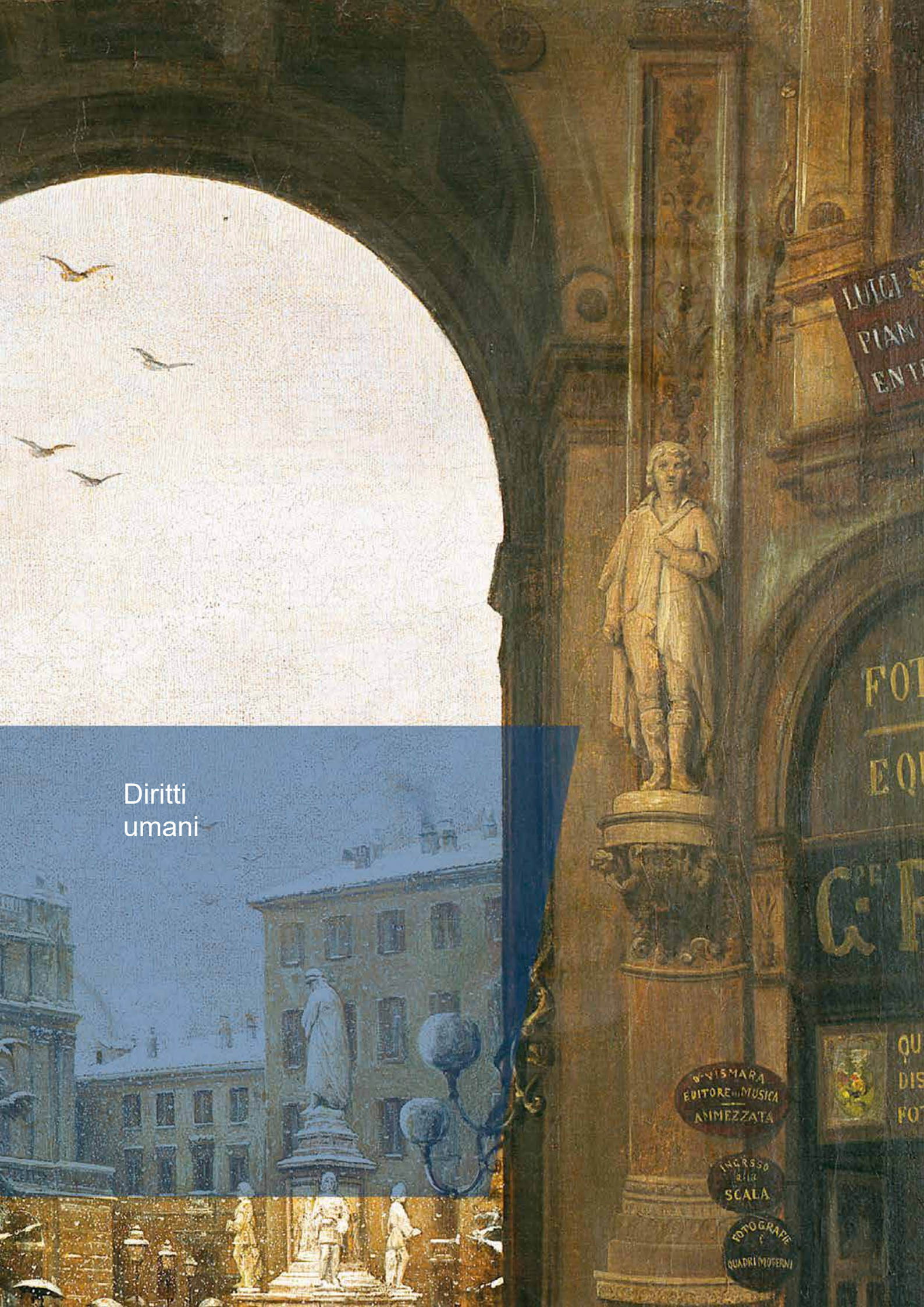
Nel 2018 è proseguito l'impegno nello sviluppo di progetti di studio e di ricerca in campo ambientale. Di seguito alcune delle più importanti pubblicazioni realizzate:

- Il quarto Rapporto sulla Bioeconomia - "La Bioeconomia in Europa" realizzato dalla Direzione Studi e Ricerche di Intesa Sanpaolo che, oltre a presentare nuove stime sul valore di tale realtà, include un'analisi sulle start up innovative attive nei settori afferenti alla bioeconomia, insieme a due approfondimenti, uno sull'utilizzo e la valorizzazione dei fanghi di depurazione e un secondo sulle risorse marine;
- Due report sui trasporti elaborati dalla Direzione Studi e Ricerche, che prendono in considerazione la crescente domanda di mobilità e i conseguenti problemi di congestione e di inquinamento, a fronte dei quali si sta diffondendo la consapevolezza che solo il rafforzamento, l'efficientamento e la riqualificazione dell'offerta di trasporto pubblico locale (tram, metro, bus, ferroviario regionale) possano favorire lo sviluppo sostenibile del Paese. In dettaglio:
  - "Le aziende di Trasporto Pubblico Locale (TPL): ieri, oggi, domani" in collaborazione con ASSTRA e IFEL, offre un'esposizione generale del tema approfondendo gli aspetti normativi, gestionali e finanziari;
  - "Trasporto ferroviario regionale", presenta un'analisi sul servizio trasporto passeggeri con un dettaglio su normativa, tariffe, assetto gestionale, liberalizzazione, stato delle infrastrutture e dei mezzi, investimenti;
- "Un Sud che innova e produce. Il valore delle filiere produttive nel nuovo contesto competitivo e innovativo, tra Industria 4.0 e Circular Economy", realizzato da Studi e Ricerche per il Mezzogiorno con il contributo di Intesa Sanpaolo Innovation Center. Lo studio affronta il tema dell'interdipendenza di filiera e il ruolo della tecnologia per promuovere un modello di produzione innovativa, interconnessa e sostenibile che vede nella Circular Economy il modello di riferimento;
- Il Rapporto Annuale sull'Economia del Mare 2018, da parte di Studi e Ricerche sul Mezzogiorno, che è stato presentato a livello nazionale ed internazionale ed è ora diventato un punto di riferimento sul tema per istituzioni, operatori di settore, associazioni di categoria, infrastrutture e mondo accademico. Il Rapporto è all'interno del progetto di ricerca Osservatorio sull'Economia del Mare e sulla Logistica, gestito da Studi e Ricerche per il Mezzogiorno; tra gli argomenti chiave vi sono la sostenibilità degli investimenti portuali, le riduzioni delle emissioni delle navi e l'utilizzo di carburanti ecologici, la riduzione del trasporto stradale a favore di quello marittimo. Nel 2018 sono stati realizzati due approfondimenti: uno sul Gas Naturale Liquefatto (GNL) e lo sviluppo dei corridoi marittimi e l'altro sugli Alternative fuels per le grandi navi;
- Nel 2018 Studi e Ricerche per il Mezzogiorno ha avviato altri due importanti progetti di ricerca; il primo è la creazione di un nuovo Osservatorio sull'Energia nel Mediterraneo in partenariato con il Politecnico di Torino-Dipartimento Energia, il secondo è una ricerca monografica sui temi connessi all'ambiente e alla sostenibilità con una visione sulle imprese e sul Mezzogiorno.

## EVENTI PER LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Al fine di sensibilizzare clienti e collaboratori alle tematiche ambientali il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce a varie iniziative il cui obiettivo è quello di diffondere sempre di più la cultura della sostenibilità e le buone pratiche. I principali eventi internazionali a cui il Gruppo ha partecipato nel 2018 sono stati la Giornata Mondiale dell'Ambiente (World Environment Day), promossa dall'UNEP – il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente – il cui tema è stato la riduzione dell'inquinamento da plastica e la Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti, promossa dalla Commissione Europea, la cui edizione 2018 ha riguardato la prevenzione e gestione dei rifiuti pericolosi. In Italia, Intesa Sanpaolo ha inoltre aderito alla Giornata del Risparmio energetico nell'ambito della campagna M'illumino di meno, mentre alcune Banche estere hanno aderito all'Earth Hour del WWF.





Diritti  
umani



## I TEMI RILEVANTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è da sempre impegnato nella tutela dei diritti umani in coerenza ai valori del Codice Etico. Consapevole che le proprie attività producono direttamente o indirettamente impatti sui diritti umani, Intesa Sanpaolo ha definito gli ambiti di responsabilità verso ciascuno stakeholder. Sono stati infatti considerati gli impatti verso i collaboratori, i clienti, i fornitori e la comunità. Anche l'ambiente è un tema fortemente interrelato ai principi dei diritti umani e pertanto la promozione di elevati standard ambientali deve considerarsi un fattore chiave per il rispetto e il godimento degli stessi.

Il tema dei diritti umani, in quanto trasversale ai diversi ambiti di operatività del Gruppo, è presente in modo diffuso nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, come sintetizzato nella seguente tabella:

STAKEHOLDER	AREA DI IMPATTO	VEDI PAG.
Collaboratori	Salute e sicurezza dei lavoratori sul lavoro e contrasto alle condizioni di disagio e stress	pag. <b>134</b>
Collaboratori	Contrasto alle molestie del personale	pag. <b>62</b>
Collaboratori	Libertà di associazione sindacale	pag. <b>123</b>
Collaboratori	Non discriminazione, pari opportunità ed equa retribuzione	pag. <b>128</b>
Collaboratori	Vita familiare attraverso politiche di conciliazione casa-lavoro	pag. <b>130</b>
Collaboratori	Salvaguardia della sicurezza sociale tramite la previdenza complementare	pag. <b>131</b>
Clienti	Politiche e soluzioni per il contrasto alle rapine	pag. <b>81</b>
Clienti/Collaboratori	Privacy dei dati personali e sensibili	pag. <b>61</b>
Clienti	Inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili	pag. <b>83</b>
Fornitori	Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura	pag. <b>117</b>
Comunità	Valutazione del rispetto dei diritti umani da parte delle aziende clienti, con particolare riferimento ai dipendenti delle stesse, e nei progetti finanziati, con particolare riferimento ai diritti delle comunità coinvolte	pagg. <b>48-49</b>
Comunità	Vita culturale e attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani	pag. <b>103</b>
Ambiente	Tutte	pag. <b>138</b>

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

I Principi Guida su Imprese e Diritti Umani dell'ONU, approvati nel 2011, sanciscono il dovere dello Stato di proteggere i diritti umani, il dovere delle imprese di rispettarli ovunque esse operino (indipendentemente dalla capacità o volontà degli Stati di adempiere ai loro obblighi) e la necessità di rafforzare l'accesso ad appropriati ed efficaci rimedi per le vittime di abuso da parte delle imprese.

Le imprese, infatti, possono generare attraverso la propria attività diversi impatti in materia di diritti umani: positivi, come l'offerta di servizi innovativi che migliorano la qualità della vita delle persone; o negativi, come lo sfruttamento dei lavoratori o il trasferimento forzato di persone o intere comunità. Inoltre, le aziende possono essere coinvolte indirettamente in violazioni compiute da altre imprese o Stati.

Una istituzione finanziaria come Intesa Sanpaolo, con il suo ruolo di intermediario, attiva una catena di valore che coinvolge molteplici individui, enti, imprese, Stati. Per questo motivo, oltre al rispetto della normativa di riferimento cui è soggetta in tutti i paesi in cui opera, è impegnata a individuare, mitigare e ove possibile prevenire, le potenziali violazioni dei diritti umani legate alle proprie attività, come raccomandato dai Principi Guida su Imprese e Diritti Umani dell'ONU.

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Il Gruppo ha adottato una specifica policy in materia di diritti umani, approvata dal Consiglio di Amministrazione a dicembre 2017, nella quale riprende i principi già presenti nel Codice Etico e li traduce in impegni concreti.

Indicatori	2018	2017	2016
Infortuni sul lavoro	260	257	269
Collaboratori iscritti a un sindacato (% sul totale)*	65,4%	65,5%	64,1%
Collaboratori in part time (% sul totale)	11,8%	11,5%	11,3%
Collaboratori che aderiscono al lavoro flessibile	oltre 11.500	oltre 8.200	oltre 5.700
Segnalazioni al Codice Etico per presunte discriminazioni	10	3	6
Cause in essere per mobbing	0	0	0
Segnalazioni per presunte violazioni al Codice Privacy (Italia)	115	101	155
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	0,26	0,51	0,54
Fornitori iscritti al Supplier Gate** (n.)	3.161	1.966	n.d.
Progetti sottoposti a screening Equator Principles: Numero	20	11	14
Importo (milioni di euro)	993,5	611,5	2.040,0
% sul totale di project finance	11%	8%	10%
Liberalità gestite a livello centrale che sono rivolte a categorie vulnerabili e svantaggiate (% sul totale)	92%	88%	84%

\* Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia. La % dei dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 77,84% (calcolo basato sui Full Time Equivalent - FTE).

\*\* Tutti i fornitori inseriti nel portale sono soggetti ad accertamenti sull'etica del business, sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente.

## LE POLITICHE AZIENDALI

Con la policy di Gruppo, Principi in materia di Diritti Umani, Intesa Sanpaolo dichiara di:

- impegnarsi a sostenere la tutela dei diritti umani secondo i principi affermati nella Dichiarazione Universale del 1948 e le successive convenzioni internazionali sui diritti civili e politici e sui diritti economici, sociali e culturali;
- riconoscersi nei principi stabiliti dalle convenzioni fondamentali dell'OIL (Organizzazione Internazionale sul Lavoro) e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto di lavoro forzato e minorile, la non discriminazione nell'occupazione;
- contribuire alla lotta contro la corruzione, sostenendo le Linee Guida dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e i principi anti-corruzione statuiti dalle Nazioni Unite nel 2003, anche mediante l'atteggiamento di "tolleranza zero" rispetto a eventuali episodi di corruzione.

## IL PROCESSO DI MONITORAGGIO DEI DIRITTI UMANI

L'implementazione e la progressiva estensione della tutela dei diritti umani viene monitorata da Corporate Social Responsibility attraverso:

- la verifica dell'attuazione e governo del Codice Etico di Gruppo, anche con una valutazione di parte terza in linea con lo standard internazionale UNI ISO 26000, con specifica evidenza degli ambiti riconducibili al tema dei diritti umani;
- la rendicontazione di sostenibilità, che prevede il coinvolgimento degli stakeholder e definisce gli obiettivi di miglioramento e i relativi indicatori di misurazione, sottoposta alla certificazione di un auditor indipendente esterno al Gruppo;
- l'analisi delle aree di rischio potenziale in materia di diritti umani che evidenzia per ogni principio presente nelle convenzioni internazionali i possibili impatti delle attività aziendali sugli stakeholder e la normativa aziendale di riferimento.

Tenuto conto degli esiti del monitoraggio, Intesa Sanpaolo si impegna a:

- valutare la necessità di aggiornamento della policy;
- definire Linee Guida di intervento per prevenire e mitigare i possibili impatti negativi sui propri stakeholder;
- emanare, se necessario, ulteriori documenti nell'ambito di specifici diritti e attività.

Come ulteriore garanzia per tutti gli stakeholder è attiva la casella del Codice Etico (codice.etico@intesasnpaolo.com) alla quale chiunque può segnalare eventuali inosservanze con garanzia di riservatezza e non ritorsione. Per quanto riguarda le segnalazioni pervenute nel 2018, riconducibili all'ambito dei diritti umani, si veda pag. 44.

L'ambito dei diritti umani è stato, anche quest'anno, oggetto di verifica di parte terza ai sensi dei principi e dei contenuti della norma ISO 26000. L'assessment di parte terza svolto nel 2018 ha confermato l'esistenza di normative e procedure atte a tutelare i diritti umani elencati nella relativa policy, in relazione alle principali categorie di stakeholder. Il differenziale di rating tra Italia ed estero si motiva in ragione del diverso contesto normativo, specie in riferimento ad alcuni Paesi.

L'ambito dei diritti umani è stato verificato trasversalmente, interessando i seguenti temi:

Temi	Aspetti indagati	Rating medio dei temi (0-5)
Tutela del lavoro	Rispetto dei diritti delle persone in termini di tutela dell'occupazione e accesso alla rappresentanza sindacale	Italia 4,5 Estero 3,9
Benessere dei collaboratori	Rispetto dei diritti delle persone in termini di welfare e qualità della vita in azienda; salute e sicurezza dei collaboratori; clima aziendale	Italia 4,9 Estero 3,9
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	Rispetto dei diritti delle persone in termini di valorizzazione delle diversità	Italia 4,6 Estero 4,0
Qualità e innovazione nella relazione col cliente	Rispetto dei diritti delle persone in termini di accessibilità; tutela del cliente; salute e sicurezza del cliente	Italia 4,7 Estero 4,2
Integrità nella condotta aziendale	Rispetto dei diritti delle persone in termini di tutela della privacy e rispetto delle norme giuslavoristiche	Italia 4,7 Estero 3,5
Gestione responsabile del risparmio	Rispetto dei diritti umani negli investimenti	Italia 4,5 Estero 3,7
Green Economy	Rispetto dei diritti umani nei finanziamenti	Italia 4,9 Estero 3,9

Nota: il Rating Estero è costituito dalla media delle valutazioni ottenute dalle 9 Banche appartenenti alla Divisione International Subsidiary Banks.

La valutazione ha evidenziato spazi di miglioramento per quanto concerne i fornitori e la comunità, affidando gli strumenti rispettivamente per attribuire un peso alle performance sociali e ambientali censite per i fornitori, e per indagare e valutare il rispetto dei diritti delle comunità da parte dei soggetti finanziati.





Attività di  
Stakeholder  
Engagement  
e risultati



## La relazione con gli stakeholder: coinvolgimento e ascolto

Intesa Sanpaolo nel Piano d'Impresa 2018-2021 si è posta importanti obiettivi di responsabilità sociale che coinvolgono diversi portatori d'interesse (stakeholder). Nel 2018 l'attività di stakeholder engagement svolta in conformità con lo standard AA1000 di AccountAbility, utilizzando modalità di coinvolgimento specifiche per ogni categoria di stakeholder, ha quindi affrontato i temi presenti nella matrice di materialità, con una specifica attenzione agli aspetti di CSR (Corporate Social Responsibility) presenti nel Piano d'Impresa.

Intesa Sanpaolo ha definito un piano di coinvolgimento con la collaborazione delle funzioni interne che quotidianamente intrattengono relazioni dirette con ogni categoria di stakeholder. L'engagement è documentato da verbali redatti in collaborazione con i soggetti interessati e da loro approvati. L'attività è gestita da una terza parte indipendente, a garanzia di un'espressione delle idee priva di condizionamenti. Le tematiche proposte ai singoli stakeholder interessano diversi aspetti della sostenibilità, non limitando l'ascolto a quelli tradizionalmente legati a ciascuna categoria, stimolando il confronto e l'apertura verso nuovi punti di vista.

### LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

La mappa degli stakeholder rappresenta l'universo relazionale della Banca e i risultati delle attività di coinvolgimento del 2018 sono presentate in sintesi per dare evidenza delle tematiche emerse come prioritarie in un'ottica di analisi di materialità.



## INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO E TEMATICHE TRATTATE

Gli stakeholder coinvolti sono: i clienti imprese e privati; l'ambiente e la comunità, attraverso l'ascolto di ONLUS e associazioni ONG, istituzioni e mezzi di informazione attenti ai temi specifici; gli azionisti, in particolare quelli sostenibili; i collaboratori, coinvolti direttamente e attraverso le associazioni sindacali; i fornitori.

Nella tabella seguente si riportano le modalità di svolgimento dello stakeholder engagement suddivise nelle singole categorie e le relative tematiche, proposte grazie agli strumenti di ascolto.

Categoria stakeholder	Stakeholder	Modalità di ascolto	Tematiche trattate
Clienti	Clienti privati	Questionario online compilato da un campione di 2.994 clienti privati  Analisi dei feedback spontanei pervenuti nel periodo gennaio/luglio 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualità dei servizi per il cliente (erogazione di credito a medio-lungo termine, ottimizzazione della copertura sul territorio, digitalizzazione, cyber security) e solidità dell'immagine della Banca</li> <li>■ Azioni a supporto dell'economia circolare</li> <li>■ Green bond</li> <li>■ Fondi d'investimento etici</li> <li>■ Prestiti finalizzati all'inclusione finanziaria</li> <li>■ Offerta nei settori assicurativo e di consulenza</li> <li>■ Riduzione delle emissioni di gas serra</li> <li>■ Smart working per il benessere dei dipendenti</li> <li>■ Supporto ai bisogni e alle organizzazioni non profit per lo sviluppo del territorio</li> <li>■ Valorizzazione e gestione del patrimonio culturale</li> </ul>
	Clienti imprese	Interviste telefoniche condotte a un campione di 2.096 clienti imprese  Analisi dei feedback spontanei pervenuti nel periodo gennaio/luglio 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Valore e solidità della Banca</li> <li>■ Qualità dei servizi per il cliente (erogazione di credito a medio-lungo termine, ottimizzazione della copertura sul territorio, digitalizzazione)</li> <li>■ Sostegno alla crescita economica della società e contributo al suo sviluppo</li> <li>■ Inclusione finanziaria tramite lancio di iniziative per l'erogazione di prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito (Fund for Impact)</li> <li>■ Aumento dell'offerta di prodotti e servizi specifici per le imprese</li> <li>■ Azioni a supporto dell'economia circolare</li> <li>■ Valorizzazione e gestione del patrimonio culturale</li> </ul>
Ambiente	ONG e figure rappresentative	Interviste telefoniche a 7 rappresentanti di associazioni ambientaliste, ONG e ONLUS, del mondo del giornalismo e delle istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sostenibilità ambientale (riduzione delle emissioni degli edifici e ottimizzazione degli spostamenti)</li> <li>■ Green economy (supporto all'economia circolare ed emissione di Green Bond)</li> <li>■ Investimenti responsabili e fondi ESG/etici</li> <li>■ Aspettative relative agli obiettivi dichiarati nel Piano d'Impresa 2018-2021</li> </ul>
Comunità	ONG e figure rappresentative	Interviste telefoniche a 8 rappresentanti di associazioni, ONG e ONLUS impegnate nel sociale, del mondo del giornalismo e delle istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Supporto ai bisogni in partnership con il Terzo settore</li> <li>■ Inclusione finanziaria tramite lancio di iniziative per l'erogazione di prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito (Fund for Impact)</li> <li>■ Investimenti responsabili e fondi ESG/etici</li> <li>■ Valorizzazione e gestione del patrimonio culturale</li> <li>■ Aspettative relative agli obiettivi dichiarati nel Piano d'Impresa 2018-2021</li> </ul>
Azionisti	Investitori SRI	Analisi dei contenuti degli incontri annuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Valore e solidità della Banca (es: costi/ricavi, consolidamento internazionale, performance economica ecc.)</li> <li>■ Aspetti ambientali (es: target ambientali, Green Bond ecc.)</li> <li>■ Aspetti legati alla valorizzazione, benessere e tutela dei collaboratori (es: piani d'incentivazione, diversity, riconversione delle eccedenze ecc.)</li> <li>■ Aspetti legati alla relazione col cliente (es: pratiche commerciali responsabili, digitalizzazione, cyber security, accesso al credito, gestione responsabile del risparmio, assicurazione ecc.)</li> <li>■ Aspetti legati alla relazione con la comunità</li> <li>■ Integrità nella condotta aziendale (es: cultura aziendale, Codice Etico, anticicliaggio, policy sui settori sensibili ecc.)</li> </ul>
	Piccoli azionisti (E.Di.Va.)	1 focus group	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Valore e solidità della Banca (crescita dei ricavi e degli investimenti e riduzione dei costi, de-risking, creazione e distribuzione di valore)</li> <li>■ Strumenti per la crescita (wealth management, corporate and investment banking, riduzione dei crediti deteriorati, crescita delle Banche estere)</li> <li>■ Sostenibilità ambientale (riduzione delle emissioni degli edifici e ottimizzazione degli spostamenti)</li> <li>■ Green economy (supporto all'economia circolare ed emissione di Green Bond)</li> <li>■ Investimenti responsabili e fondi ESG/etici</li> <li>■ Inclusione finanziaria tramite lancio di iniziative per l'erogazione di prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito (Fund for Impact)</li> <li>■ Finanziamenti al Terzo settore</li> <li>■ Supporto ai bisogni</li> <li>■ Valorizzazione e gestione del patrimonio culturale</li> <li>■ Aspettative e commenti ai contenuti del Piano d'Impresa 2018-2021</li> </ul>
	Dow Jones Sustainability Index	Analisi dei criteri e delle valutazioni di RobecoSAM sulle aree ESG del questionario per l'inserimento nell'indice	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dimensione economica (es: governance aziendale, gestione dei rischi, codici di condotta ecc.)</li> <li>■ Dimensione ambientale (es: rendicontazione, energia, acqua, rifiuti, prodotti e servizi, strategie per il clima ecc.)</li> <li>■ Dimensione sociale (es: rendicontazione, diritti umani, attrazione dei talenti, ecc.)</li> </ul>

Categoria stakeholder	Stakeholder	Modalità di ascolto	Tematiche trattate
Collaboratori	Organizzazioni sindacali	1 focus group con 10 rappresentanti di 5 sigle sindacali	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Valore e solidità della Banca</li> <li>■ Gestione del personale e tutela del lavoro</li> <li>■ Formazione e incentivazione dei collaboratori</li> <li>■ Benessere dei collaboratori (es. flessibilità e smart working)</li> <li>■ Riduzione delle emissioni di gas serra</li> <li>■ Supporto alla comunità con la promozione di progetti sociali</li> <li>■ Aspettative e commenti ai contenuti del Piano d'Impresa 2018-2021</li> </ul>
	Dipendenti italiani ed esteri	Questionario via email inserito all'interno di un'indagine sulla mission aziendale inviato a 68.901 collaboratori italiani e 19.929 collaboratori esteri, al quale hanno risposto, rispettivamente, 35.525 italiani e 8.270 esteri	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori (es. formazione, incentivazione, sviluppo dei talenti, valorizzazione delle diversità)</li> <li>■ Benessere dei collaboratori (es. clima aziendale, welfare e qualità della vita in azienda, salute e sicurezza)</li> <li>■ Tutela dell'occupazione e relazioni con le rappresentanze sindacali</li> <li>■ Riduzione degli impatti ambientali diretti (es: emissioni di CO<sub>2</sub>, consumo di risorse, produzione di rifiuti)</li> <li>■ Partecipazione attiva nella lotta ai cambiamenti climatici</li> <li>■ Trasparenza e cura nella relazione con il cliente</li> <li>■ Promozione di soluzioni d'investimento sostenibili</li> <li>■ Promozione dell'accesso al credito e inclusione finanziaria delle categorie svantaggiate</li> </ul>
Fornitori	Fornitori	Questionari sui temi ambiente, CSR e diritti umani presenti sul nuovo portale fornitori compilati da 1.846 aziende	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Valore e solidità dell'azienda</li> <li>■ Impatti ambientali diretti (es. consumi energetici, produzione di rifiuti, consumo di risorse, emissioni) e indiretti (es. promozione di una filiera sostenibile)</li> <li>■ Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori (es. tutela delle diversità, qualità e sicurezza)</li> <li>■ Benessere dei collaboratori (es. flessibilità, salute e sicurezza)</li> <li>■ Tutela del lavoro (es. adesione a forme sindacali, rispetto dei diritti contrattuali)</li> <li>■ Relazioni con la comunità (es. comunicazione degli aspetti di sostenibilità)</li> <li>■ Integrità nella condotta aziendale (es. anticorruzione)</li> </ul>

Complessivamente sono stati svolti: due focus group; oltre 2.000 interviste telefoniche che hanno interessato tre categorie di stakeholder; due questionari online ai quali hanno risposto complessivamente oltre 45.000 soggetti. L'ascolto diretto è stato integrato con quello indiretto attraverso un'estesa analisi documentale.

## SINTESI DELLE ISTANZE EMERSE NEL PERCORSO DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT

I risultati dello stakeholder engagement dei singoli gruppi sono stati ricondotti ai temi prioritari di Intesa Sanpaolo. Per ognuno dei temi si riportano le principali istanze emerse.

**Valore e solidità dell'azienda:** il tema presenta alti livelli di valorizzazione. È confermata l'importanza attribuita alla creazione di valore da parte della Banca (Clienti). Emerge inoltre un'attenzione notevole alla governance e alla gestione dei rischi (Investitori). Si prospettano scenari futuri in cui fattori come i cambiamenti climatici e le trasformazioni sociali influenzeranno anche il sistema economico e finanziario; la governance su questi temi diventerà quindi sempre più strategica (Ambiente). È alta la richiesta di integrazione dei fattori ESG (Environment, Social, Governance) nelle politiche e nelle azioni della Banca, che deve essere accompagnata dalla misurazione degli impatti secondo metodologie riconosciute e da una efficace comunicazione (Piccoli Azionisti).

**Integrità nella condotta aziendale:** è considerata importante per molti stakeholder (Clienti, Comunità, Azionisti, Collaboratori, Fornitori) e comprende l'impegno imprescindibile da parte di ogni azienda ad agire in modo corretto e responsabile. Gli ambiti specifici d'attenzione emersi dall'ascolto sono l'antiriciclaggio (Azionisti) e l'anticorruzione.

**Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori:** registra uno score elevato per gli stakeholder. La formazione è considerata lo strumento principale per la valorizzazione e lo sviluppo dei collaboratori. Per continuare a far crescere i collaboratori e, con loro, la solidità della Banca, emerge l'esigenza di sviluppare percorsi di formazione in tre direzioni principali: l'innovazione (digitalizzazione e internazionalizzazione), la formazione di figure specializzate e il trasferimento delle competenze tra generazioni (Collaboratori). Per il miglioramento e l'innovazione nella relazione con i collaboratori è emersa l'esigenza di utilizzare metriche ESG nella gestione delle risorse umane e nei sistemi di incentivazione dei collaboratori e del management (Azionisti).

**Benessere dei collaboratori:** nella società odierna il lavoro e le modalità con cui viene svolto sono estremamente variabili e flessibili. Consapevole da tempo di questo cambiamento Intesa Sanpaolo ha promosso azioni concrete in favore del benessere dei collaboratori, tra cui importanti iniziative di welfare (Collaboratori) e l'implementazione dello smart working. Queste iniziative sono molto apprezzate dagli stakeholder (Collaboratori, Clienti). L'attuazione del Piano d'Impresa prevede tempi rapidi per cambiamenti significativi; appare quindi importante far sì che la velocità del cambiamento richiesto alle risorse umane risponda a queste esigenze, ma nel contempo rispetti le capacità e i tempi dei singoli collaboratori. È ritenuto essenziale un dialogo aperto su questi temi per il mantenimento di un clima aziendale positivo (Collaboratori).

**Tutela del lavoro:** il riconoscimento delle azioni di tutela del lavoro messe in atto da Intesa Sanpaolo nell'ultimo anno fa sì che l'attenzione al tema non assuma valori elevati nell'ascolto effettuato nel 2018. La riconversione delle eccedenze risulta l'ambito più impegnativo per l'attuale e futura gestione del tema (Azionisti).

**Qualità e innovazione nella relazione col cliente:** la centralità della relazione con il cliente per Intesa Sanpaolo trova riscontro nell'importanza riconosciuta dai suoi stakeholder a questo tema. Tre sono le linee principali su cui la Banca deve continuare a concentrare la sua attenzione: l'innovazione digitale e l'accesso ai servizi della Banca, che dev'essere garantito attraverso una pluralità di canali tra cui internet banking, la capillarità delle filiali sul territorio e lo sviluppo di modalità di erogazione di servizi alternativi, quale il progetto Banca 5 (Clienti); la diversificazione dell'offerta, con l'estensione delle attività tradizionali di natura creditizia a quelle assicurative e di consulenza (Clienti); la trasparenza e la responsabilità nei rapporti con la clientela (Collaboratori e Azionisti).

**Accesso al credito e inclusione finanziaria:** è elevato lo score registrato dagli stakeholder. Sono considerati di grande rilievo sia l'impegno assunto dalla Banca nel corso dell'anno con l'istituzione di Intesa Sanpaolo Fund for Impact, sia la volontà di diventare la prima Impact Bank al mondo. Vi è attesa non solo per lo sviluppo di iniziative a favore delle categorie svantaggiate (Collaboratori, Clienti, Azionisti), ma anche a favore del sostegno delle imprese (Clienti, Azionisti). La collaborazione con le organizzazioni operanti nel sociale è vista come un elemento importante di successo. Lo sviluppo di partnership in tal senso potrebbe portare alla realizzazione di azioni con significativi e diffusi effetti sociali (Comunità).

**Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente:** nel corso del 2018 il tema è stato arricchito dell'attenzione alla protezione del cliente, anche a seguito della crescente importanza del settore assicurativo nel Piano d'Impresa di Intesa Sanpaolo. Gli stakeholder sono consapevoli che gli investimenti responsabili costituiscono uno degli aspetti più rilevanti della finanza sostenibile (Clienti, Ambiente, Collaboratori). Per questo motivo assume particolare importanza l'adozione di criteri ESG nella valutazione degli investimenti e nella misurazione degli impatti dell'intero portafoglio (Azionisti, Comunità).

**Impatti ambientali diretti:** particolare attenzione al tema è stata registrata da parte di quasi tutti gli stakeholder (Clienti, Ambiente, Azionisti, Collaboratori e Fornitori), specialmente per i riferimenti alle emissioni di CO<sub>2</sub> e ai cambiamenti climatici. Gli impatti diretti sono considerati rilevanti, ma meno significativi di quelli indiretti, legati alle attività finanziarie di credito e investimento. Dagli ascolti emerge l'importanza di mettere in relazione gli obiettivi di miglioramento della Banca con quelli internazionali sul tema, in particolare l'Accordo sul Clima di Parigi (Collaboratori). Oltre ai cambiamenti climatici, risultano rilevanti il risparmio di risorse e la riduzione della produzione di rifiuti, soprattutto da imballaggi in plastica (Ambiente).

**Green economy:** gli stakeholder hanno manifestato forte interesse verso l'assunzione di una significativa responsabilità da parte della Banca in ambito di green economy. Al Gruppo viene richiesto un impegno che vada oltre le sue attività tradizionali e un ruolo attivo nella transizione verso uno sviluppo sostenibile (visione condivisa anche dalla clientela privata). Sono ritenuti importanti tutti gli impegni e le azioni messe in atto nell'ambito della circular economy, vista come uno dei temi centrali per lo sviluppo di un'economia verde. Viene apprezzato l'allineamento della Banca agli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile promossi dall'Agenda 2030 (Ambiente). Il supporto di Intesa Sanpaolo alle raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures è considerato dagli stakeholder come la conferma della sua propensione a essere protagonista attiva del cambiamento (Ambiente e Azionisti). Tale propensione è avvalorata anche dallo sviluppo di prodotti quali Green Bond e facilitazioni per la conversione di aziende e abitazioni all'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili (Collaboratori).

**Relazioni con la comunità:** tutte le categorie di stakeholder tengono in alta considerazione il tema. Sono due gli indirizzi principali evidenziati: l'attenzione alle fasce più vulnerabili anche tramite la collaborazione con il Terzo settore (Collaboratori) e la valorizzazione e la promozione culturale (Clienti), attività nelle quali Intesa Sanpaolo si è sempre distinta. Nelle relazioni con la comunità la Banca può sfruttare la sua presenza capillare e diventare attore principale di un processo che porti alla creazione di reti per promuovere e diffondere esperienze e conoscenze (Comunità). Per tale obiettivo è ritenuta necessaria una più efficace misurazione e conseguente comunicazione dell'impatto sociale delle iniziative promosse da Intesa Sanpaolo, attraverso indicatori riferiti agli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs) (Azionisti).





Obiettivi di  
miglioramento








# Obiettivi di miglioramento

## IL PIANO DI IMPRESA 2018-2021

Nel Piano di Impresa 2018-2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo rimane prioritaria una solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore, mantenendo un'elevata patrimonializzazione e riducendo significativamente il profilo di rischio senza oneri straordinari per gli azionisti.

Il Piano conferma il ruolo di Intesa Sanpaolo come Banca dell'economia reale e con una redditività sostenibile, che crea valore per tutti gli stakeholder, con oltre 300 miliardi di euro di contributo all'economia nel quadriennio. Il Gruppo punta anche a rafforzare la leadership nella Corporate Social Responsibility e a diventare un punto di riferimento per la società in termini di responsabilità sociale e culturale, accrescendo al tempo stesso l'impegno interno all'inclusione.

<b>Azionisti</b>		Dividendi cash con payout ratio dell'85% per il 2018, 80% per il 2019, 75% per il 2020 e 70% per il 2021	
<b>Società</b>	Famiglie e imprese	<p>Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale per circa 250 miliardi di euro (~500.000 nuovi investimenti finanziati)</p> <p>Focus su una piattaforma multi-canale volta a offrire a tutti i clienti un'offerta digitale all'avanguardia; 70% delle attività digitalizzate nel 2021 dal 10% nel 2017; ~2,8 miliardi di euro in investimenti per completare la trasformazione digitale, rafforzamento delle pratiche di cyber security</p> <p>Lancio di un nuovo fondo (ISP Fund for Impact, allocando entro il 2021 lo 0,5% del patrimonio netto, stimabile nell'ordine di ~250 milioni di euro) che consentirà l'erogazione di credito con impatto sociale per ~1,2 miliardi di euro a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale (nuove famiglie, studenti universitari, ricercatori e nuova imprenditoria), diventando la prima Impact Bank al mondo</p> <p>Rafforzamento della leadership in investimenti responsabili a disposizione della clientela</p>	  
	Comunità	<p>Estensione dell'iniziativa Cibo e riparo per i bisognosi con l'allocazione di fondi che assicurino 10.000 pasti al giorno, 6.000 posti letto e 3.000 medicinali e capi di abbigliamento al mese</p> <p>Nuovo credito a medio-lungo termine a supporto delle imprese sociali per circa 0,7 miliardi di euro, confermandosi il più grande finanziatore del Terzo settore in Italia</p> <p>Costituzione di un'unità dedicata alla gestione del Patrimonio artistico, culturale e storico per promuovere l'arte e la cultura in Italia e all'estero</p>	 
	Fornitori	Acquisti e investimenti per circa 11 miliardi di euro	
	Settore pubblico	Imposte (dirette e indirette) per circa 13 miliardi di euro	

## Collaboratori

Spese del personale per circa 24 miliardi di euro (a favore di oltre 90.000 famiglie)

Investimenti in formazione per circa un miliardo e ~46 milioni di ore di formazione nel 2018-2021 con circa 11,9 milioni di ore di formazione nel 2021 da 6,6 milioni nel 2017

Riassorbimento della capacità in eccesso (~5.000 persone) su nuove iniziative ad alto valore aggiunto (Proactive HR In-Placement)

Assunzione di almeno 1.650 persone per supportare la crescita del core business e favorire il ricambio generazionale

Nuovi programmi di incentivazione a lungo termine collegati ai principali indicatori del Piano (con la partecipazione di tutti i dipendenti al capitale di Intesa Sanpaolo) per favorire la creazione di valore a lungo termine per tutti gli stakeholder

Sviluppo dei migliori programmi innovativi al fine di favorire una leadership distintiva per i manager del Gruppo (Scuola dei Capi internazionale ~7.000 manager)

Programma internazionale per i giovani talenti (~500 risorse), per rafforzare la community di "middle management" internazionale mediante programmi di formazione e percorsi di carriera personalizzati

Implementazione di una nuova piattaforma HR internazionale volta ad assicurare l'equità interna e la meritocrazia mappando ~2.400 ruoli manageriali

Dialogo continuo con le persone del Gruppo per supportarne il benessere e il contributo ai miglioramenti organizzativi, in linea con i valori e la cultura di Intesa Sanpaolo (Process and People Care)

Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente la diversità e l'inclusione

Focus sui programmi di flessibilità (tra cui smart working esteso a circa 24.000 persone nel 2021 da 8.000 nel 2017, per migliorare la produttività e la soddisfazione delle persone e ottimizzare l'utilizzo degli spazi, part-time e contratto di lavoro misto)



## Ambiente

Riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del 37% nel periodo 2012-2022 (Climate Change Action Plan)  
Allocazione di uno specifico plafond di finanziamenti (5 miliardi di euro) e lancio di un fondo di investimento dedicato alla Circular Economy





## Indicatori\*

\* I dati relativi al 2018 non risultano comparabili con quelli degli anni precedenti, in particolare gli indicatori relativi ai Collaboratori e all'Ambiente, per effetto dell'inclusione nel perimetro di rendicontazione della Dichiarazione 2018 dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca. L'eventuale mancata quadratura dei dati riportati nelle tabelle e nei grafici dipende dagli arrotondamenti.



# Indicatori di Governance

## ORGANI DI GOVERNO

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

	2018
Uomini	12
Donne	7
<=30	0
30-50	1
>50	18
Indipendenti*	14
Incontri	26
Partecipazione [%]	99%

\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

### COMITATO PER IL CONTROLLO SULLA GESTIONE

	Membri	Indipendenti*	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato per il Controllo sulla Gestione	5	5	48	99

\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

### COMITATI ENDOCONSILIARI

Comitati	Membri	Indipendenti*	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato Remunerazioni	5	3	22	99
Comitato Nomine	5	3	6	100
Comitato Rischi	5	3	42	100
Comitato per le operazioni con parti correlate e soggetti collegati	5	5	19	100

\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

## COMUNICAZIONE VERSO IL MERCATO

Presentazioni, roadshow e incontri	2018	2017	2016
Presentazioni istituzionali del Gruppo	58	56	60
Comunicazioni finanziarie pubbliche	215	190	213
Roadshow	71	82	82
Europa	57	62	63
Stati Uniti	12	20	18
Asia	2	0	1
Incontri con investitori e analisti	485	589	600
di cui:			
Incontri con investitori e analisti su tematiche ESG*	23	26	20
Risposte a richieste ricevute	12.000	12.000	12.000

\* ESG: tematiche ambientali, sociali e di governance.

## LA GOVERNANCE DELLA CSR

Codice Etico: segnalazioni di presunte inosservanze pervenute	2018	2017	2016
Clienti	112	93	67
Collaboratori	19	8	13
Fornitori	0	0	1
Comunità	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>131</b>	<b>101</b>	<b>82</b>

## INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

Whistleblowing	2018	2017	2016
Segnalazioni ricevute	21	16	22
Segnalazioni risultate non pertinenti	4	6	3
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	17	10	19

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	48.534	17.786	66.320	35.807	14.713	50.520	22.914	14.355	37.269
Ore di formazione specifica [n.]	278.788	44.454	323.242	71.873	57.089	128.962	116.960	47.366	164.326
Dirigenti [%]	21,6	21,9	21,7	10,5	18,8	13,4	17,6	11,6	15,5
Quadri [%]	71,8	72,6	72,0	53,2	62,4	54,7	32,3	56,1	36,4
Aree professionali [%]	71,7	79,9	74,2	59,5	63,0	60,7	38,8	60,3	46,1
Partecipanti [%]	71,0	76,9	72,5	56,1	61,9	57,7	35,7	58,4	42,0
Ore di formazione specifica/Totale ore di formazione [%]	10,4	4,4	8,8	3,9	7,4	4,9	3,6	7,0	4,2

Formazione per la tutela della libera concorrenza	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	47.499	477	47.976	2.057	176	2.233	2.442	569	3.011
Ore erogate (aula + online)	71.690	1.248	72.938	2.324	97	2.421	3.014	1.739	4.753

Formazione per la tutela del consumatore	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Partecipanti	38.243	1.798	40.041	4.710	5.622	10.332	12.845	3.558	16.403
Ore erogate (aula + online)	1.195.044	28.157	1.223.201	5.470	13.471	18.941	14.540	7.036	21.576

Formazione per la tutela della privacy	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Partecipanti	46.259	5.637	51.896	7.725	5.410	13.135	8.783	3.854	12.637
Ore erogate (aula + online)	37.119	6.383	43.501	3.205	12.713	15.918	3.603	6.856	10.459

## SANZIONI E VERTENZE SU TEMI AMBIENTALI E SOCIALI

Sanzioni per non aderenza a norme ambientali	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Sanzioni	4	3	7	10	1	11	14	0	14
Importo [migliaia di euro]	0,6	2,7	3,4	1,0	1,4	2,4	2,9	0,0	2,9

Sanzioni per non aderenza a norme su salute e sicurezza dei collaboratori	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Sanzioni	7	2	9	5	0	5	17	0	17
Importo [migliaia di euro]	11,7	0,1	11,8	4,6	0,0	4,6	16,8	0,0	16,8

## CAUSE IN ESSERE E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI

Cause in essere da collaboratori	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Risoluzione rapporto di lavoro	7	110	117	7	138	145	5	103	108
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	53	1	54	72	1	73	102	6	108
Mansioni e qualifiche	25	20	45	24	24	48	36	25	61
Previdenza e assistenza	1	6	7	0	6	6	1	5	6
Trattamento economico	92	42	134	169	38	207	178	51	229
Comportamento antisindacale	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Attive (promosse dalla Banca verso i collaboratori)	0	115	115	4	181	185	2	109	111
Cause per mobbing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Varie	6	41	47	9	43	52	9	44	53
Richieste avanzate dalla Direzione Provinciale del Lavoro	1	0	1	0	0	0	1	0	1

Provvedimenti disciplinari	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	276	153	429	284	187	471	333	207	540
Riduzione della retribuzione	1	83	84	0	58	58	0	118	118
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	155	0	155	161	0	161	153	0	153
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	21	122	143	26	135	161	23	221	244
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licenziamenti per corruzione	0	0	0	0	0	0	0	0	0

In Italia la contrattazione collettiva prevede in caso di rilevanti ristrutturazioni l'informazione e la consultazione preventiva dei rappresentanti dei lavoratori con una procedura nell'ambito aziendale della durata complessiva di 45 giorni mentre in ambito Gruppo della durata di 50 giorni.

# Valore e solidità dell'azienda

## PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI<sup>1</sup>

Indici di efficienza del personale [milioni di euro]	2018	2017
Finanziamenti verso clientela / Numero dei dipendenti	4,27	4,12
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,19	0,18
Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup> / Numero dei dipendenti	9,90	9,75

Indici patrimoniali	2018	2017
Patrimonio netto / Finanziamenti verso clientela	13,7%	13,3%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup>	5,9%	5,6%

Coefficienti di solvibilità	2018	2017
Capitale primario di Classe 1 (CET1) al netto delle rettifiche regolamentari / Attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio)	13,5%	13,3%
Capitale di Classe 1 (TIER 1) / Attività di rischio ponderate	15,2%	15,2%
Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate	17,7%	17,9%

Indici reddituali	2018	2017
Risultato d'esercizio (di pertinenza della capogruppo) / Patrimonio netto <sup>3</sup>	8,8%	7,9%
Costi operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio)	53,0%	55,1%

Indici di rischiosità	2018	2017
Sofferenze nette su finanziamenti verso clientela / Finanziamenti verso clientela	1,8%	2,6%
Rettifiche di valore su finanziamenti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su finanziamenti verso clientela	67,2%	69,1%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2018 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I dati a raffronto sono riesposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in via di dismissione e sono inclusivi dell'Insieme Aggregato acquisito di Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca (Dati Aggregati). I dati a raffronto di stato patrimoniale recepiscono gli effetti della prima applicazione del principio contabile IFRS 9 (01.01.2018).
2. Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta bancaria, raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta.
3. Risultato netto, dedotte le componenti non ricorrenti, rapportato al patrimonio netto di fine periodo. Il patrimonio netto non tiene conto degli strumenti di capitale AT 1 e dell'utile d'esercizio.



## PROSPETTO DI DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

VOCI DI BILANCIO*		[milioni di euro]	
		2018	2017
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	10.486	10.506
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-3.144	-3.802
40.	Commissioni attive	9.911	9.544
50.	Commissioni passive <sup>1</sup>	-1.639	-1.468
70.	Dividendi e proventi simili	94	117
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	442	651
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-111	-15
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	549	502
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-19	-7
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	508	544
	c) passività finanziarie	60	-35
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	298	-1
	a) attività e passività finanziarie designate al fair value	28	-1
	b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	270	0
115.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS 39	3.240	3.485
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-2.509	-3.154
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-2.507	-2.653
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-2	-501
135.	Rettifiche/Riprese di valore nette di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS39	-26	-8
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-11	0
160.	Premi netti	8.180	6.817
170.	Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-9.968	-9.012
230.	Altri oneri/proventi di gestione	732	5.902
250. (parziale)	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) <sup>2</sup>	10	833
280.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	452	106
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	0	0
<b>A</b>	<b>Totale valore economico generato</b>	<b>16.986</b>	<b>21.003</b>
190.b (parziale)	Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) <sup>3</sup>	-2.732	-2.667
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-2.732	-2.667
190.a	Spese per il personale <sup>4</sup>	-6.601	-7.825
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	-6.601	-7.825
340.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-22	-38
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	-22	-38
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti <sup>5</sup>	-3.449	-3.419
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita ai detentori di strumenti di capitale <sup>6</sup>	-199	-186
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E DETENTORI DI STRUMENTI DI CAPITALE	-3.648	-3.605
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-915	-917
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	-422	-290
300. (parziale)	Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) <sup>7</sup>	-497	-727
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	-1.834	-1.934
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità <sup>8</sup>	-1	-1
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza <sup>9</sup>	-14	-12
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	-15	-13
<b>B</b>	<b>Totale Valore Economico Distribuito</b>	<b>-14.852</b>	<b>-16.082</b>
<b>C</b>	<b>Totale Valore Economico Trattenuto (Prelevato) dal Sistema Impresa<sup>10</sup></b>	<b>2.134</b>	<b>4.921</b>

\* I dati del 2018 recepiscono gli effetti dell'applicazione dell'IFRS 9 e sono esposti secondo le voci previste dai nuovi schemi della Banca d'Italia che sono stati aggiornati di conseguenza. I dati dell'esercizio 2017 sono rappresentati coerentemente, senza rideterminazione dei valori. Per ulteriori dettagli si rinvia al Bilancio consolidato 2018.

- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari sono stati riclassificati tra le Spese per il personale.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite non realizzati, esposte a voce propria.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle elargizioni e liberalità, e dei tributi e altri oneri riguardanti il sistema bancario, esposti a voce propria.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto ricomprendono i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari.
- Per il 2017 il valore economico distribuito agli azionisti è in parte a carico delle riserve della Capogruppo.
- Interessi maturati relativi alle cedole su strumenti di capitale aggiuntivi di classe 1 (AT1), contabilizzati direttamente a patrimonio netto.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.
- I dati differiscono da quelli esposti nel capitolo "Relazioni con la comunità" in quanto considerano unicamente la voce "Erogazioni liberali e beneficenza" del conto economico.
- I dati includono le quote assegnate ai fondi beneficenza dalle banche del Gruppo.
- Rappresentato da rettifiche/riprese di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato al netto dei dividendi distribuiti dalla Capogruppo. Nel 2017 è incluso il contributo statale ricevuto a compensazione degli impatti sui coefficienti patrimoniali derivante dall'acquisizione di certe attività, certe passività e certi rapporti giuridici di Banca Popolare di Vicenza e Veneto Banca.

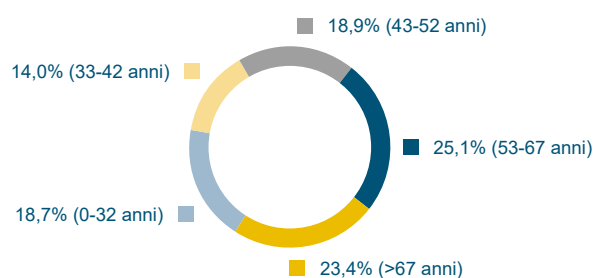
# Società

## CLIENTI

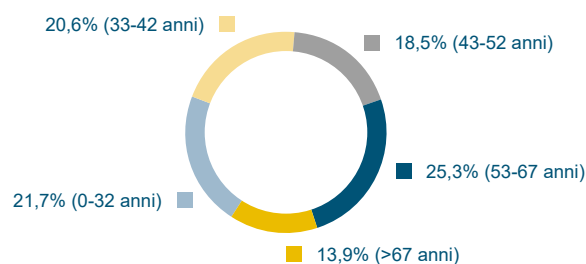
### COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

#### Clienti retail per fasce d'età [% - anni]

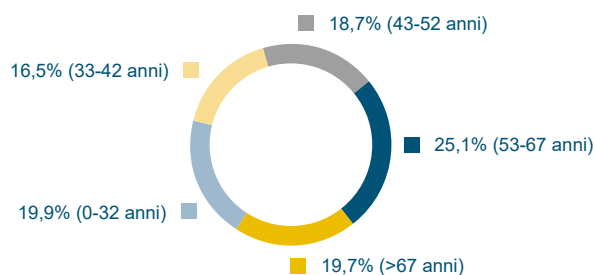
##### Italia



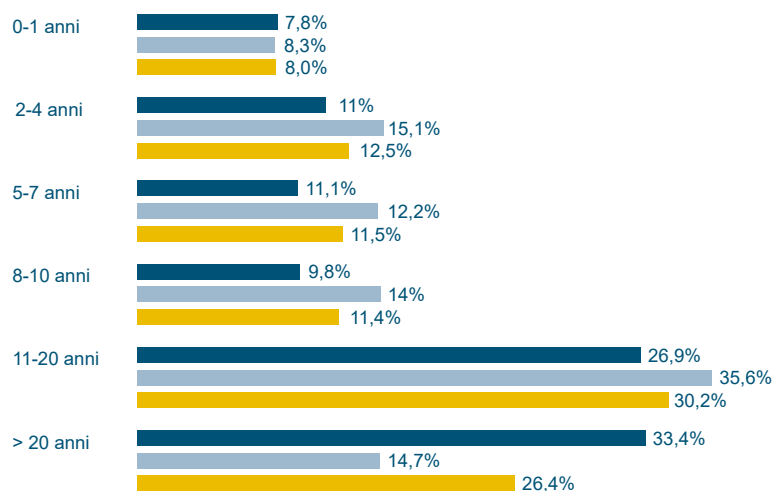
##### Estero



##### Gruppo



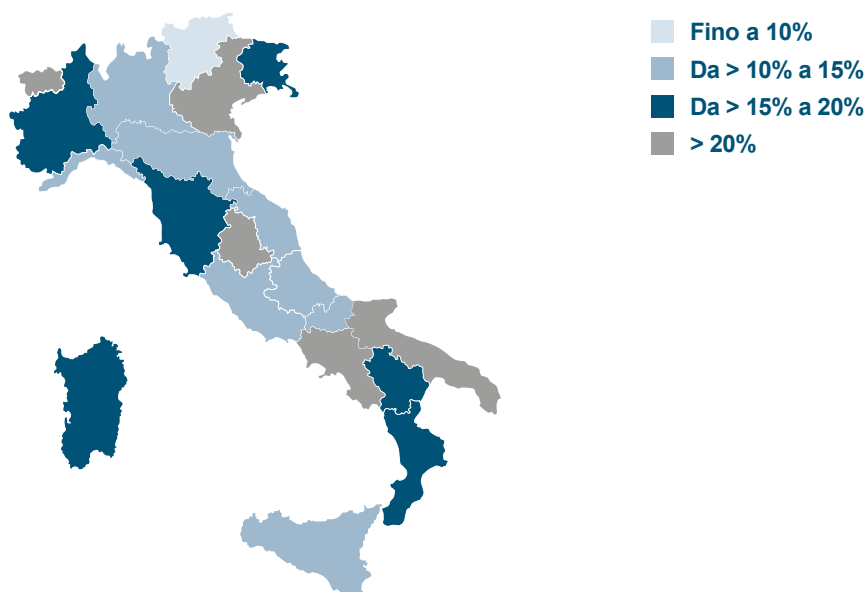
#### Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



■ Italia  
■ Estero  
■ Gruppo

Anzianità media Italia: 16 anni  
Anzianità media Estero: 11 anni  
Anzianità media Gruppo: 14 anni

## Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



Aggiornamento a settembre 2018.

Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	2018		2017		2016	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	20	45	21	46	23	46
Basilicata	44	55	46	36	24	36
Sardegna	84	149	86	151	87	152
Molise	16	25	16	24	15	23
Trentino Alto Adige	53	69	55	69	57	72

\* Fonte: Annuario ISTAT 2018, popolazione residente al 01/01/2018 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km<sup>2</sup>.

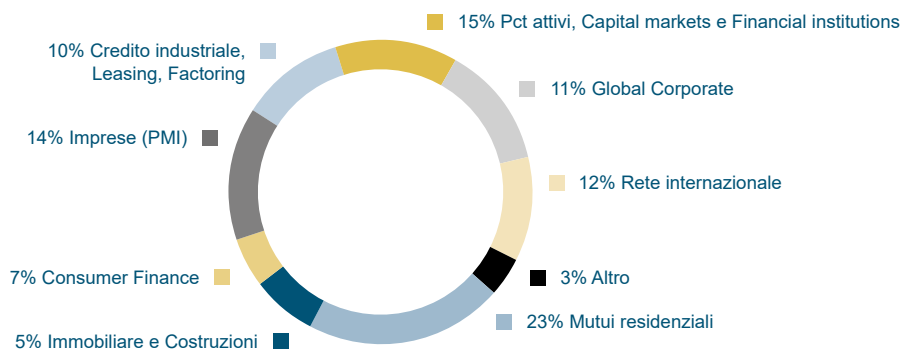
Banche del Gruppo nei Paesi esteri*	2018		2017		2016	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	34	51	32	49	32	49
Croazia	295	1.394	301	962	248	818
Romania	34	43	30	39	45	55
Serbia	154	299	158	289	166	267
Slovacchia	202	592	231	577	234	575
Slovenia**	0	0	0	0	52	98
Ucraina	50	157	50	172	190	216
Ungheria	68	130	76	137	82	142
Egitto	175	375	172	366	172	348
Federazione Russa	32	48	37	53	36	49

\* La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della capogruppo per i gruppi controllati all'estero (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

\*\* Dal 2017 la Banca controllata slovena (Intesa Sanpaolo Bank) che dispone di 52 filiali e di 100 ATM è confluita nel Gruppo PBZ (Croazia).

## IMPIEGHI

### Impieghi a clientela per area di business



### Impieghi a clientela per settore di attività economica

Composizione per settore di attività economica	2018	2017	2016
<b>Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo</b>			
Famiglie	29,0%	25,5%	24,0%
Amministrazioni pubbliche	1,9%	3,0%	4,2%
Società finanziarie	11,3%	9,5%	7,9%
<b>Società non finanziarie di cui:</b>	<b>33,0%</b>	<b>33,8%</b>	<b>33,5%</b>
Servizi	6,1%	5,8%	5,8%
Distribuzione	5,7%	5,7%	5,3%
Affari immobiliari	3,6%	3,7%	4,1%
Utility	2,5%	2,9%	2,0%
Costruzioni	2,0%	2,2%	2,4%
Metallurgia e prodotti in metallo	1,8%	1,9%	1,8%
Agricoltura	1,5%	1,6%	1,6%
Alimentare	1,4%	1,4%	1,4%
Trasporti	1,3%	1,4%	1,6%
Meccanica	1,0%	1,0%	1,1%
Intermedi per l'industria beni vari	1,0%	1,0%	1,0%
Sistema moda	0,9%	0,9%	0,9%
Elettrotecnica ed elettronica	0,6%	0,6%	0,6%
Mezzi di trasporto	0,5%	0,5%	0,6%
Holding e altro	0,4%	0,5%	0,6%
Chimica di base e intermedi	0,3%	0,4%	0,4%
Energia ed estrazione	0,3%	0,4%	0,5%
Materiali per costruzioni	0,3%	0,3%	0,3%
Grandi lavori	0,3%	0,3%	0,4%
Editoria e stampa	0,3%	0,3%	0,4%
Unità non classificabili	0,3%	0,1%	0,1%
Mobili	0,2%	0,2%	0,2%
Farmaceutica	0,2%	0,2%	0,2%
Altri beni di consumo	0,2%	0,2%	0,2%
Largo consumo	0,1%	0,1%	0,1%
Elettrodomestici	0,1%	0,1%	0,1%
<b>Resto del mondo</b>	<b>9,7%</b>	<b>11,6%</b>	<b>12,9%</b>
<b>Crediti delle banche e società estere del Gruppo</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,0%</b>	<b>9,2%</b>
<b>Crediti deteriorati</b>	<b>4,2%</b>	<b>6,2%</b>	<b>8,2%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Nota: l'eventuale mancata quadratura sui dati 2017 e 2016 dipende dagli arrotondamenti.



## OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES

Finanza di Progetto*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	5	10	3
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	2	1	
Estrattivo			
Energia	2	4	3
Infrastrutture	1	5	
Altro			
<b>Regione</b>			
Americhe		3	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	5	5	3
Asia e Oceania		2	
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato	2	5	1
Non Designato	3	5	2
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	5	10	3
No			

Finanziamenti alle imprese destinate a progetti*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	2		
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	2		
Energia			
<b>Regione</b>			
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	2		
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato	1		
Non Designato	1		
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	2		
No			

\* Le tabelle si riferiscono al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2018.

\*\* Paesi Designati: sono quei Paesi che si ritiene abbiano una solida governance ambientale e sociale, sistemi legislativi e una capacità istituzionale pensati per proteggere la propria popolazione e l'ambiente naturale. L'elenco dei Paesi Designati è disponibile sul sito web dell'Associazione Equator Principles.

Progetti chiusi nel corso dell'anno*	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Progetti	17	3	20	10	1	11	12	2	14
Impegno economico [mln di euro]	955	38	993	603	9	612	2.007	33	2.040

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2018.

## FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE\*

Tipologia [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	25.199	45.535	70.733	29.905	34.886	64.791	35.708	38.328	74.036
Prestiti antiusura	1.680	0	1.680	2.190	-	2.190	1.884	-	1.884
Finanziamenti al Terzo settore**	252.375	0	252.375	334.908	-	334.908	254.928	-	254.928
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	3.637.664	295.362	3.933.026	3.415.712	570.924	3.986.636	3.214.815	528.276	3.743.091
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	197.090	0	197.090	133.168	-	133.168	2.900	-	2.900
<b>Totale</b>	<b>4.114.008</b>	<b>340.897</b>	<b>4.454.904</b>	<b>3.915.883</b>	<b>605.810</b>	<b>4.521.693</b>	<b>3.510.235</b>	<b>566.604</b>	<b>4.076.839</b>

\* Dal 2017 è stata rivista la composizione di questa categoria di finanziamenti per migliorarne la focalizzazione rispetto a soggetti in condizione di vulnerabilità.

\*\* Include finanziamenti a MLT erogati da Banca Prossima e dalle Banche in Italia.

Nel 2018 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 7,4% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo.

## RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Banca Prossima	2018	2017	2016
Clienti [n.]	64.664	61.837	58.378
Clienti affidati [n.]	11.394	10.847	10.217
Impieghi [migliaia di euro]	1.899.200	1.796.311	1.680.733
Raccolta diretta [migliaia di euro]	3.687.631	3.479.901	3.142.941
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	1.611.907	2.510.316	4.525.536

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG	2018	2017	2016
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	5.619.618	3.965.237	901.491
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	1.152.199	1.096.764	901.491
Patrimonio Azionario Internazionale Etico [migliaia di euro]	140.690	109.755	100.155
Patrimonio Obbligazionario Etico [migliaia di euro]	430.064	480.648	437.862
Patrimonio Diversificato Etico [migliaia di euro]	581.446	506.361	363.474
Fondi ESG*: patrimonio [migliaia di euro]	4.467.419	2.868.473	-
Patrimonio ESG target 40 clientela retail* [migliaia di euro]	107.294	121.393	-
Patrimonio Sustainable Global Equity clientela professionale* [migliaia di euro]	350.399	289.741	-
Patrimonio Flessibile azionario* [migliaia di euro]	3.364.371	2.457.339	-
Patrimonio Disciplina Sostenibile ESG [migliaia di euro]**	423.298	-	-
Patrimonio Absolute Green Bonds [migliaia di euro]**	152.181	-	-
Patrimonio Bond Corporate Smart ESG [migliaia di euro]**	69.876	-	-
Rendimento lordo azionario Internazionale Etico [%]	-3,7	8,5	3,9
Rendimento lordo Obbligazionario Etico [%]	-0,1	1,4	4,7
Rendimento lordo Diversificato Etico [%]	-0,8	1,5	3,2
Rendimento lordo ESG target 40 clientela retail [%]*	-6,3	n.d.	-
Rendimento lordo Sustainable Global Equity clientela professionale* [%]	-12,6	n.d.	-
Rendimento lordo Flessibile azionario [%]*	-5,7	7	-
Rendimento lordo Disciplina Sostenibile ESG [%]**	-3,6		
Rendimento lordo Absolute Green Bonds [%]**	-1,5		
Rendimento lordo Smart ESG [%]**	-0,5		
Percentuale dei Fondi etici e ESG (di diritto italiano e in delega) rispetto al patrimonio totale dei fondi di diritto italiano [%]	8,3	5,6	1,3
Totale patrimonio fondi gestito con criteri ESG per conto terzi (mandati di operatori istituzionali) [migliaia di euro]	2.570.553	2.389.543	866.000

\* Fondi offerti al pubblico dal 2017.

\*\* Fondi offerti al pubblico dal 2018.

Rendimento lordo medio ponderato per patrimoni in base agli orizzonti temporali dei fondi. I Fondi Etici Eurizon sono di diritto italiano. Per le caratteristiche e le performance dei fondi si prega di selezionare il relativo hyperlink qui di seguito riportato.

Eurizon Azionario Internazionale Etico [\[i\]](#) Eurizon Diversificato Etico [\[i\]](#) Eurizon Obbligazionario Etico [\[i\]](#) Eurizon Absolute Green Bonds [\[i\]](#) Eurizon Flessibile Azionario [\[i\]](#)  
Eurizon Sustainable Global Equity [\[i\]](#) Eurizon ESG Target 40 [\[i\]](#) Eurizon Disciplina Sostenibile ESG [\[i\]](#) [\[i\]](#) [\[i\]](#) [\[i\]](#) Eurizon Fund Bond Corporate Smart ESG [\[i\]](#)

Eurizon SGR: azionariato attivo	2018	2017	2016
Società che compongono i portafogli*	1.382	1.552	1.437
Società per quali sono state svolte attività di engagement	600	665	600
Società per quali sono state svolte attività di engagement ESG	130	135	50
% del numero di società che compongono i portafogli oggetto di engagement ambientale/sociale	9,4	8,7	3,5

\* Il numero complessivo riportato si riferisce agli emittenti equity detenuti nei fondi di diritto italiano.

Fideuram: Fondi Etici e ESG	2018	2017	2016
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	115.420	51.640	39.041
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	47.909	51.640	39.041
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe R [migliaia di euro]	26.447	30.165	28.895
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe T [migliaia di euro]	21.462	21.475	10.146
Fondi ESG: patrimonio [migliaia di euro]	67.511	0	0
Patrimonio Fonditalia Millennials Equity Classe R* [migliaia di euro]	21.336	-	-
Patrimonio Fonditalia Millennials Equity Classe T* [migliaia di euro]	46.175	-	-
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe R [%]	-3,2	2,88	2
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe T [%]	-3,2	2,88	2
Rendimento lordo Fonditalia Millennials Equity Classe R [%]	-10,2		
Rendimento lordo Fonditalia Millennials Equity Classe T [%]	-10,3		
Patrimonio totale dei fondi gestito da Fideuram direttamente e per conto di case terze** [migliaia di euro]	55.418.000	56.653.000	48.263.000

\* Comparto attivo da giugno 2018.

\*\* Con il termine "case terze" si intendono le società di asset management diverse da quelle appartenenti al Gruppo Fideuram (Fideuram Investimenti e Fideuram Asset Management Ireland) che istituiscono dei fondi comuni di investimento che vengono poi collocati presso i clienti.

I Fondi Etici di Fideuram sono di diritto lussemburghese.

Per le caratteristiche e le performance dei fondi si prega di selezionare il relativo hyperlink qui di seguito riportato:

Fonditalia Ethical Investment Classe R [\[i\]](#) Fonditalia Ethical Investment Classe T [\[i\]](#) Fonditalia Millennials Equity Classe R [\[i\]](#) Fonditalia Millennials Equity Classe T [\[i\]](#)

## MULTICANALITÀ

Canali distributivi e automazione operazioni: Italia	2018	2017	2016
Contratti multicanale (stock)*	8.972.878	7.515.941	6.929.604
Contratti multicanale (stock)/n. clienti	70,7	63,4	59,4
Automazione bonifici [%]	88,3	88,1	86,2
Automazione titoli [%]	67,5	74,9	78,8
Remote Banking: contratti attivi alla data	239.358	164.220	157.667
Remote Banking: disposizioni	127.248.285	134.771.167	126.451.505

\* Il monitoraggio del Piano d'Impresa 2018-2021 è effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori (8,3 mln. di contratti multicanale a fine 2018. Non comprende i contratti della clientela di Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking che sono 621.399 e di Banca 5 che sono 21.595).

Canali distributivi: Estero	2018		2017	
	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti
Albania	18.664	9	13.082	7
Croazia	540.333	28	516.339	27
Romania	13.893	20	12.563	25
Serbia	833.571	49	647.975	47
Slovacchia	555.682	57	694.463	60
Ucraina	83.479	59	74.385	49
Ungheria	316.916	85	305.595	81
Federazione Russa	46.528	21	43.886	20

La ripartizione per paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## SICUREZZA INFORMATICA

Formazione	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	3.627	4.653	8.280	28.846	7.194	36.040	1.289	8.010	9.299
Ore erogate (aula + online)	7.560	6.647	14.207	6.716	10.510	17.226	2.538	15.512	18.050

## CUSTOMER EXPERIENCE\*

Andamento Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2018	2017	2016
Retail	15,9	13,2	8,3
Personal	3,2	2,7	0,4
Imprese	20,3	20,2	17,6

\* Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori. Sono escluse dalla rilevazione i clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia	2018			2017			2016		
	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	24.922	4.703	29.625	27.215	5.559	32.774	33.262	6.302	39.564
Sistemi di pagamento	9.640	20.616	30.256	7.247	20.452	27.699	7.389	19.793	27.182
Temi organizzativi, sito Internet, altro	10.365	7.082	17.447	8.457	8.269	16.726	6.285	7.722	14.007
Prodotti assicurativi	6.088	150	6.238	5.650	285	5.935	5.316	182	5.498
C/C, depositi e dossier titoli	5.997	5.336	11.333	3.315	5.510	8.825	2.360	5.619	7.979
Investimenti	2.997	209	3.206	1.823	351	2.174	1.946	120	2.066
Totale	60.009	38.096	98.105	53.707	40.426	94.133	56.558	39.738	96.296

Si precisa che, ai fini di un corretto raffronto, il numero delle istanze ricevute nel 2017 – per le singole categorie – deve essere integrato con i dati riferiti alle entità "Banche Venete" (pari complessivamente a 2.834 istanze) come esposto a pagg. 72-74.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2018 sono pervenute 115 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy (erano 101 nel 2017) e una richiesta da parte del Garante per la protezione dei dati personali.

\* La rilevazione per l'ambito Estero comprende anche Eximbank (Moldavia) che non è ricompresa nel perimetro di rendicontazione della Dichiarazione 2018.



## COMUNITÀ

### CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contributo monetario alla comunità	58.964	2.721	61.685	46.775	2.862	49.637	43.699	2.713	46.412
Beni e servizi donati alla comunità	0	17	17	0	0	0	10	17	27
Contributi in termini di tempo	125	89	214	56	162	218	16	130	146
Spese di gestione	4.558	253	4.811	3.414	155	3.569	3.429	253	3.682
<b>Contributo complessivo alla comunità</b>	<b>63.647</b>	<b>3.080</b>	<b>66.727</b>	<b>50.245</b>	<b>3.179</b>	<b>53.424</b>	<b>47.154</b>	<b>3.113</b>	<b>50.267</b>

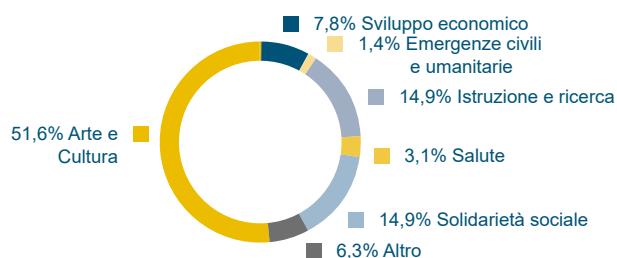
Contributo alla comunità per area geografica [migliaia di euro]*	2018	2017	2016
Unione Europea	65.307	52.006	48.635
Altri Paesi europei	612	671	610
Africa	789	724	1.022
Sud America**	19	23	-
<b>Totale contributo alla comunità</b>	<b>66.727</b>	<b>53.424</b>	<b>50.267</b>

\* Dati rilevati in base all'area geografica della Banca del Gruppo che ha contribuito.

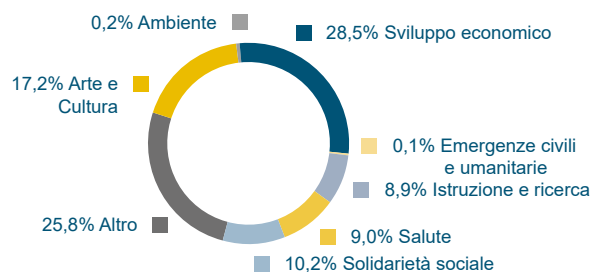
\*\* Dato rilevato a partire dal 2017.

### Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]

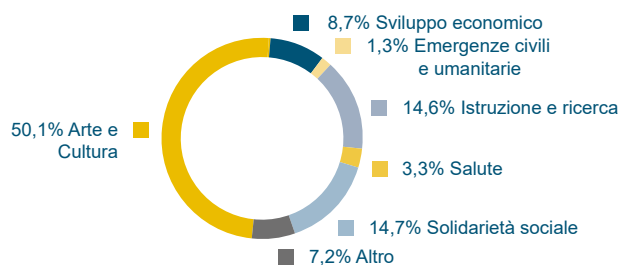
#### Italia



#### Estero



#### Gruppo

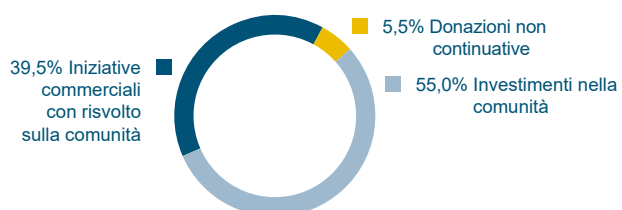


Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	30.417	468	30.885	27.551	786	28.337	26.285	730	27.015
Solidarietà sociale	8.786	278	9.064	5.335	167	5.502	4.003	369	4.372
Salute	1.803	246	2.048	1.796	319	2.115	1.931	377	2.308
Istruzione e ricerca	8.790	242	9.032	4.386	301	4.687	4.450	84	4.535
Emergenze civili e umanitarie	798	3	801	780	0	780	469	94	563
Sviluppo economico	4.616	776	5.391	4.274	434	4.709	4.906	216	5.123
Ambiente	25	5	30	120	15	134	58	164	222
Altro	3.730	703	4.433	2.533	840	3.373	1.597	677	2.274
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>58.964</b>	<b>2.721</b>	<b>61.685</b>	<b>46.775</b>	<b>2.862</b>	<b>49.637</b>	<b>43.699</b>	<b>2.713</b>	<b>46.412</b>

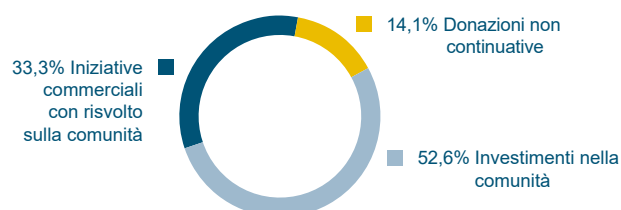
Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	3.218	385	3.603	3.469	497	3.966	4.179	710	4.889
Investimenti nella comunità	32.428	1.430	33.858	25.899	1.310	27.209	22.523	1.435	23.958
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	23.318	906	24.224	17.407	1.055	18.462	16.997	568	17.565
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>58.964</b>	<b>2.721</b>	<b>61.685</b>	<b>46.775</b>	<b>2.862</b>	<b>49.637</b>	<b>43.699</b>	<b>2.713</b>	<b>46.412</b>

## Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]

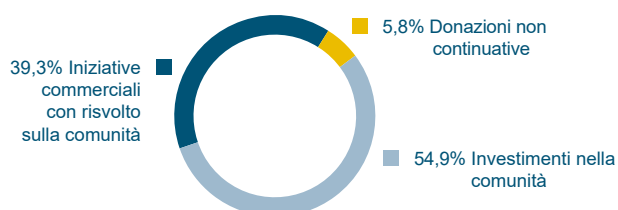
### Italia



### Estero



### Gruppo



Volontariato aziendale	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale corrispettivo monetario delle ore di volontariato aziendale [migliaia di euro]	125	89	214	56	162	218	16	130	146
Ore di volontariato aziendale	2.897	9.626	12.523	1.843	15.213	17.056	567	11.713	12.280
Collaboratori coinvolti in attività di volontariato aziendale [n.]	393	931	1.324	252	1.295	1.547	75	904	979

## RELAZIONI CON I MEDIA\*

Tipologia [n.]	2018	2017	2016
Comunicati e approfondimenti	1.461	810	703
Conferenze stampa e interviste	709	117	97
Interventi di manager a eventi pubblici seguiti dall'Ufficio stampa	351	134	121

\* I dati 2018 non sono comparabili con quelli del 2017 e il 2016 in quanto questi ultimi nella voce Comunicati Stampa non considerano gli approfondimenti, nella voce Conferenze stampa non includono le interviste e nella voce Presentazione prodotti e iniziative non comprendono tutti gli Interventi di manager a eventi pubblici seguiti dall'Ufficio Stampa.

## FORNITORI

Totale Fatturato (Gruppo)	2018
Totale fatturato di Gruppo [migliaia di euro]	2.784.000

Fornitori Supplier Gate*	2018
Fornitori [n.]	3.161
di cui:	
Italia [n.]	2.860
Europa (esclusa Italia) [n.]	239
Resto del mondo [n.]	62
Quota dell'ordinato in Europa per sede legale del fornitore	
Europa [%]	98
Resto del mondo [%]	2

\* I dati si riferiscono unicamente ai fornitori con iscrizione completata o in itinere sul Supplier Gate del Gruppo Intesa Sanpaolo. I dati 2018 non sono raffrontabili con quelli degli anni precedenti perchè è stata applicata una nuova metodologia di calcolo.

# Collaboratori\*

## COMPOSIZIONE

Composizione dipendenti per Paese	2018		
	Totale	Uomini	Donne
Italia	68.392	33.835	34.557
Lussemburgo	214	137	77
Irlanda	29	15	14
Egitto	4.509	3.504	1.005
Albania	640	192	448
Croazia	5.278	1.503	3.775
Romania	606	168	438
Serbia	3.031	830	2.201
Ungheria	2.262	695	1.567
Slovacchia	4.248	1.153	3.095
Ucraina	1.074	211	863
Federazione Russa	1.202	333	869
Brasile	41	30	11
Gruppo	91.526	42.606	48.920

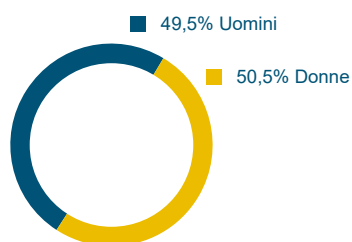
I dati sono al netto dei dipendenti con contratti atipici.

I dipendenti delle sussidiarie estere controllate da società Italiane sono inclusi nel perimetro Italia.

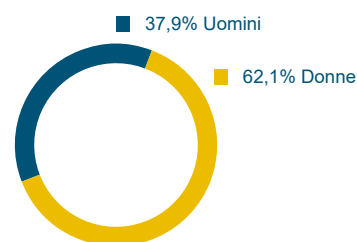
La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## Composizione dipendenti per genere

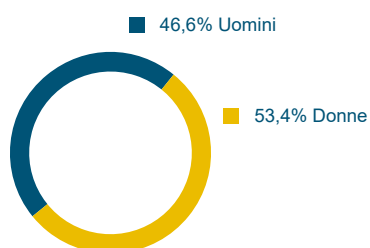
### Italia



### Estero



### Gruppo



Le donne che lavorano in Banca nel Sistema Italia rappresentano il 45,9% del personale, a fronte del 54,1% degli uomini.

\* Tutti i dati del Sistema Italia fanno riferimento a: ABI Rapporto 2018 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria, Bancaria Editrice (i dati relativi al personale del credito sono aggiornati al 2017).



Dipendenti per tipologia di contratto e genere [n.]	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	68.343	20.704	89.047	63.756	21.582	85.338	63.999	21.744	85.743
Uomini	33.809	7.697	41.506	31.346	8.083	39.429	31.539	7.882	39.421
Donne	34.534	13.007	47.541	32.410	13.499	45.909	32.460	13.862	46.322
Contratti a tempo determinato	47	2.312	2.359	60	2.068	2.128	29	2.753	2.782
Uomini	26	1.034	1.060	27	924	951	19	1.329	1.348
Donne	21	1.278	1.299	33	1.144	1.177	10	1.424	1.434
Apprendistato	2	118	120	43	112	155	101	96	197
Uomini	0	40	40	19	41	60	44	40	84
Donne	2	78	80	24	71	95	57	56	113
Inserimento	0	0	0	0	1	1	0	3	3
Uomini	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Donne	0	0	0	0	1	1	0	2	2

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [%]	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	99,93	89,50	97,29	99,84	90,82	97,39	99,80	88,40	96,64
Uomini	49,43	33,27	45,35	49,09	34,02	45,00	49,18	32,05	44,43
Donne	50,49	56,22	51,94	50,75	56,81	52,39	50,62	56,36	52,21
Contratti a tempo determinato	0,07	9,99	2,58	0,09	8,70	2,43	0,05	11,19	3,14
Uomini	0,04	4,47	1,16	0,04	3,89	1,09	0,03	5,40	1,52
Donne	0,03	5,52	1,42	0,05	4,81	1,34	0,02	5,79	1,62
Apprendistato	0,00	0,51	0,13	0,07	0,47	0,18	0,16	0,39	0,22
Uomini	0,00	0,17	0,04	0,03	0,17	0,07	0,07	0,16	0,09
Donne	0,00	0,34	0,09	0,04	0,30	0,11	0,09	0,23	0,13
Inserimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00
Uomini	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Donne	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (98,6%), contratti a termine (0,9%), di apprendistato (0,5%).

Contratti atipici e stage	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratto di somministrazione	31	107	138	22	102	124	30	122	152
Uomini	11	44	55	12	29	41	10	36	46
Donne	20	63	83	10	73	83	20	86	106
Contratto a progetto	28	0	28	61	0	61	43	0	43
Uomini	26	0	26	55	0	55	38	0	38
Donne	2	0	2	6	0	6	5	0	5
Stage	236	132	368	148	127	275	156	101	257
Uomini	130	62	192	92	64	156	101	38	139
Donne	106	70	176	56	63	119	55	63	118

Consulenti finanziari	Italia		
	2018	2017	2016
Consulenti finanziari	5.995	5.950	5.848
Uomini	4.740	4.735	4.704
Donne	1.255	1.215	1.144

Forza lavoro complessiva	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Forza lavoro complessiva	74.682	23.373	98.055	70.040	23.992	94.032	70.206	24.819	95.025
Uomini	38.742	8.877	47.619	36.286	9.141	45.427	36.455	9.326	45.781
Donne	35.940	14.496	50.436	33.754	14.851	48.605	33.751	15.493	49.244

Include dipendenti, altri collaboratori (nelle varie forme contrattuali) e consulenti finanziari.

Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	1,5	2,3	1,7	1,5	2,1	1,6	1,4	2,0	1,6
Uomini	1,2	1,4	1,3	1,2	1,3	1,2	1,2	1,3	1,2
Donne	0,3	0,9	0,5	0,3	0,8	0,4	0,2	0,8	0,4
Quadri direttivi	42,5	23,4	37,7	43,1	22,9	37,6	42,8	22,8	37,3
Uomini	25,8	13,8	22,8	25,7	13,7	22,5	25,6	13,8	22,3
Donne	16,6	9,6	14,9	17,4	9,2	15,1	17,2	9,1	14,9
Aree professionali	56,0	74,3	60,6	55,4	75,0	60,8	55,8	75,1	61,2
Uomini	22,4	22,7	22,5	22,2	23,1	22,5	22,5	22,6	22,5
Donne	33,6	51,6	38,1	33,2	51,9	38,3	33,3	52,5	38,7

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: dirigenti (2,1%), quadri direttivi (41,5%) e aree professionali (56,4%).

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere [% sul totale di categoria]	2018		2017		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	73,9	26,1	75,2	24,8	75,7	24,3
Quadri direttivi	60,5	39,5	59,7	40,3	60,0	40,0
Dirigenti + Quadri Direttivi	61,1	38,9	60,4	39,6	60,6	39,4
Aree professionali	37,1	62,9	37,0	63,0	36,8	63,2

Dipendenti part time per genere	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	15,4	1,1	11,8	15,3	1,0	11,5	15,3	1,1	11,3
Ripartizione dipendenti part time per sesso [n.]	10.531	248	10.779	9.802	240	10.042	9.809	261	10.070
Uomini	678	29	707	638	32	670	609	28	637
Donne	9.853	219	10.072	9.164	208	9.372	9.200	233	9.433

In Italia il personale che lavora part time è il 15,4%, circa il 3,3% in più di incidenza percentuale rispetto al dato del Sistema Italia per il settore bancario (12,1%).

Età media dei dipendenti	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Età media dipendenti	47,9	41,5	46,3	48,1	41,2	46,2	47,6	41,0	45,8
Uomini	49,2	42,6	47,9	49,6	42,6	48,0	49,1	42,7	47,7
Donne	46,7	40,8	44,9	46,7	40,4	44,7	46,0	40,0	44,1
Dirigenti	52,8	45,4	50,3	52,5	45,1	49,8	52,0	44,9	49,5
Quadri direttivi	51,0	46,6	50,4	51,2	46,4	50,4	50,7	46,3	50,0
Aree professionali	45,4	39,7	43,7	45,6	39,5	43,5	45,0	39,3	43,1

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia per le maggiori banche sono equiparabili: età media dipendenti (46,9), uomini (48,1), donne (45,5), dirigenti (52,6), quadri direttivi (50,1) e aree professionali (44,3).

Dipendenti per fasce d'età [%]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
≤30	3,1	14,6	6,0	3,2	15,5	6,5	3,0	15,8	6,5
Uomini	1,6	5,4	2,6	1,7	5,5	2,7	1,5	5,3	2,5
Donne	1,4	9,2	3,4	1,5	10,0	3,8	1,5	10,5	4,0
31-50	53,3	62,4	55,6	51,9	62,1	54,7	55,1	62,5	57,1
Uomini	22,6	21,1	22,2	21,4	21,0	21,3	22,9	21,0	22,4
Donne	30,7	41,3	33,4	30,5	41,1	33,4	32,1	41,5	34,7
>50	43,6	23,0	38,4	44,9	22,4	38,8	42,0	21,8	36,4
Uomini	25,2	11,4	21,8	26,0	11,5	22,1	24,8	11,4	21,1
Donne	18,4	11,6	16,7	18,9	10,9	16,7	17,1	10,4	15,3

La distribuzione dei dipendenti per fasce d'età nel Sistema Italia è la seguente: ≤ 30 (4,5%), 31 - 50 (56,3%) e > 50 (39,2%).

Banche estere: senior manager assunti nella comunità locale	2018		
	Manager prima linea	Manager prima linea assunti nella comunità locale	Manager prima linea assunti nella comunità locale/Manager prima linea [%]
Albania	12	10	83,3
Croazia	31	29	93,5
Romania	9	6	66,7
Serbia	11	10	90,9
Slovacchia	9	5	55,6
Ucraina	13	9	69,2
Ungheria	10	9	90,0
Egitto	14	12	85,7
Federazione Russa	5	5	100,0

La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

Dipendenti per livello d'istruzione e genere [%]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Laureati	38,5	69,3	46,3	35,7	67,9	44,4	34,3	61,5	41,8
Uomini	18,8	28,5	21,3	17,3	27,9	20,2	16,6	26,4	19,3
Donne	19,7	40,8	25,0	18,4	40,0	24,2	17,7	35,2	22,5
Diplomati	56,6	26,6	49,0	58,1	27,2	49,7	58,7	33,3	51,6
Uomini	27,1	7,4	22,1	27,5	7,2	22,0	27,9	8,3	22,5
Donne	29,5	19,2	26,9	30,6	20,0	27,7	30,8	25,0	29,2
Altro	4,9	4,1	4,7	6,2	4,9	5,8	7,0	5,2	6,5
Uomini	3,5	2,0	3,2	4,3	2,9	3,9	4,7	3,0	4,2
Donne	1,4	2,1	1,5	1,9	2,0	1,9	2,3	2,2	2,3

I dati di Intesa Sanpaolo e di Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono equiparabili: laureati e con titolo post-laurea (40,3%), diplomati (54,6%), altro (5,1%).

Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Anzianità media totale	21,6	13,3	19,5	22,2	13,0	19,7	21,8	13,2	19,4
Uomini	22,0	14,1	20,4	23,0	14,2	21,0	22,6	14,8	20,9
Donne	21,1	12,8	18,7	21,5	12,2	18,6	21,0	12,2	18,2
Dirigenti	20,1	12,8	17,6	20,1	12,1	17,3	19,4	11,9	16,7
Quadri direttivi	24,6	18,8	23,7	25,5	18,7	24,4	25,1	18,8	24,0
Aree professionali	19,3	11,6	16,9	19,8	11,3	16,9	19,3	11,5	16,7

Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Disabili	4,7	1,8	4,0	4,6	1,4	3,8	4,8	1,3	3,8
Uomini	2,7	0,7	2,2	2,7	0,6	2,2	2,8	0,6	2,2
Donne	2,0	1,1	1,8	1,9	0,8	1,6	1,9	0,7	1,6
Categorie protette	1,4	1,0	1,3	1,6	0,1	1,1	1,6	0,1	1,2
Uomini	0,8	0,0	0,6	0,9	0,0	0,6	0,9	0,1	0,7
Donne	0,6	1,0	0,7	0,7	0,1	0,5	0,7	0,1	0,5

Assunzioni per genere ed età [n.]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1.073	2.901	3.974	1.244	2.741	3.985	1.098	3.023	4.121
Uomini	609	1.079	1.688	721	1.066	1.787	663	1.122	1.785
Donne	464	1.822	2.286	523	1.675	2.198	435	1.901	2.336
≤30	522	1.436	1.958	701	1.419	2.120	654	1.677	2.331
31-50	504	1.365	1.869	506	1.233	1.739	419	1.245	1.664
>50	47	100	147	37	89	126	25	101	126

Tasso assunzioni per genere ed età [%]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1,6	12,5	4,3	1,9	11,5	4,5	1,7	12,3	4,6
Uomini	1,8	12,3	4,0	2,3	11,8	4,4	2,1	12,1	4,4
Donne	1,3	12,7	4,7	1,6	11,4	4,7	1,3	12,4	4,9
≤30	25,0	42,5	35,8	34,4	38,6	37,1	34,2	43,3	40,3
31-50	1,4	9,5	3,7	1,5	8,4	3,6	1,2	8,1	3,3
>50	0,2	1,9	0,4	0,1	1,7	0,4	0,1	1,9	0,4



Cessazioni per genere ed età [n.]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	4.360	3.949	8.309	1.267	3.613	4.880	893	4.247	5.140
Uomini	2.560	1.474	4.034	769	1.298	2.067	574	1.656	2.230
Donne	1.800	2.475	4.275	498	2.315	2.813	319	2.591	2.910
≤30	187	916	1.103	96	840	936	79	1.088	1.167
31-50	451	2.169	2.620	282	2.046	2.328	295	2.250	2.545
>50	3.722	864	4.586	889	727	1.616	519	909	1.428

Tasso cessazioni per genere ed età [%]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	6,4	17,1	9,1	2,0	15,2	5,6	1,4	17,3	5,8
Uomini	7,6	16,8	9,5	2,4	14,3	5,1	1,8	17,9	5,5
Donne	5,2	17,2	8,7	1,5	15,7	6,0	1,0	16,9	6,1
≤30	8,9	27,1	20,2	4,7	22,9	16,4	4,1	28,1	20,2
31-50	1,2	15,0	5,1	0,9	13,9	4,9	0,8	14,6	5,0
>50	12,5	16,2	13,0	3,1	13,6	4,8	1,9	17,0	4,4

Cessazioni per motivazione [n.]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporti di lavoro cessati nell'anno	4.360	3.949	8.309	1.267	3.613	4.880	893	4.247	5.140
Dimissioni	601	1.394	1.995	344	1.274	1.618	348	1.460	1.808
Pensionamenti	71	206	277	27	257	284	62	261	323
Esodo	3.446	0	3.446	724	0	724	291	0	291
Morte	78	26	104	74	31	105	82	41	123
Altro - incentivate	23	902	925	9	540	549	21	745	766
Altro - non incentivate	68	1.199	1.267	70	1.333	1.403	61	1.527	1.588
Cessazioni per scadenza tempo determinato	73	222	295	19	178	197	28	213	241

Turnover per genere ed età	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-3.287	-1.048	-4.335	-23	-872	-895	205	-1.224	-1.019
Uomini	-1.951	-395	-2.346	-48	-232	-280	89	-534	-445
Donne	-1.336	-653	-1.989	25	-640	-615	116	-690	-574
≤30	335	520	855	605	579	1.184	575	589	1.164
31-50	53	-804	-751	224	-813	-589	124	-1.005	-881
>50	-3.675	-764	-4.439	-852	-638	-1.490	-494	-808	-1.302

Tasso di turnover per genere ed età [%]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-4,6	-4,3	-4,5	0,0	-3,5	-1,0	0,3	-4,7	-1,1
Uomini	-5,5	-4,3	-5,2	-0,2	-2,5	-0,7	0,3	-5,5	-1,1
Donne	-3,7	-4,3	-3,9	0,1	-4,2	-1,3	0,4	-4,3	-1,2
≤30	19,1	18,2	18,5	42,2	18,7	26,1	43,1	17,9	25,2
31-50	0,1	-5,3	-1,5	0,7	-5,2	-1,2	0,4	-6,1	-1,7
>50	-11,0	-12,6	-11,2	-2,9	-10,7	-4,2	-1,8	-13,1	-3,9

## SVILUPPO PROFESSIONALE

Numero promozioni per genere	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	2.773	2.901	5.674	3.327	2.209	5.536	1.342	2.462	3.804
Uomini	1.352	1.645	2.997	1.547	1.170	2.717	518	1.370	1.888
Donne	1.421	1.256	2.677	1.780	1.039	2.819	824	1.092	1.916
Collaboratori promossi [%]	4,1	12,5	6,2	5,2	9,3	6,3	2,1	10,0	4,3

Media retribuzioni base lorde per categoria e genere - FTE* [migliaia di euro]	2018		
	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	146,6	69,4	122,1
Uomini	150,6	79,7	132,0
Donne	129,1	52,3	91,9
Quadri direttivi	58,4	19,9	52,3
Uomini	60,4	18,8	54,0
Donne	55,2	21,5	49,7
Aree professionali	39,4	12,9	31,0
Uomini	39,5	13,5	32,7
Donne	39,4	12,6	29,9

Le retribuzioni minime applicate nel Gruppo per i neo-assunti sono sempre quelle previste dal CCNL di settore per le diverse categorie di personale. All'estero, sono correlate alle disposizioni normative e al costo della vita del Paese di riferimento.

I livelli di retribuzione di base del personale femminile non differiscono, per ruolo e anzianità comparabili, da quelli del personale maschile.

\* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del biennio precedente in quanto non comparabili.

Media remunerazioni per categoria e genere - FTE* [migliaia di euro]	2018		
	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti uomini	224,9	103,2	192,9
Dirigenti donne	188,5	63,4	127,9
Quadri direttivi uomini	66,9	22,2	60,0
Quadri direttivi donne	60,5	24,5	54,6
Aree professionali uomini	41,9	15,0	34,8
Aree professionali donne	41,7	13,9	31,8
Media remunerazione annua di tutti i dipendenti	54,5	18,0	45,2
Rapporto tra remunerazione del CEO e remunerazione media di tutti i dipendenti	75,2		

Comprende la retribuzione base media lorda e la parte variabile incassata nell'anno.

\* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del biennio precedente in quanto non comparabili.

Rapporto retribuzione e remunerazione donne/ uomini - FTE* [%]	2018		
	Italia	Estero	Gruppo
Rapporto retribuzioni base - donne su uomini - FTE			
Dirigenti	0,9	0,7	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,1	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9
Rapporto remunerazione - donne su uomini - FTE			
Dirigenti	0,8	0,6	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,1	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9

La retribuzione base è annua lorda. La remunerazione è calcolata come retribuzione più eventuale bonus/sistema premiante.

\* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del biennio precedente in quanto non comparabili.

Valutazione delle performance	Estero		
	2018	2017	2016
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [%]	86,2	88,0	87,3
Uomini	93,6	94,6	94,1
Donne	81,7	83,9	83,3
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [n.]	19.945	20.907	21.483
Uomini	8.208	8.560	8.706
Donne	11.737	12.347	12.777

In Italia la valutazione delle performance è fatta sul totale organico.

Ripartizione personale di filiale per categoria e genere [%]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Direttori	12,2	9,3	11,5	12,2	9,1	11,5	12,2	9,6	11,5
Uomini	8,0	4,1	7,1	7,9	3,9	6,9	8,0	4,1	7,0
Donne	4,2	5,2	4,4	4,3	5,2	4,6	4,2	5,5	4,5
Gestori direttivi	59,8	46,5	56,7	60,8	45,5	57,0	60,5	44,1	56,2
Uomini	21,1	12,7	19,1	20,6	13,3	18,8	20,6	12,7	18,5
Donne	38,7	33,9	37,6	40,2	32,2	38,2	39,9	31,4	37,7
Altro	28,0	44,1	31,8	26,9	45,4	31,6	27,3	46,3	32,2
Uomini	14,5	14,7	14,6	14,7	14,3	14,6	14,9	14,1	14,7
Donne	13,5	29,4	17,2	12,2	31,1	17,0	12,5	32,1	17,5

## FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale [ore]	2018			2017*			2016*		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	34.552	25.499	60.051	26.082	18.697	44.779	32.946	17.571	50.517
Uomini	28.010	14.698	42.709	21.215	11.498	32.713	26.886	10.784	37.670
Donne	6.542	10.800	17.342	4.867	7.199	12.066	6.060	6.787	12.847
Quadri direttivi	2.922.599	202.666	3.125.265	1.863.133	176.606	2.039.738	3.521.452	137.557	3.659.009
Uomini	1.721.452	109.050	1.830.502	1.049.237	96.930	1.146.167	2.036.333	69.984	2.106.317
Donne	1.201.147	93.615	1.294.763	813.896	79.676	893.571	1.485.119	67.573	1.552.692
Aree professionali	4.182.800	775.598	4.958.397	2.565.895	578.363	3.144.257	4.281.206	517.384	4.798.590
Uomini	1.578.504	233.010	1.811.514	968.497	202.657	1.171.154	1.562.514	170.183	1.732.697
Donne	2.604.296	542.588	3.146.884	1.597.398	375.705	1.973.104	2.718.692	347.201	3.065.893
Totale**	7.139.951	1.003.762	8.143.713	4.455.110	773.665	5.228.774	7.835.603	672.512	8.508.115
Uomini	3.327.966	356.758	3.684.725	2.038.949	311.085	2.350.034	3.625.733	250.951	3.876.684
Donne	3.811.985	647.003	4.458.988	2.416.161	462.580	2.878.741	4.209.870	421.561	4.631.431

\* I dati comparativi Italia sono stati riesposti, in coerenza con il 2018, sulla base di un ricalcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa.

\*\* I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno e la formazione erogata tramite Web TV.

Formazione per categoria professionale [n° partecipanti]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	925	451	1.376	808	442	1.250	823	398	1.221
Uomini	751	275	1.026	662	276	938	681	252	933
Donne	174	176	350	146	166	312	142	146	288
Quadri direttivi	27.167	5.120	32.287	25.044	4.706	29.750	26.925	4.536	31.461
Uomini	16.486	3.136	19.622	14.786	2.948	17.734	16.147	2.846	18.993
Donne	10.681	1.984	12.665	10.258	1.758	12.016	10.778	1.690	12.468
Aree professionali	35.415	14.840	50.255	31.390	14.240	45.630	34.097	14.183	48.280
Uomini	13.817	4.389	18.206	12.134	4.570	16.704	13.510	4.309	17.819
Donne	21.598	10.451	32.049	19.256	9.670	28.926	20.587	9.874	30.461
Totale	63.507	20.411	83.918	57.242	19.388	76.630	61.845	19.117	80.962
Uomini	31.054	7.800	38.854	27.582	7.794	35.376	30.338	7.407	37.745
Donne	32.453	12.611	45.064	29.660	11.594	41.254	31.507	11.710	43.217

Formazione per contenuti [%]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Manageriale	6,1	6,9	6,3	6,1	9,9	7,2	5,2	10,7	6,1
Commerciale	5,6	13,4	7,7	7,1	18,9	10,6	2,8	19,3	5,7
Operativa	36,7	24,8	33,4	29,4	26,5	28,5	12,9	21,1	14,3
Credito	3,5	8,9	5,0	2,6	6,6	3,8	4,1	9,9	5,1
Finanza	41,5	10,5	33,1	34,8	3,2	25,4	42,4	4,9	35,9
Estero	0,2	0,2	0,2	0,4	0,8	0,5	0,2	0,1	0,2
Informatica	1,7	4,5	2,5	3,9	2,7	3,6	1,8	3,9	2,2
Specialistica	2,4	25,8	8,8	7,3	24,5	12,4	27,9	22,9	27,0
Linguistica	2,4	5,0	3,1	8,5	6,9	8,0	2,7	7,2	3,5

Sussidi e agevolazioni ricevuti relativi al personale [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo
Totale	9.243	87	9.330	5.137	109	5.246	6.597	157	6.754
di cui importo formazione finanziata (solo Italia)	9.243	0	9.243	5.137	0	5.137	6.418	0	6.418
di cui altro	0	87	87	0	109	109	179	157	336

\* L'ammontare si riferisce solo a Banca Intesa Russia.

Formazione per categoria e genere [ore medie]*	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	25,1	48,2	32,8	24,2	36,2	28,5	31,6	35,2	32,9
Uomini	24,7	46,7	30,7	23,6	36,0	27,3	30,9	34,9	32,1
Donne	26,5	50,5	39,0	27,0	36,5	32,3	35,5	35,7	35,6
Quadri direttivi	38,4	37,4	38,2	26,8	34,2	28,0	52,1	24,5	47,4
Uomini	37,7	34,1	37,2	25,7	31,2	26,6	50,7	20,7	45,6
Donne	39,4	42,2	39,9	28,4	38,6	30,1	54,2	30,3	50,1
Aree professionali	40,3	45,1	41,8	30,3	32,0	30,9	49,5	28,0	42,2
Uomini	39,4	44,3	40,6	30,2	36,1	31,8	46,6	30,6	42,1
Donne	41,0	45,5	42,5	30,5	30,1	30,3	51,6	26,9	42,3

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruitive.

Formazione per modalità di erogazione	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]*	6,4	73,6	14,6	11,4	79,3	21,4	11,7	82,7	17,6
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	93,6	26,4	85,4	88,6	20,7	78,6	88,3	17,3	82,4
Numero iscritti	63.507	20.411	83.918	57.242	19.388	76.630	61.845	19.117	80.962
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	7.139.951	1.003.762	8.143.713	4.455.110	773.665	5.228.774	7.835.603	672.512	8.508.115
Ore di formazione per dipendente [n.]**	39,3	43,4	40,3	28,7	32,6	29,8	50,4	27,3	44,0

\* I dati comparativi Italia sono stati riesposti, in coerenza con il 2018, sulla base di un ricalcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa. I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno e la formazione erogata tramite Web TV.

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Costi di formazione	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Costi di formazione [migliaia di euro]	30.613	6.547	37.160	24.392	6.198	30.590	25.244	5.899	31.143
Costi di formazione per collaboratore [euro]	448	283	406	382	261	349	394	240	351

## SODDISFAZIONE DEI COLLABORATORI E COMUNICAZIONE

Clima aziendale	2018		2017		2016	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Analisi di clima [% aderenti all'indagine sul campione selezionato]	-	-	-	-	55,2	52,1
Indice di soddisfazione dipendenti [%]	-	-	-	-	78,0	77,0
Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	-	-	-	-	13,0	-1,0
Analisi di clima*	-	-	-	-	1	-
Eventi di comunicazione interna	148	336	100	339	105	253
Focus group	12	16	7	23	61	17
Partecipanti ai focus group	120	580	70	380	488	211

\* Nel 2018 e nel 2017 non sono state condotte indagini di clima. Nel 2016 l'indagine di clima è stata unica per tutto il Gruppo, con valenza sia in Italia che all'estero.

Accessi Web Tv e House organ	2018	2017	2016
Web Tv accessi totali*	661.680	1.025.931	1.022.390
House organ: numero totale di accessi online	473.000	468.000	447.522

\* Gli accessi unici medi giornalieri alla intranet aziendale nel 2018 sono 65.500.



## LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	52.740	7.160	59.900	49.536	7.857	57.393	48.542	8.316	56.858
Dirigenti	190	58	248	160	52	212	163	55	218
Quadri direttivi	20.920	2.470	23.390	20.158	2.631	22.789	19.445	2.750	22.195
Aree professionali	31.630	4.632	36.262	29.218	5.174	34.392	28.934	5.511	34.445
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]	77,1*	31,0	65,4	77,6	33,1	65,5	75,7	33,8	64,1
Giorni di assenza per motivazioni sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	96.336	607	96.943	90.474	575	91.049	78.924	578	79.502
Giorni di assenza per assemblee/scio- peri (anche dipendenti non sindacalisti)	6.514	126	6.640	2.437	112	2.549	2.325	131	2.456
Uomini	3.004	67	3.071	1.196	47	1.243	1.309	61	1.370
Donne	3.510	59	3.569	1.241	65	1.306	1.016	70	1.086
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	136	0	136	156	0	156	383	0	383
Uomini	68	0	68	74	0	74	243	0	243
Donne	68	0	68	82	0	82	140	0	140
Giorni di assenza per assemblee	6.378	126	6.504	2.282	112	2.394	1.942	131	2.073
Uomini	2.936	67	3.003	1.122	47	1.169	1.066	61	1.127
Donne	3.442	59	3.501	1.160	65	1.225	876	70	946

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia.

\* La % dei dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 77,84% (calcolo basato sui Full Time Equivalent - FTE).

## WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

Contributi a favore dei collaboratori [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Polizze assicurative e infortuni	20.296	671	20.967	17.258	753	18.011	12.914	967	13.881
Premio fedeltà	16.801	306	17.107	17.747	251	17.998	26.601	250	26.850
Erogazioni figli studenti	3.602	107	3.709	3.118	67	3.185	3.115	87	3.202
Attività ricreative culturali	3.819	1.513	5.332	1.866	1.000	2.866	2.258	1.027	3.285
Erogazioni per figli portatori di handicap	2.742	18	2.760	2.333	13	2.346	1.993	29	2.022

Assistenza sanitaria e previdenza complementare	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contributi a carico dell'azienda per assistenza sanitaria integrativa [migliaia di euro]	76.638	2.495	79.133	71.767	2.007	73.774	71.499	1.825	73.324
Assistenza sanitaria: assistiti	70.985	10.179	81.164	63.920	7.246	71.166	63.823	6.472	70.295
Contributi a carico dell'azienda per previdenza complementare [migliaia di euro]	150.787	3.517	154.304	133.406	4.184	137.590	131.089	4.005	135.094
Previdenza complementare: assistiti	68.545	3.529	72.074	61.872	5.724	67.596	61.637	5.783	67.420

Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Mutui [n.]	3.487	876	4.363	3.484	1.017	4.501	3.239	1.237	4.476
Totale erogato mutui [migliaia di euro]	542.911	60.822	603.733	550.396	67.594	617.990	515.315	78.116	593.431
Prestiti [n.]	16.689	5.188	21.877	13.842	6.055	19.897	13.288	4.921	18.209
Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	175.001	36.440	211.441	159.055	36.452	195.507	134.100	31.574	165.674

Facilitazioni concesse a tutto il personale con contratto a tempo indeterminato a eccezione dei mutui agevolati concessi anche a collaboratori assunti con contratto di apprendistato.

Congedi Parentali - FTE	Italia		
	2018	2017	2016
Dipendenti che hanno diritto a congedi parentali	65.110	63.196	63.336
Uomini	33.144	31.059	31.132
Donne	31.966	32.137	32.204
Dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali	3.528	3.397	3.510
Uomini	277	272	284
Donne	3.251	3.125	3.226
Dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo	2.656	2.657	2.786
Uomini	268	263	278
Donne	2.388	2.394	2.508
Dipendenti rientrati che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della Banca	2.644	2.668	2.819
Uomini	258	255	278
Donne	2.386	2.413	2.541

Congedi Parentali - Tassi [%]	Italia		
	2018	2017	2016
Tasso di ritorno al lavoro dopo congedo parentale*	75,3	78,2	79,4
Uomini	96,8	96,7	97,9
Donne	73,5	76,6	77,7

\* Calcolato come n. dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo su n. dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali.

Tasso di ritenzione dei dipendenti rientrati e ancora dipendenti: non disponibile. A causa della varietà e complessità della struttura dei periodi di assenza fruibili, per calcolare l'indicatore sarebbe necessario monitorare singolarmente i dipendenti ledendone i diritti sulla privacy.

Assenze per motivazione e genere - giorni persi [n.]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale assenze	1.141.276	810.122	1.951.398	1.084.975	863.362	1.948.337	954.426	964.380	1.918.807
Malattia	584.675	161.661	746.337	525.447	154.992	680.439	451.938	163.931	615.870
Uomini	268.465	26.978	295.443	243.171	25.349	268.520	213.314	25.900	239.214
Donne	316.211	134.683	450.893	282.276	129.643	411.919	238.625	138.031	376.656
Infortunio	17.738	4.313	22.051	15.840	3.049	18.889	15.217	2.409	17.626
Uomini	7.727	703	8.430	6.855	663	7.518	7.668	352	8.020
Donne	10.012	3.610	13.622	8.985	2.386	11.371	7.548	2.057	9.605
Puerperio	246.325	383.551	629.876	235.570	463.484	699.054	235.468	503.644	739.112
Uomini	8.853	4.485	13.337	6.456	3.332	9.788	5.013	4.309	9.322
Donne	237.472	379.067	616.539	229.114	460.152	689.266	230.455	499.335	729.790
Motivi personali e familiari	116.398	233.361	349.760	145.868	215.848	361.716	115.173	236.257	351.430
Uomini	44.337	136.535	180.872	49.174	129.853	179.027	42.488	144.084	186.571
Donne	72.061	96.826	168.887	96.694	85.995	182.689	72.685	92.174	164.859
Congedi per incarichi pubblici	9.598	846	10.444	7.474	448	7.922	7.951	519	8.470
Uomini	6.727	396	7.123	5.107	99	5.206	5.539	145	5.684
Donne	2.871	450	3.321	2.367	348	2.715	2.412	374	2.786
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	9.675	348	10.024	9.002	171	9.173	8.038	136	8.173
Uomini	7.022	174	7.195	6.572	65	6.637	6.021	44	6.065
Donne	2.653	175	2.828	2.430	106	2.536	2.017	92	2.109
Handicap	137.502	1.921	139.423	129.648	1.014	130.662	108.244	983	109.227
Uomini	57.730	353	58.083	55.709	494	56.203	49.297	410	49.707
Donne	79.772	1.568	81.340	73.939	520	74.459	58.948	573	59.521
Altro	19.364	24.120	43.484	16.126	24.356	40.482	12.397	56.502	68.899
Uomini	10.858	4.139	14.997	8.641	3.542	12.183	7.069	14.086	21.154
Donne	8.506	19.981	28.487	7.485	20.814	28.299	5.328	42.416	47.744

I giorni persi sono calcolati sulla base dei giorni lavorativi in calendario.

Assenze per motivazione e genere [%]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale assenze su giorni teorici lavorativi	7,59	15,92	9,69	7,73	16,52	10,11	6,76	17,82	9,83
Uomini	2,74	3,41	2,91	2,72	3,13	2,83	2,38	3,50	2,69
Donne	4,85	12,50	6,78	5,01	13,39	7,28	4,38	14,32	7,14
Malattia	3,89	3,18	3,71	3,74	2,96	3,53	3,20	3,03	3,16
Uomini	1,78	0,53	1,47	1,73	0,48	1,39	1,51	0,48	1,23
Donne	2,10	2,65	2,24	2,01	2,48	2,14	1,69	2,55	1,93
Infortunio	0,12	0,08	0,11	0,11	0,06	0,10	0,11	0,04	0,09
Uomini	0,05	0,01	0,04	0,05	0,01	0,04	0,05	0,01	0,04
Donne	0,07	0,07	0,07	0,06	0,05	0,06	0,05	0,04	0,05
Puerperio	1,64	7,54	3,13	1,68	8,87	3,63	1,67	9,31	3,79
Uomini	0,06	0,09	0,07	0,05	0,06	0,05	0,04	0,08	0,05
Donne	1,58	7,45	3,06	1,63	8,80	3,58	1,63	9,23	3,74
Motivi personali e familiari	0,77	4,59	1,74	1,04	4,13	1,88	0,82	4,37	1,80
Uomini	0,29	2,68	0,90	0,35	2,48	0,93	0,30	2,66	0,96
Donne	0,48	1,90	0,84	0,69	1,64	0,95	0,52	1,70	0,84
Congedi per incarichi pubblici	0,06	0,02	0,05	0,06	0,01	0,04	0,06	0,01	0,04
Uomini	0,04	0,01	0,04	0,04	0,00	0,03	0,04	0,00	0,03
Donne	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	0,06	0,01	0,05	0,06	0,00	0,05	0,06	0,00	0,04
Uomini	0,05	0,00	0,04	0,05	0,00	0,03	0,04	0,00	0,03
Donne	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01	0,01	0,00	0,01
Handicap	0,91	0,04	0,69	0,92	0,02	0,68	0,77	0,02	0,56
Uomini	0,38	0,01	0,29	0,40	0,01	0,29	0,35	0,01	0,25
Donne	0,53	0,03	0,40	0,53	0,01	0,39	0,42	0,01	0,30
Altro	0,13	0,47	0,22	0,11	0,47	0,21	0,09	1,04	0,35
Uomini	0,07	0,08	0,07	0,06	0,07	0,06	0,05	0,26	0,11
Donne	0,06	0,39	0,14	0,05	0,40	0,15	0,04	0,78	0,24

Assenteismo e malattia professionale - tassi	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Tasso di assenteismo*	5,09	3,32	4,64	4,91	3,06	4,41	4,20	3,10	3,90
Uomini	4,71	1,49	4,05	4,61	1,34	3,88	4,07	1,32	3,45
Donne	5,46	4,45	5,16	5,20	4,11	4,86	4,34	4,18	4,29
Tasso di malattia professionale**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

\* Il tasso di assenteismo è il rapporto percentuale tra il numero di giorni persi per malattia, infortunio (inclusi gli infortuni di primo soccorso), incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, handicap, assemblee/sciopero e giorni teorici lavorativi.

\*\* Il tasso di malattia professionale è pari al numero totale di ricorsi per malattie professionali diviso per il numero totale delle ore lavorate.

Infortuni per anno e genere	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale infortuni nell'anno [n.]	764	109	873	719	88	807	773	94	867
Uomini	304	25	329	284	23	307	341	24	365
Donne	460	84	544	435	65	500	432	70	502
Tasso di infortunio*	7,94	3,41	6,80	8,01	2,70	6,59	8,48	2,83	6,96
Uomini	5,95	2,06	5,23	6,00	1,85	5,16	7,08	1,92	6,05
Donne	10,18	4,25	8,32	10,25	3,23	7,93	10,06	3,39	7,82
Giorni di lavoro persi [n.]	17.738	4.313	22.051	15.840	3.049	18.889	15.217	2.409	17.626
Uomini	7.727	703	8.430	6.855	663	7.518	7.668	352	8.020
Donne	10.012	3.610	13.622	8.985	2.386	11.371	7.548	2.057	9.605
Tasso di giorni di lavoro persi (indice di gravità)**	0,17	0,11	0,16	0,16	0,08	0,14	0,16	0,06	0,13
Uomini	0,14	0,05	0,12	0,13	0,04	0,11	0,15	0,02	0,12
Donne	0,20	0,15	0,19	0,20	0,10	0,16	0,16	0,08	0,13
Infortuni / totale dipendenti [%]	1,1	0,5	1,0	1,1	0,4	0,9	1,2	0,4	1,0

\* Tasso di infortunio = (numero totale di infortuni nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

\*\* Tasso di giorni di lavoro persi (o indice di gravità) = (numero di giorni persi / numero totale delle ore lavorative) x 1.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000 (ore lavorative). I giorni di lavoro persi includono gli infortuni di primo soccorso.

Infortuni sul lavoro e in itinere	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Infortuni sul lavoro [n.]	229	31	260	230	27	257	239	30	269
Uomini	79	2	81	85	5	90	105	4	109
Donne	150	29	179	145	22	167	134	26	160
Tasso di infortunio sul lavoro*	2,38	0,97	2,03	2,56	0,83	2,10	2,62	0,90	2,16
Uomini	1,55	0,16	1,29	1,80	0,40	1,51	2,18	0,32	1,81
Donne	3,32	1,47	2,74	3,42	1,09	2,65	3,12	1,26	2,49
Infortuni in itinere [n.]	535	78	613	489	61	550	534	64	598
Uomini	225	23	248	199	18	217	236	20	256
Donne	310	55	365	290	43	333	298	44	342
Tasso di infortunio in itinere**	5,56	2,44	4,78	5,45	1,87	4,49	5,86	1,93	4,80
Uomini	4,41	1,89	3,94	4,21	1,45	3,65	4,90	1,60	4,24
Donne	6,86	2,78	5,58	6,83	2,14	5,28	6,94	2,13	5,33

\* Tasso di infortunio sul lavoro = (numero totale di infortuni sul lavoro nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

\*\*Tasso di infortunio in itinere = (numero totale di infortuni in itinere nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).



Infortuni per tipologia	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale infortuni	764	109	873	719	88	807	773	94	867
Incidente alla guida di mezzi di trasporto	352	23	375	308	10	318	356	10	366
Cadute/scivolamenti	105	39	144	255	34	289	219	44	263
Rapina	3	5	8	5	6	11	7	7	14
Altri casi	304	42	346	151	38	189	191	33	224

Infortuni gravi e decessi	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Ricorsi presentati per malattia professionale	5	0	5	6	0	6	9	0	9
Infortuni gravi/gravissimi	165	8	173	145	7	152	163	8	171
sul lavoro	41	2	43	47	2	49	0	0	0
in itinere	124	6	130	98	5	103	0	0	0
Infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	1	1	0	3	3
Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Formazione in materia di salute e sicurezza	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza	34.224	10.655	44.879	101.974	15.134	117.109	143.980	11.495	155.475
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	5.895	3.476	9.371	15.685	5.009	20.694	20.976	5.115	26.091
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [%]	9	15	10	25	21	24	33	21	29
Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	336	1.417	1.753	265	273	538	686	526	1.212
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente	0,5	0,5	0,5	1,6	0,6	1,3	2,2	0,5	1,8

Rapine	2018			2017			2016		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Rapine	12	1	13	15	8	23	21	4	25
Rapine ogni 100 sportelli	0,3	0,1	0,3	0,4	0,8	0,5	0,6	0,4	0,5
Colloqui di supporto psicologico al personale coinvolto in rapine	156	0	156	126	0	126	236	0	236
Sopralluoghi negli ambienti di lavoro finalizzati alla valutazione	836	0	836	809	0	809	636	0	636

# Ambiente

## IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Parametri	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	72.680	23.244	95.924	67.606	23.876	91.482	67.531	24.731	92.262
Collaboratori	n.	68.392	23.134	91.526	63.859	23.763	87.622	64.129	24.596	88.725
Consulenti	n.	4.288	110	4.398	3.747	113	3.860	3.402	135	3.537
Totale trasferte	n.	654.263	21.225	675.488	626.149	20.961	647.110	607.687	20.646	628.333
Totale trasporti	migliaia di km	145.128	33.895	179.023	137.339	32.442	169.781	129.424	31.876	161.300
Superficie calpestabile	migliaia di m <sup>2</sup>	3.169	626	3.795	2.828	658	3.485	2.902	711	3.613

Emissioni di gas ad effetto serra [CO <sub>2</sub> eq]	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Emissioni dirette (Scope1)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>51.581</b>	<b>5.584</b>	<b>57.165</b>	<b>34.239</b>	<b>6.510</b>	<b>40.749</b>	<b>33.257</b>	<b>6.969</b>	<b>40.226</b>
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	30.422	1.847	32.268	24.257	2.964	27.221	19.790	3.178	22.968
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO <sub>2</sub> eq	6.826	418	7.244	2.150	0	2.150	5.378	0	5.378
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	1.407	55	1.462	1.861	354	2.216	1.801	461	2.262
Emissioni da gas HFC	tCO <sub>2</sub> eq	5.720	159	5.879	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Emissioni da benzina per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	20	562	582	33	696	730	64	1.044	1.109
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	7.186	2.544	9.729	5.938	2.495	8.433	6.223	2.286	8.509
<b>Emissioni indirette (Scope2 Market-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>8.135</b>	<b>35.326</b>	<b>43.461</b>	<b>5.055</b>	<b>33.181</b>	<b>38.235</b>	<b>4.583</b>	<b>31.274</b>	<b>35.857</b>
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO <sub>2</sub> eq	3.926	33.286	37.212	1.470	30.734	32.204	777	28.823	29.600
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO <sub>2</sub> eq	3.752	1.949	5.701	2.948	2.354	5.302	3.039	2.355	5.393
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO <sub>2</sub> eq	456	91	548	637	93	730	767	97	864
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>59.716</b>	<b>40.911</b>	<b>100.626</b>	<b>39.294</b>	<b>39.691</b>	<b>78.985</b>	<b>37.839</b>	<b>38.243</b>	<b>76.082</b>
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO <sub>2</sub> eq/add.	0,8	1,8	1,0	0,6	1,7	0,9	0,6	1,5	0,8
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup>	18,8	65,3	26,5	13,9	60,3	22,7	13,0	53,8	21,1
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Location-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>177.395</b>	<b>38.515</b>	<b>215.910</b>	<b>156.817</b>	<b>44.996</b>	<b>201.813</b>	<b>149.650</b>	<b>41.002</b>	<b>190.652</b>
<b>Altre emissioni indirette (Scope3)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>52.344</b>	<b>25.818</b>	<b>78.162</b>	<b>51.116</b>	<b>29.310</b>	<b>80.425</b>	<b>21.022</b>	<b>6.846</b>	<b>27.868</b>
Viaggi di lavoro	tCO <sub>2</sub> eq	8.614	2.258	10.871	8.510	1.725	10.235	8.350	1.444	9.794
Carta acquistata	tCO <sub>2</sub> eq	3.981	1.881	5.861	3.876	1.783	5.659	4.443	2.436	6.880
Rifiuti	tCO <sub>2</sub> eq	260	12	272	147	22	170	242	23	265
Macchine d'ufficio	tCO <sub>2</sub> eq	6.537	2.211	8.748	14.089	5.243	19.332	7.170	2.750	9.920
Internet banking*	tCO <sub>2</sub> eq	123	53	176	114	122	236	817	192	1.009
Vettori energetici**	tCO <sub>2</sub> eq	32.822	19.400	52.222	24.379	20.414	44.794	n.d.	n.d.	n.d.
Trasporto valori	tCO <sub>2</sub> eq	8	3	11	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

\* Dati annuali non comparabili: nel 2017 è stata uniformata la metodologia a livello di Gruppo, limitando il perimetro alle principali operazioni dispositive.

\*\* Emissioni Scope3 generate: (a) nella catena di fornitura del gas naturale, (b) nella produzione delle fonti energetiche impiegate nel mix di energia elettrica e (c) nella distribuzione e trasformazione dell'energia elettrica stessa.

Emissioni di altri gas lesivi dell'ozono (NO <sub>x</sub> , SO <sub>2</sub> )	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Emissioni di NO <sub>x</sub>	t	50	46	96	38	39	77	38	45	83
Emissioni di SO <sub>2</sub>	t	2	40	42	2	62	64	2	56	58

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Consumo diretto di energia primaria (Scope1)</b>	<b>GJ</b>	<b>754.041</b>	<b>81.572</b>	<b>835.613</b>	<b>568.502</b>	<b>102.964</b>	<b>671.466</b>	<b>550.272</b>	<b>108.968</b>	<b>659.241</b>
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	524.052	32.969	557.020	421.325	52.948	474.273	345.496	56.814	402.310
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	117.587	7.502	125.089	37.348	0	37.348	93.897	0	93.897
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	18.935	774	19.709	25.053	5.067	30.120	24.238	6.630	30.868
Consumo di benzina per la flotta	GJ	267	7.338	7.605	452	9.511	9.964	864	14.011	14.875
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	93.199	32.990	126.189	84.324	35.437	119.761	85.778	31.514	117.291
<b>Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)</b>	<b>GJ</b>	<b>1.431.655</b>	<b>395.749</b>	<b>1.827.404</b>	<b>1.343.790</b>	<b>431.044</b>	<b>1.774.833</b>	<b>1.310.500</b>	<b>437.239</b>	<b>1.747.739</b>
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	1.328.804	49.329	1.378.132	1.266.716	64.298	1.331.014	1.238.522	49.115	1.287.637
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	30.007	255.015	285.022	15.847	257.528	273.375	8.607	273.764	282.371
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	66.703	90.120	156.822	52.658	107.912	160.569	53.048	112.992	166.040
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	6.142	1.285	7.427	8.569	1.306	9.875	10.323	1.368	11.691
<b>Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)</b>	<b>GJ</b>	<b>2.185.696</b>	<b>477.321</b>	<b>2.663.017</b>	<b>1.912.292</b>	<b>534.008</b>	<b>2.446.299</b>	<b>1.860.772</b>	<b>546.207</b>	<b>2.406.980</b>
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add.	30,1	20,5	27,8	28,3	22,4	26,7	27,6	22,1	26,1
<b>Altri consumi indiretti di energia primaria (Scope3)</b>	<b>GJ</b>	<b>2.639.484</b>	<b>902.134</b>	<b>3.541.618</b>	<b>979.260</b>	<b>950.595</b>	<b>1.929.855</b>	<b>405.633</b>	<b>187.920</b>	<b>593.553</b>
Viaggi di lavoro	GJ	128.283	30.131	158.415	127.457	23.728	151.185	104.370	19.680	124.051
Carta acquistata	GJ	107.232	72.411	179.643	104.476	68.837	173.313	175.397	123.257	298.654
Rifiuti	GJ	3.514	176	3.690	1.987	312	2.299	3.554	301	3.855
Macchine d'ufficio	GJ	98.815	33.425	132.240	205.960	76.641	282.601	107.193	41.113	148.306
Internet banking*	GJ	2.068	1.323	3.391	1.930	2.443	4.374	15.118	3.569	18.687
Vettori energetici**	GJ	2.299.445	764.618	3.064.063	537.450	778.634	1.316.084	n.d.	n.d.	n.d.
Trasporto valori	GJ	127	50	177	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

\* Dati annuali non comparabili: nel 2017 è stata uniformata la metodologia a livello di Gruppo, limitando il perimetro alle principali operazioni dispositive.

\*\* Consumi di energia primaria Scope3 generati: (a) nella catena di fornitura del gas naturale, (b) nella produzione delle fonti energetiche impiegate nel mix di energia elettrica e (c) nella distribuzione e trasformazione dell'energia elettrica stessa.

Focus energia elettrica totale (inclusa cogenerazione)	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	5.359	3.701	4.957	5.326	3.744	4.913	5.273	3.627	4.831
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m <sup>2</sup>	123	137	125	127	136	129	123	126	123
Energia elettrica da fonti rinnovabili	%	94,8	15,9	80,5	97,7	20,0	82,3	96,6	15,2	80,2
Energia elettrica da cogenerazione	%	3,1	1,7	2,8	1,1	0,0	0,8	2,7	0,0	2,2

Trasporti	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Aereo	migliaia di km	40.044	5.064	45.108	40.191	5.212	45.403	35.364	5.350	40.714
Treno	migliaia di km	48.552	642	49.195	44.392	265	44.657	37.018	384	37.402
Flotta	migliaia di km	44.440	18.013	62.453	40.278	20.177	60.455	43.541	21.205	64.746
Auto personali	migliaia di km	12.091	10.175	22.266	12.477	6.789	19.266	13.501	4.936	18.437
Collegamenti remoti	migliaia	63.070	31	63.101	56.664	4	56.668	49.470	3	49.473
Percorrenza per collaboratore in trasferta	km/coll.	222	1.597	265	219	1.548	262	213	1.544	257

Consumo di carta	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Carta acquistata	t	4.996	1.809	6.805	4.863	1.711	6.574	5.466	2.027	7.493
Carta acquistata/addetto	kg/add.	68,7	77,8	70,9	71,9	71,7	71,9	80,9	81,9	81,2
Rapporto carta riciclata su totale	%	69,2	22,9	56,9	69,1	22,5	57,0	68,9	24,6	56,9
Rapporto carta FSC su totale	%	5,4	15,3	8,0	5,5	20,1	9,3	4,0	16,4	7,3
Rapporto carta ECF/TCF su totale	%	0,5	25,9	7,3	0,5	16,2	4,6	0,5	19,5	5,6
Rapporto carta FSC e ECF/TCF su totale	%	19,2	8,3	16,3	19,1	8,8	16,4	19,7	10,4	17,2
Rapporto altra carta certificata su totale	%	0,2	3,4	1,1	0,1	5,8	1,6	0,0	7,5	2,0

Consumo di acqua	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale acqua consumata	migliaia m <sup>3</sup>	1.428	546	1.974	1.242	515	1.757	1.829	531	2.359
Totale acqua consumata/addetto	m <sup>3</sup> /add.	19,6	23,5	20,6	18,4	21,6	19,2	27,1	21,5	25,6

Rifiuti speciali per tipologia	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale rifiuti	t	3.315	682	3.997	1.973	1.159	3.132	2.732	724	3.456
Totale rifiuti non pericolosi	t	3.292	621	3.914	1.937	1.148	3.085	2.712	666	3.378
Totale rifiuti pericolosi	t	23	61	84	36	11	47	20	58	78
Totale rifiuti/addetto	kg/add.	45,6	29,3	41,7	29,2	48,6	34,2	40,4	29,3	37,5

Rifiuti speciali non pericolosi per metodo di smaltimento	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Riciclo	t	1.168	554	1.722	767	1.016	1.783	953	506	1.459
Riutilizzo/recupero	t	1.919	65	1.984	1.043	120	1.162	1.508	145	1.652
Discarica	t	171	1	172	85	4	89	145	6	151
Incenerimento con recupero energetico	t	34	2	36	42	8	51	105	10	115

I dati sono stati in parte stimati dalle comunicazioni pervenute dai fornitori dei servizi di smaltimento rifiuti.

Rifiuti speciali pericolosi per metodo di smaltimento	Unità	2018			2017			2016		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Riciclo	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Riutilizzo/recupero	t	8	8	16	20	4	25	3	9	12
Discarica	t	15	53	68	16	7	22	17	49	66
Incenerimento con recupero energetico	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0

I dati sono stati in parte stimati dalle comunicazioni pervenute dai fornitori dei servizi di smaltimento rifiuti.

Spese per la gestione dell'ambiente [migliaia di euro]	2018			2017			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Gestione rifiuti speciali	1.481	306	1.788	1.308	295	1.603	1.383	283	1.666
Formazione	0	200	200	4	167	171	3	103	106
Manutenzione impianti	45.276	17.408	62.684	42.185	20.502	62.687	43.378	22.660	66.038
Consulenze SGAE	95	12	107	115	1	116	91	0	91
Certificazioni ambientali	55	1	55	45	8	53	84	25	109
Totale	46.908	17.926	64.834	43.656	20.974	64.630	44.939	23.071	68.010

## GREEN ECONOMY

Finanziamenti con finalità ambientale [milioni di euro]	2018**			2017*			2016		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Privati	55	11	66	84	22	106	94	54	148
Imprese e Terzo settore	369	17	386	205	43	248	387	9	396
Leasing	5	0	5	6	0	6	22	0	22
Corporate e Public finance	489	0	489	89	0	89	352	0	352
Project finance	679	297	976	536	271	807	180	631	812
Totale	1.596	326	1.922	920	336	1.256	1.035	695	1.730

\* Dati non comparabili per "Imprese e Terzo settore" e "Corporate e Public Finance" per variazioni intervenute nei criteri di aggregazione.

\*\* Dati non comparabili per "Project Finance" per variazioni intervenute nei criteri di aggregazione.

Metodologia utilizzata per le stime: nei limitati casi di indisponibilità dei dati sono state effettuate delle stime adottando fattori ricavati dalla media dei valori maggiormente rispondenti alla specificità dell'indicatore.



# Indice dei contenuti GRI



Per il GRI Content Index Service, il GRI Services ha esaminato che l'Indice dei contenuti GRI è chiaramente presentato e che i riferimenti per tutte le informazioni divulgate sono allineati con le appropriate sezioni della Dichiarazione. Questo servizio è stato eseguito sulla versione italiana della Dichiarazione.

## QUESTA DICHIARAZIONE È STATA PREPARATA IN CONFORMITÀ CON I GRI STANDARDS: OPZIONE "CORE"

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*
<b>GRI 101: Fondamentali 2016</b>					
<b>Informative generali</b>					
<b>GRI 102: Informative Generali 2016</b>	<b>PROFILO ORGANIZZATIVO</b>				
102-1	Nome dell'organizzazione	pag. 221			
102-2	Attività, marchi, prodotti e/o servizi	pagg. 11-12; Chi siamo [i]; Marchio [i]			
102-3	Luogo in cui ha sede l'organizzazione	pag. 221			
102-4	Paesi in cui l'organizzazione opera	pag. 12; Presentazione del Gruppo (pag. 29) [i]			
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pag. 41; pag. 221			
102-6	Mercati serviti	pagg. 11-12; Presentazione del Gruppo (pag.29) [i]			
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pag. 41; pagg. 178-179; Presentazione del Gruppo (pag. 5) [i]			
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri collaboratori	pagg. 179-182; La quota delle attività di Intesa Sanpaolo eseguita da lavoratori legalmente riconosciuti come lavoratori autonomi o da individui diversi dai dipendenti e dai collaboratori, inclusi i dipendenti e i collaboratori dei consulenti, non è considerevole. Intesa Sanpaolo non ha avuto variazioni significative nel numero dei dipendenti. Il conteggio è effettuato "per teste".		Principio 6	8
102-9	Catena di fornitura	pag. 117; pag. 178			
102-10	Modifiche significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	pag. 9; pagg. 15-16; pag. 41; nessun cambiamento avvenuto nella catena di fornitura.			
102-11	Principio o approccio prudenziale	pag. 51; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 69) [i]			
102-12	Iniziativa esterne	pag. 19; Adesione a standard internazionali [i]			
102-13	Adesione ad associazioni	Le partnership per la sostenibilità [i]			
<b>STRATEGIA</b>					
102-14	Dichiarazione dell'amministratore delegato e/o del presidente	pagg. 6-7; pagg. 14-15			
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	pag. 13; pag.36; pagg. 46-47; pag.51; pagg. 53-54; pagg. 161-162			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs* <sup>†</sup>
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>					
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento	pag. 18; Codice Etico (pag. 7; pag. 9) [i]		Principio 10	16
102-17	Procedure di consulenza su comportamenti non etici	pagg. 44-45; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]		Principio 10	16
<b>GOVERNANCE</b>					
102-18	Struttura di governo	pag. 38; pag. 43; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 33) [i]			
102-19	Processo di delega	pag. 43; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 56; pag. 83) [i]			
102-20	Responsabilità dei vertici aziendali sui temi economici, ambientali e sociali	pag. 43; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 56; pag. 83) [i]			
102-21	Consultazione degli stakeholder sui temi economici, ambientali e sociali	pag. 43; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 78; pag.83) [i]			16
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	pag. 39; pag. 164; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 34-35; pagg. 85-86) [i]			5, 16
102-23	Presidente del più alto organo di governo	pag. 38			16
102-24	Nomina e selezione dei componenti del più alto organo di governo	pagg. 38-39; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 34-36) [i]			5, 16
102-25	Conflitti di interesse	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 43-44) [i]			16
102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione dello scopo dell'organizzazione, dei valori e delle strategie	pagg. 43-44			
102-27	Competenze collegiali del più alto organo di governo	pag. 39-40			4
102-28	Valutazione delle performance del più alto organo di governo	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 44-46) [i]			
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	pagg. 34-35; pagg. 46-47; pag.51; pagg. 53-54; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 59-61) [i]			16
102-30	Efficacia dei processi di risk management	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 59-60) [i]			
102-31	Esame dei temi economici, ambientali e sociali	pagg. 43-44			
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	pag. 43; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 59-60) [i]			
102-33	Comunicazione di casi critici	pagg. 43-44; pagg. 46-48			
102-34	Natura e numero complessivo di casi critici	pagg. 44-45; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's *
102-35	Politiche remunerative	pag. 40; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 61-62) [i], Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 9-10) [i], Compensi e possessori azionari [i]			
102-36	Processo per la determinazione delle remunerazioni	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 61-62) [i], Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 9-10) [i]			
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nel processo di determinazione delle remunerazioni	Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 61-62) [i], Relazione sulle Remunerazioni (pag. 66) [i]			16
102-38	Tasso di remunerazione totale annua	pag. 185	Per il 2018 il Gruppo ha riportato il tasso calcolato sulla media della remunerazione totale annua di tutti i dipendenti in Italia. Il tasso calcolato sulla mediana della remunerazione totale annua di tutti i dipendenti sarà disponibile a partire dal 2020		
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>					
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	pag. 156			
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	pag. 189		Principio 3	8
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Il dialogo con gli stakeholder [i]			
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	pagg. 156-159			
102-44	Temi chiave e criticità emerse	pagg. 157-159; pagg. 161-162			
<b>CRITERI DI RENDICONTAZIONE</b>					
102-45	Società incluse nel bilancio consolidato	pag. 9; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2018 "NOTA INTEGRATIVA PARTE A – SEZIONE 3 – AREA E METODI DI CONSOLIDAMENTO" pagg. 210-216) [i]			
102-46	Definizione dei contenuti di rendicontazione e del perimetro dei temi	pagg. 32-35; pagg. 215-216			
102-47	Elenco dei temi material	pag. 33; pagg. 215-216			
102-48	Riesposizione di informazioni	pag. 168; pag. 185; pag. 188			
102-49	Variazioni nella rendicontazione	pagg. 33-35; pagg. 215-216			
102-50	Periodo di rendicontazione	pag. 9			
102-51	Data di pubblicazione del rapporto più recente	pag. 9			
102-52	Periodicità di rendicontazione	pag. 9			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs*
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul rapporto	pag. 221			
102-54	Dichiarazione di conformità della rendicontazione agli Standard GRI	pag. 199			
102-55	Indice dei contenuti GRI	pag. 199			
102-56	Verifica del rapporto da parte di un revisore esterno	pagg. 217-220; Questa Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria è stata verificata dalla società di revisione indipendente KPMG che è anche revisore del Bilancio Consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo. La Dichiarazione è stata sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 19 Marzo 2019.			
<b>Temi material</b>					
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 15; pagg. 215-216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 14-16; pag. 44; pagg. 215-216		8, 16
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 44; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 46-49; pagg. 63-64) [i]		
<b>GRI 201: Performance Economica 2016</b>	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	pag. 17; pag. 102; pag. 168		5, 7, 8, 9, 13
	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute al cambiamento climatico	pagg. 50-54; pag. 215; Cambiamento Climatico [i]	Principio 7	
	201-3	Condizioni dei piani a contribuzione definita e altri piani previdenziali	pag. 131; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2018 "NOTA INTEGRATIVA PARTE B PASSIVO – SEZIONE 10 – FONDI PER RISCHI E ONERI – VOCE 100" - Fondi di quiescenza aziendali a benefici definiti - pagg. 345-347) [i]		
	201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	pagg. 15-16; pag. 153; pag. 187		
<b>PRESENZA DI MERCATO</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 15; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 14-16; pag. 44; pag. 215		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 40; pag. 44		
<b>GRI 202: Presenza di Mercato 2016</b>	202-1	Rapporti tra lo stipendio base dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale	pag. 185	Principio 6	1, 2, 5, 8
	202-2	Proporzione di dirigenti assunti nella comunità locale	pag. 182		8

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs* <sup>†</sup>
<b>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 15; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 14-16; pag. 44; pagg. 215-216		1
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 40; pag. 44		
<b>GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016</b>	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	pag. 49; pag. 102		2, 5, 7, 9, 11
	203-2	Impatti economici indiretti rilevanti	pagg. 34-36; pag. 83		1, 2, 3, 8, 10, 17
<b>ANTI-CORRUZIONE</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 55; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 29; pag. 44; pagg. 56-57; pag. 63; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pag. 56		
<b>GRI 205: Anti-corruzione 2016</b>	205-1	Aree/direzioni/processi/attività sottoposte a valutazione sul rischio di corruzione	pag. 63	Principio 10	16
	205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	pagg. 57-58; pag. 118; pag. 165	Principio 10	16
	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese	pag. 166	Principio 10	16
<b>COMPORTEMENTO ANTI-COMPETITIVO</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 55; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 44-45; pag. 55; pagg. 60-61; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 60-61		
<b>GRI 206: Comportamento Anti-competitivo 2016</b>	206-1	Azioni legali per comportamento anti-competitivo, anti-trust, e pratiche monopolistiche	Nel corso dell'anno 2018 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di alcuna azione legale né di provvedimenti sanzionatori in materia di concorrenza.		16
<b>MATERIALI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 138; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 140-141; pag. 144; pag. 162; pag. 215; Climate Change Action Plan [i]		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 144-145		
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>	301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	pagg. 144-145; pag. 197	Principio 7, 8	8, 12

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.



GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's *
	301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	pag. 144-145; pag. 197	Principio 8	8, 12
<b>ENERGIA</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 138; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 140-144; pag. 215		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 140-141		
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	pag. 139; pagg. 196-197	Principio 7, 8	7, 8, 11, 12, 13
	302-2	Consumi energetici all'esterno dell'organizzazione	pag. 196	Principio 8	7, 8, 11, 12, 13
	302-3	Intensità energetica	pag. 196	Principio 8	7, 8, 11, 13
	302-4	Riduzione dei consumi energetici	pagg. 141-142	Principio 8, 9	7, 8, 11, 13
	302-5	Riduzione dei consumi energetici dei prodotti e servizi	pagg. 146-148	Principio 8, 9	7, 8, 11, 13
<b>ACQUA</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 138; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 140-141; pag. 215		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pag. 145		
<b>GRI 303: Acqua 2016</b>	303-1	Prelievi idrici per fonte	pag. 139; pag. 145; pag. 197	Principio 7, 8	6
	303-2	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	pag. 139; pag. 145; pag. 197	Principio 7, 8	6
<b>EMISSIONI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 138; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 140-142; pag. 215		12, 13, 14, 15
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 141-142		
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	305-1	Emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope1)	pag.139; pag.141; pag. 195; Fattori di emissione <a href="#">[i]</a>	Principio 7, 8	3, 11, 12, 13, 14, 15

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs* <sup>†</sup>
	305-2	Emissioni di gas a effetto serra indirette (Scope2)	pag.139; pag.141; pag. 195; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8	3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (Scope3)	pag.141; pag. 195; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8	3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra	pag. 139; pag. 195	Principio 8	13, 14, 15
	305-5	Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra	pagg. 141-142	Principio 8, 9	13, 14
	305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono (ODS)	pag. 195; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8	3, 11, 13
	305-7	Emissioni NOx, SOx o altro tipo di emissioni significative	pag. 196; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8	3, 11, 13, 14, 15
<b>SCARICHI E RIFIUTI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 138; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 140-142; pag. 215		12, 13, 14, 15
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pag. 145		
<b>GRI 306: Scarichi e Rifiuti 2016</b>	306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	pag. 145	Principio 8	3, 6, 12
	306-2	Rifiuti per tipologia e modalità di smaltimento	pag. 139; pag. 145; pagg. 197-198	Principio 8	3, 6, 12
<b>RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 138; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 140-142; pag. 216		12, 13, 14, 15
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pag. 145		
<b>GRI 307: Rispetto di Normative Ambientali 2016</b>	307-1	Mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia ambientale	pag. 166	Principio 8	16
<b>OCCUPAZIONE</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 120; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 122; pag. 162; pag. 215		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pag. 145		

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's *	
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-1	Assunzioni e turnover del personale dipendente	pagg. 183-184		Principio 6	5, 8
	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	pagg. 189-190			8
	401-3	Congedi parentali	pag. 190	Vincolo di riservatezza per il tasso di ritenzione. A causa della varietà e complessità della struttura dei periodi di assenza fruibili, per calcolare l'indicatore sarebbe necessario monitorare singolarmente i dipendenti ledendone i diritti sulla privacy	Principio 6	5, 8
<b>LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>						
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 120; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 122; pag. 162; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pag. 123			
<b>GRI 402: Lavoro/ Gestione delle Relazioni 2016</b>	402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	pag. 166		Principio 3	
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>						
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 120; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 130; pag. 134; pag. 136; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 134-136			
<b>GRI 403: Salute e Sicurezza dei Lavoratori 2016</b>	403-1	Collaboratori rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza	pag. 136			8
	403-2	Tipologia di infortuni e tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro	pagg. 192-194; pag. 215			3, 8
	403-4	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	pag. 136			8
<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>						
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 120; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 123; pag. 162; pag. 215			5
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pag. 127			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's *
<b>GRI 404: Formazione e Istruzione 2016</b>	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	pagg. 186-188		Principio 6 4, 5, 8
	404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di mantenimento delle condizioni di occupabilità	pagg. 127-128		8
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica sui risultati e sullo sviluppo di carriera	pag. 124-125; pag. 186		Principio 6 5, 8
<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 120; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 123; pagg. 128-129; pag. 162; pag. 215		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pag. 128-129		
<b>GRI 405: Diversità e Pari Opportunità 2016</b>	405-1	Diversità negli organi di governo e dipendenti	pag. 164; pagg. 179-182	Principio 6	5, 8
	405-2	Rapporto tra la paga base delle donne e degli uomini	pag. 185	Principio 6	5, 8, 10
<b>NON DISCRIMINAZIONE</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 55; pag. 152; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 62; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 62-63		
<b>GRI 406: Non Discriminazione 2016</b>	406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	pag. 62; pag. 153	Principio 6	5, 8, 16
<b>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 120; pagg. 215-216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 48; pag. 153; pagg. 215-216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 153-154		
<b>GRI 407: Libertà di Associazione e di Contrattazione Collettiva 2016</b>	407-1	Attività e fornitori in cui la libertà di associazione e di contrattazione collettiva può essere a rischio	pagg. 48-49; pag. 123; pagg. 152-154	Parte dell'indicatore non è applicabile: le informazioni sui fornitori non sono rendicontate perché l'indicatore per il settore finanziario ha significatività relativamente ai collaboratori e alla gestione del credito	Principio 3 8

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's *
<b>LAVORO MINORILE</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 120; pag. 152; pagg. 215-216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 48; pag. 152; pagg. 215-216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 153-154		
<b>GRI 408: Lavoro Minorile 2016</b>	408-1	Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro minorile	pagg. 48-49	Parte dell'indicatore non è applicabile: le informazioni sui fornitori non sono rendicontate perché l'indicatore per il settore finanziario ha significatività relativamente ai collaboratori e alla gestione del credito	Principio 4 8, 16
<b>LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 120; pag. 152; pagg. 215-216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 48; pag. 152; pagg. 215-216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 153-154		
<b>GRI 409: Lavoro Forzato o Obbligatorio 2016</b>	409-1	Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro forzato o obbligatorio	pagg. 48-49	Parte dell'indicatore non è applicabile: le informazioni sui fornitori non sono rendicontate perché l'indicatore per il settore finanziario ha significatività relativamente ai collaboratori e alla gestione del credito	Principio 4 8
<b>DIRITTI DEI NATIVI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 66; pag. 152; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 48; pag. 153; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 153-154		
<b>GRI 411: Diritti dei Nativi 2016</b>	411-1	Episodi di violazione dei diritti dei nativi	Nel 2018 non sono emerse violazioni dei diritti dei nativi; Equator Principles <a href="#">[i]</a>		Principio 1
<b>VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 152		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pagg. 153-154; pag. 216		Principio 1
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 153-154		
<b>GRI 412: Valutazione dei Diritti Umani 2016</b>	412-1	Attività sottoposte a controllo o valutazione di impatto sul rispetto dei diritti umani	pagg. 49-50		Principio 1

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite



GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's *
	412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche e procedure per il rispetto dei diritti umani	pag. 49; pag. 166		Principio 1
	412-3	Significativi accordi di investimento e contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una valutazione	pagg. 49-50; pag. 153; pag. 172		Principio 2
<b>COMUNITÀ LOCALI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 66		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 48; pag. 83; pag. 161; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 153-154		
<b>GRI 413: Comunità Locali 2016</b>	413-1	Operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo	pagg. 48-50		Principio 1
	413-2	Operatività con significativi impatti negativi, reali e potenziali, sulle comunità locali	pagg. 48-50		Principio 1 1
<b>Indicatori Specifici di Settore - G4</b>	FS13	Accessi in aree a bassa intensità di popolazione o svantaggiate economicamente per tipologia	pag. 170		1, 8, 10
	FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	pagg. 78-79; Vicinanza [i]		1, 8, 10
<b>POLITICHE PUBBLICHE</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 55; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 59; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		
<b>GRI 415: Politiche Pubbliche 2016</b>	415-1	Contributi politici	pag. 59		Principio 10 16
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 66; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pagg. 79-82; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		
<b>GRI 416: Salute e Sicurezza dei Clienti 2016</b>	416-1	Valutazione sugli impatti di prodotti e servizi sulla salute e sicurezza	pagg. 79-82		

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's *
	416-2	Episodi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	Non sono state comminate multe o sanzioni per non osservanza di norme, codici volontari di comportamento. Non è emerso nessun incidente di non osservanza a codici volontari sulla salute e sicurezza dei clienti		16
<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 66; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pagg. 79-81; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		
<b>GRI 417: Marketing ed Etichettatura 2016</b>	417-2	Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	pagg. 80-81; Trasparenza verso il cliente [i]		16
	417-3	Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni di marketing	pagg. 80-81; Trasparenza verso il cliente [i]		
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	ex FS15	Politiche per un corretto sviluppo e commercializzazione di prodotti e servizi finanziari	pagg. 79-81; Relazione con i clienti [i]		10
	ex FS16	Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	pagg. 89-90		1, 8, 10
<b>PRIVACY DEL CLIENTE</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 55; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pagg. 61-62; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		
<b>GRI 418: Privacy del Cliente 2016</b>	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	pag. 62		16
<b>RISPETTO DELLE NORME SOCIO-ECONOMICHE</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 55; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pagg. 56-57; pag. 64; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		
<b>GRI 419: Rispetto delle Norme Socio-economiche 2016</b>	419-1	Non conformità con norme e regolamenti in ambito economico e sociale	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2018 "NOTA INTEGRATIVA PARTE E - RISCHI LEGALI E CONTENZIOSO FISCALE" pagg. 503-509) [i]		16

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Supplementi del Settore Finanziario	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs* <sup>+</sup>
<b>Categoria sociale - Responsabilità di prodotto</b>					
<b>PORTAFOGLIO PRODOTTI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 66; pag. 138; pagg. 215-216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 83; pag. 146; pagg. 161-162; pagg. 215-216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	ex FS1	Politiche con specifiche componenti ambientali e sociali applicate alle linee di business	pagg. 48-49; pag. 96; pag. 146; pag. 153; Policy di CSR <a href="#">[i]</a>		10
	ex FS2	Procedure per valutare e verificare i rischi sociali e ambientali nelle linee di business	pag. 49; pag. 96; pagg. 146-147; pag. 153		10
	ex FS3	Processi per monitorare l'implementazione da parte dei clienti e la conformità con i requisiti sociali e ambientali inclusi nei contratti o nelle transazioni	pag. 49; Equator Principles <a href="#">[i]</a>		
	ex FS4	Processi per migliorare la competenza del personale nell'implementazione delle politiche sociali e ambientali e delle procedure applicate alle linee di business	pag. 49; pagg. 149-150; Formazione e sensibilizzazione <a href="#">[i]</a>		10
	ex FS5	Interazione con clienti/ società controllate/business partner relativamente a rischi e opportunità sociali e ambientali	pag. 49; Equator Principles <a href="#">[i]</a>		10
<b>Indicatori del Supplemento di Settore Specifico - G4</b>	FS6	Percentuale del portafoglio segmentato per linee di business per specifiche aree geografiche, dimensione (es. micro/pmi/grandi) e per settore	Chi siamo (Presentazione del Gruppo pag. 28) <a href="#">[i]</a>		1, 8, 9
	FS7	Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio sociale per ciascuna linea di business e scopo	pag. 83; pag. 173		1, 8, 10, 11
	FS8	Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio ambientale per ciascuna linea di business e scopo	pag. 146; pag. 198		
<b>AUDIT</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 55; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pagg. 62-63; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 56-57		

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Supplementi del Settore Finanziario	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	ex FS9	Copertura e frequenza delle attività di audit per valutare l'implementazione di politiche sociali e ambientali e le procedure di valutazione del rischio	pagg. 62-63; Attuazione e governo [i] Monitoraggio dei rischi di corruzione [i]		10
<b>AZIONARIATO ATTIVO</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 66; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pagg. 96-97; pag. 161; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pagg. 96-97		
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	ex FS12	Politiche di voto applicate a temi sociali o ambientali in società terze	pagg. 96-97		
<b>Indicatori del Supplemento di Settore Specifico - G4</b>	FS10	Percentuale e numero di imprese incluse nel portafoglio istituzionale con le quali l'organizzazione ha avuto interazioni su temi sociali o ambientali	pag. 174		10
	FS11	Percentuale degli asset soggetti a valutazione sociale o ambientale applicando criteri positivi o negativi	pagg. 173-174		10

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

TemI material non GRI	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's *
<b>VALORE E SOLIDITÀ DELL'AZIENDA</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 15; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 14-17; pag. 44; pag. 215		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 44; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 65-67) [i] Relazione sulle Remunerazioni (pagg.65-69) [i]		
<b>IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 138; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pagg. 140-141; pag. 215; Climate Change Action Plan [i]		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pag. 141		
<b>GREEN ECONOMY</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 138; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 146; pag. 215; pag. 162		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45; pag. 146		
<b>VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEI COLLABORATORI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 120; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 123; pag. 162; pag. 215		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		
<b>BENESSERE DEI COLLABORATORI</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 120; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 130; pag. 162; pag. 215		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		
<b>TUTELA DEL LAVORO</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 120; pag. 215		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 122; pag. 162; pag. 215		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.



Temi material non GRI	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's *
<b>QUALITÀ E INNOVAZIONE NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 66; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 69; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		
<b>ACCESSO AL CREDITO E INCLUSIONE FINANZIARIA</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 66; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 83; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		
<b>GESTIONE RESPONSABILE DEL RISPARMIO E PROTEZIONE DEL CLIENTE</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 66; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 96; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		
<b>RELAZIONI CON LA COMUNITÀ</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 66; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 44; pag. 102; pag. 161; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		
<b>INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE</b>					
<b>GRI 103: Approccio Gestionale 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 55; pag. 216		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 29; pag. 44; pag. 56; pag. 216		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 44-45		

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

## GRI Perimetri di impatto

Temi material	Aspetti GRI	Perimetro: interno	Perimetro: esterno
<b>VALORE E SOLIDITÀ DELL'AZIENDA</b>			
<p>Il valore del patrimonio, la sua solidità e la gestione dei rischi includendo quelli di natura socio-ambientale.</p> <p>Le linee strategiche sono definite dal Consiglio di Amministrazione e tutte le strutture assicurano la gestione del tema.</p>	<p>PERFORMANCE ECONOMICA</p> <p>PRESENZA DI MERCATO</p> <p>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità
<b>IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI</b>			
<p>Gli impatti diretti delle proprie attività su: consumo di risorse, emissioni e produzione di rifiuti.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 550 persone.</p>	<p>MATERIALI</p> <p>ENERGIA</p> <p>ACQUA</p> <p>EMISSIONI</p> <p>SCARICHI E RIFIUTI</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Ambiente, Comunità
<b>GREEN ECONOMY</b>			
<p>L'agire come istituzione finanziaria per favorire sistemi produttivi e di consumo orientati alla sostenibilità ambientale anche nella valutazione dei rischi.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 26.000 persone.</p>	<p>PERFORMANCE ECONOMICA (201-2)</p> <p>ENERGIA (302-5)</p> <p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI</p>	Unità di business, Crediti, Risk Management, Innovazione, Compliance	Ambiente, Azionisti, Clienti, Fornitori, Comunità
<b>VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEI COLLABORATORI</b>			
<p>Il riconoscere l'importanza del valore dei propri collaboratori agendo per svilupparne tutte le potenzialità e valorizzandone le specificità.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 400 persone.</p>	<p>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</p> <p>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Clienti, Comunità, Azionisti
<b>BENESSERE DEI COLLABORATORI</b>			
<p>Il favorire l'equilibrio tra le sfere privata e professionale in un ambiente di lavoro in grado di tutelare e generare benessere per i collaboratori.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 400 persone.</p>	<p>OCCUPAZIONE (401-2; 401-3)</p> <p>SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Clienti, Comunità, Azionisti
<b>TUTELA DEL LAVORO</b>			
<p>La gestione responsabile dell'occupazione e lo sviluppo di relazioni industriali improntate alla ricerca di soluzioni condivise.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate quasi 350 persone.</p>	<p>OCCUPAZIONE (401-1)</p> <p>LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI</p> <p>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</p> <p>LAVORO MINORILE</p> <p>LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Comunità, Azionisti

Tavola di riepilogo degli indicatori GRI

Temi material	Aspetti GRI	Perimetro: interno	Perimetro: esterno
<b>QUALITÀ E INNOVAZIONE NELLA RELAZIONE COL CLIENTE</b>			
<p>La cura, la trasparenza e la spinta al miglioramento e alla semplificazione del rapporto con il cliente con tutti i canali di relazione.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 9.000 persone.</p>	<p>MARKETING ED ETICHETTATURA</p> <p>SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE</p>	<p>Unità di business, Operations, Compliance, Dipartimento IT, Innovazione, Relazioni esterne, Risorse Umane</p>	<p>Clienti, Comunità</p>
<b>ACCESSO AL CREDITO E INCLUSIONE FINANZIARIA</b>			
<p>La promozione di soluzioni per favorire l'accesso a prodotti finanziari e creditizi di famiglie e imprese, adottando criteri che tengano conto anche di situazioni di vulnerabilità sociale e di prospettive di crescita nella valutazione dei rischi.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 26.000 persone.</p>	<p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI</p> <p>SOCIETÀ</p> <p>COMUNITÀ LOCALE</p> <p>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</p> <p>LAVORO MINORILE</p> <p>LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</p> <p>DIRITTI DEI NATIVI</p> <p>VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI</p>	<p>Unità di business, Crediti, Risk Management, Compliance, Innovazione</p>	<p>Clienti, Azionisti, Comunità</p>
<b>GESTIONE RESPONSABILE DEL RISPARMIO E PROTEZIONE DEL CLIENTE</b>			
<p>L'offerta di soluzioni di tutela e d'investimento caratterizzate da un elevato profilo di responsabilità verso la società e l'ambiente.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 2.000 persone.</p>	<p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI</p> <p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: AZIONARIATO ATTIVO</p>	<p>Unità di business, Asset Management, Assicurazioni</p>	<p>Clienti, Azionisti, Comunità</p>
<b>RELAZIONI CON LA COMUNITÀ</b>			
<p>La banca come centro di relazioni che influenza l'intera comunità e il suo benessere con le proprie azioni di stimolo culturale e la propria capacità di dialogo e d'intervento in ambito sociale.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 100 persone.</p>	<p>PERFORMANCE ECONOMICA (201-1)</p>	<p>Gruppo Intesa Sanpaolo</p>	<p>Azionisti, Comunità</p>
<b>INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE</b>			
<p>L'agire con trasparenza e con responsabilità nel pieno rispetto di standard, normative e policy internazionali, nazionali e aziendali.</p> <p>Nell'ambito delle strutture di governo del Gruppo, per la gestione strategica e di indirizzo operativo delle attività, sono allocate oltre 1.300 persone.</p>	<p>ANTI-CORRUZIONE</p> <p>POLITICHE PUBBLICHE</p> <p>COMPORTAMENTO ANTI-COMPETITIVO</p> <p>COMPLIANCE AMBIENTALE</p> <p>NON DISCRIMINAZIONE</p> <p>PRIVACY DEL CLIENTE</p> <p>RISPETTO DELLE NORME SOCIO-ECONOMICHE</p> <p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: AUDIT</p>	<p>Gruppo Intesa Sanpaolo</p>	<p>Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità</p>

# Relazione della società di revisione



KPMG S.p.A.  
 Revisione e organizzazione contabile  
 Via Vittor Pisani, 25  
 20124 MILANO MI  
 Telefono +39 02 6763.1  
 Email [it-fmauditaly@kpmg.it](mailto:it-fmauditaly@kpmg.it)  
 PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto:kpmgspa@pec.kpmg.it)

## Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

*Al Consiglio di Amministrazione di  
 Intesa Sanpaolo S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (nel seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata non finanziaria del Gruppo Intesa Sanpaolo (nel seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 19 marzo 2019 (nel seguito anche la "Dichiarazione consolidata non finanziaria").

### **Responsabilità degli Amministratori e del Comitato per il Controllo sulla Gestione di Intesa Sanpaolo S.p.A. per la Dichiarazione consolidata non finanziaria**

Gli Amministratori di Intesa Sanpaolo S.p.A. (nel seguito anche la "Banca" o la "Capogruppo") sono responsabili per la redazione della Dichiarazione consolidata non finanziaria in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards").

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 Dichiarazione consolidata non finanziaria 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 Dichiarazione consolidata non finanziaria, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 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.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero.

Ancona Aosta Bari Bergamo  
 Bologna Bolzano Brescia  
 Catania Como Firenze Genova  
 Lecce Milano Napoli Novara  
 Padova Palermo Parma Perugia  
 Pescara Roma Torino Treviso  
 Trieste Varese Verona

Società per azioni  
 Capitale sociale  
 Euro 10.345.200,00 i.v.  
 Registro Imprese Milano e  
 Codice Fiscale N. 00709600159  
 R.E.A. Milano N. 012867  
 Partita IVA 00709600159  
 VAT number IT00709600159  
 Sede legale: Via Vittor Pisani, 25  
 20124 Milano MI ITALIA



**Gruppo Intesa Sanpaolo**  
 Relazione della società di revisione indipendente  
 sulla dichiarazione consolidata non finanziaria  
 31 dicembre 2018

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 Dichiarazione consolidata non finanziaria, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Comitato per il Controllo sulla Gestione 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 della 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 Dichiarazione consolidata non finanziaria 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*" (nel seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la Dichiarazione consolidata non finanziaria 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 Dichiarazione consolidata non finanziaria si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale di Intesa Sanpaolo S.p.A., responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella Dichiarazione consolidata non finanziaria, nonché analisi di documenti, ricalcoli e 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 Dichiarazione consolidata non finanziaria, 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.





**Gruppo Intesa Sanpaolo**  
*Relazione della società di revisione indipendente  
 sulla dichiarazione consolidata non finanziaria  
 31 dicembre 2018*

3. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella Dichiarazione consolidata non finanziaria e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.
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 dal Gruppo 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 Dichiarazione consolidata non finanziaria ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lettera a).

5. Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella Dichiarazione consolidata non finanziaria.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Intesa Sanpaolo S.p.A. e con il personale di Intesa Sanpaolo Group Services S.p.A., Cassa di Risparmio di Firenze S.p.A., Banca IMI S.p.A., Eurizon Capital SGR S.p.A., Fideuram – Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A., Banca Prossima S.p.A., Banca Apulia S.p.A., Privredna Banka Zagreb, gruppo CIB Bank, Bank of Alexandria S.A.E., Banca Intesa Beograd e VUB Group 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 Dichiarazione consolidata non finanziaria.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Capogruppo e di società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella Dichiarazione consolidata non finanziaria e, in particolare, al modello aziendale, alle politiche praticate e ai 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 sia limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le seguenti società, Intesa Sanpaolo S.p.A., Intesa Sanpaolo Group Services S.p.A., Cassa di Risparmio di Firenze S.p.A., Banca IMI S.p.A., Eurizon Capital SGR S.p.A., Fideuram – Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A., Banca Prossima S.p.A., Banca Apulia S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco 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.



**Gruppo Intesa Sanpaolo**  
*Relazione della società di revisione indipendente  
sulla dichiarazione consolidata non finanziaria  
31 dicembre 2018*

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la Dichiarazione consolidata non finanziaria del Gruppo Intesa Sanpaolo relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

Milano, 20 marzo 2019

KPMG S.p.A.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mario Corti'.

Mario Corti  
Socio

# Contatti

## Intesa Sanpaolo Spa

Sede legale  
Piazza S. Carlo 156  
10121 Torino  
Tel.: +39 011 5551

Sede secondaria  
Via Monte di Pietà 8  
20121 Milano  
Tel.: +39 02 87911

## Informazioni ulteriori

Corporate Social Responsibility  
Tel.: +39 011 5552639  
E-mail: [csr@intesasnpaolo.com](mailto:csr@intesasnpaolo.com)

Investor Relations  
Tel.: +39 02 87943180  
E-mail: [investor.relations@intesasnpaolo.com](mailto:investor.relations@intesasnpaolo.com)

Media Relations  
Tel.: +39 02 87963531  
E-mail: [stampa@intesasnpaolo.com](mailto:stampa@intesasnpaolo.com)

Internet  
[group.intesasnpaolo.com](http://group.intesasnpaolo.com) 

Realizzazione  
Intesa Sanpaolo SpA - Corporate Social Responsibility

Progetto grafico,  
impaginazione e ipertesto  
Studio Lariani architettura - Milano

Pubblicazione  
Marzo 2019

Il documento è stato redatto con modalità attente all'inclusione delle persone non vedenti e ipovedenti, seguendo le regole di accessibilità certificate da Fondazione LIA (Libri Italiani Accessibili)

## Intesa Sanpaolo Spa

Sede Legale: Piazza San Carlo 156, 10121 Torino  
Sede Secondaria: Via Monte di Pietà 8, 20121 Milano  
Capitale sociale: 9.085.534.363,36 euro  
Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Torino e codice fiscale 00799960158  
Partita IVA 10810700152  
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361 e Capogruppo del Gruppo Bancario "Intesa Sanpaolo", iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

## GALLERIE D'ITALIA. TRE SEDI MUSEALI, UNA RETE CULTURALE PER IL PAESE.

Con Gallerie d'Italia, Intesa Sanpaolo condivide con la collettività il proprio patrimonio artistico e architettonico: 1.000 opere d'arte esposte in palazzi storici di tre città, a formare una rete museale unica nel suo genere.

**Gallerie d'Italia - Piazza Scala a Milano** ospitano, in un complesso architettonico di grande valore, una selezione di duecento capolavori dell'Ottocento lombardo provenienti dalle raccolte d'arte della Fondazione Cariplo e di Intesa Sanpaolo e un percorso espositivo dedicato all'arte italiana del Novecento.

**Gallerie d'Italia - Palazzo Leoni Montanari a Vicenza** espongono testimonianze di arte veneta del Settecento e ceramiche attiche e magnogreche. È qui custodita, inoltre, una tra le più importanti collezioni di icone russe in Occidente.

**Gallerie d'Italia - Palazzo Zevallos Stigliano a Napoli** accolgono il *Martirio di sant'Orsola*, ultimo dipinto documentato di Caravaggio, e oltre centoventi esemplari della produzione artistica napoletana tra gli inizi del Seicento e i primi del Novecento.

In copertina:



**ANGELO INGANNI**  
(Brescia, 1807 - 1880)  
*Veduta di piazza della Scala con neve cadente vista dalla Galleria*, 1874  
olio su tela, 65,5 x 55,5 cm  
Collezione Intesa Sanpaolo  
Gallerie d'Italia - Piazza Scala, Milano

Le vedute di Angelo Inganni sono preziose testimonianze delle trasformazioni urbanistiche che la città di Milano ha vissuto nell'Ottocento. Nella *Veduta di piazza della Scala con neve cadente vista dalla Galleria* l'artista raffigura il Teatro alla Scala prima dell'apertura della piazza antistante, che comportò la demolizione di un blocco di case adiacenti a Palazzo Marino e vide, in seguito, la costruzione della Galleria Vittorio Emanuele II e la realizzazione del monumento a Leonardo.

Nonostante l'equilibrio strutturale della veduta, l'immagine che ne deriva – costruita con una pennellata libera e vibrante, che non cura i contorni definiti – sembra apparentemente casuale, quasi un'istantanea del passaggio fra la piazza innevata e la Galleria.

L'opera fa parte della collezione esposta in modo permanente nelle **Gallerie d'Italia - Piazza Scala**, sede museale di Intesa Sanpaolo a Milano. Il percorso dedicato all'Ottocento, in particolare, parte dal Neoclassicismo e giunge alle soglie del Novecento, passando attraverso un secolo di pittura italiana rappresentata da dipinti storici, battaglie risorgimentali, vedute e paesaggi, scene di genere e capolavori del Simbolismo.





