



# Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019

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 (*)	Franco CERUTI Anna GATTI Rossella LOCATELLI Maria MAZZARELLA Fabrizio MOSCA (**) Milena Teresa MOTTA (**) Luciano NEBBIA Alberto Maria PISANI (**) (***) Bruno PICCA Livia POMODORO Andrea SIRONI (****) Maria Alessandra STEFANELLI Guglielmo WEBER 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

(\*) Un componente del Consiglio di Amministrazione e del Comitato per il Controllo sulla Gestione si è autosospeso dal 13 dicembre 2019 e si è dimesso il 2 marzo 2020.

(\*\*) Componente del Comitato per il Controllo sulla Gestione.

(\*\*\*) Presidente del Comitato per il Controllo sulla Gestione.

(\*\*\*\*) Nominato per cooptazione in data 2 dicembre 2019 a seguito delle dimissioni di Giovanni Gorno Tempini.

---

# Sommario

Lettera agli stakeholder	6	Integrità nella condotta aziendale	51
Nota metodologica	9	Lotta alla corruzione	52
<b>IDENTITÀ E PROFILO</b>	<b>10</b>	Contrasto al riciclaggio	54
Presentazione del Gruppo	11	Rispetto della normativa fiscale	55
Modello di Business	13	Tutela della libera concorrenza	57
Valore e solidità dell'azienda	14	Rispetto della privacy	57
Il Piano d'Impresa 2018-2021	14	Rispetto delle norme giuslavoristiche	58
Performance economico finanziaria e distribuzione del valore generato	15	Le attività di Audit	59
Visione e valori	19	Contenzioso e sanzioni	60
Adesione a iniziative nazionali e internazionali e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite	20	<b>SOCIETÀ</b>	<b>61</b>
Indici, classifiche e riconoscimenti di sostenibilità	26	Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	65
Analisi di materialità	28	Qualità del servizio	65
<b>GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI</b>	<b>33</b>	Digitalizzazione, innovazione e accessibilità	68
Struttura di governance	34	Tutela del cliente e vendita responsabile	72
Il Consiglio di Amministrazione	34	Salute e sicurezza del cliente	73
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	36	Accesso al credito e inclusione finanziaria	76
Azionariato	37	Inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili	76
Governance della Sostenibilità	39	Supporto al Terzo Settore	79
Attuazione e governo del Codice Etico	40	Educazione e diffusione della cultura finanziaria	80
Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance	42	Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione	82
Presidio dei rischi ESG e reputazionali	43	Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente	88
Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change	46	Investimenti sostenibili	88
		Assicurazione sostenibile	93
		Relazioni con la comunità	95
		Contributo alla comunità	95
		Promozione della cultura per la coesione sociale	102
		Responsabilità verso la catena di fornitura	107

<b>COLLABORATORI</b>	<b>109</b>	<b>DIRITTI UMANI</b>	<b>145</b>
Tutela del lavoro	112	<b>ATTIVITÀ DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT E RISULTATI</b>	<b>149</b>
Tutela dell'occupazione	112	La relazione con gli stakeholder: coinvolgimento e ascolto	<b>150</b>
Relazioni industriali	113	La mappa degli stakeholder	<b>150</b>
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	113	Iniziative di coinvolgimento e tematiche trattate	<b>150</b>
Persone e Trasformazione digitale	114	Sintesi delle istanze emerse nel percorso di stakeholder engagement	<b>152</b>
Sistemi di valutazione e di incentivazione	115	<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>154</b>
Formazione	116	<b>INDICATORI</b>	<b>157</b>
Sviluppo dei talenti	117	<b>RACCOMANDAZIONI TCFD</b>	<b>195</b>
Inclusione e Diversity management	117	<b>PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING</b>	<b>196</b>
Benessere dei collaboratori	119	<b>INDICE DEI CONTENUTI GRI</b>	<b>198</b>
Welfare e qualità della vita in azienda	119	<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>217</b>
Clima aziendale	122	<b>CONTATTI</b>	<b>221</b>
Salute e sicurezza	123		
<b>AMBIENTE E CLIMATE CHANGE</b>	<b>127</b>		
Impatti ambientali diretti	130		
Emissioni atmosferiche e consumi energetici	131		
Gestione responsabile delle risorse	134		
Green Economy	137		
Finanziamenti e servizi per la Green e la Circular Economy	137		
Cultura e iniziative green	142		

## Lettera agli stakeholder

Anche nel 2019 Intesa Sanpaolo conferma la capacità di collocarsi tra le banche europee più solide e profittevoli, in grado di generare benefici per tutti gli stakeholder e di essere motore della crescita inclusiva e sostenibile, e si conferma anche propulsore dell'economia sociale in Italia.

In linea con gli impegni assunti con il Piano di Impresa 2018-2021, il Gruppo continua a essere un punto di riferimento nella sostenibilità sociale, culturale e ambientale, come dimostrato anche dal posizionamento all'interno dei principali indici e classifiche di sostenibilità. Intesa Sanpaolo è infatti l'unica Banca italiana presente nei Dow Jones Sustainability Indices, nella Climate A List di CDP e nella classifica stilata da Corporate Knights delle cento aziende più sostenibili al mondo.

Nel 2019 l'impegno del Gruppo nell'ambito della sostenibilità è stato ulteriormente rafforzato con l'adesione a tre importanti iniziative delle Nazioni Unite, che si inquadrano nell'ambito del raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (UN Sustainable Development Goals): i Principles for Responsible Banking, lanciati a settembre 2019 per avvicinare il settore bancario agli Obiettivi di sviluppo sostenibile e a quelli fissati nell'accordo di Parigi sul clima del 2015; i Principles for Sustainable Insurance, con l'adesione di Intesa Sanpaolo Vita, per l'inclusione dei criteri di sostenibilità e ESG anche nel business assicurativo; e infine i Women's Empowerment Principles, per la promozione dell'uguaglianza di genere e lo sviluppo professionale femminile. Con i Principles for Responsible Investment, sottoscritti da Eurizon già nel 2015, Il Gruppo Intesa Sanpaolo è uno dei pochi gruppi finanziari europei ad avere aderito a tutte le principali iniziative delle Nazioni Unite relative al proprio business nel campo della sostenibilità.

Intesa Sanpaolo si conferma fattore di accelerazione della crescita dell'economia reale del Paese con circa 58 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine nel 2019, di cui circa 48 miliardi in Italia, e circa 38 miliardi erogati a famiglie e piccole e medie imprese. Il Gruppo è un punto di riferimento per tutte le aziende in grado di uscire da condizioni di temporanea difficoltà: nel 2019 circa 18.500 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, preservando circa 93.000 posti di lavoro.

La capacità di essere motore dello sviluppo sostenibile e inclusivo si sostanzia anche con le erogazioni del Gruppo con fini sociali e ambientali, pari a circa 6 miliardi nel 2019 e corrispondenti a oltre il 10% del totale: circa 3,8 miliardi sono finanziamenti ad alto impatto sociale e circa 2,2 miliardi sono indirizzati al sostegno della Green Economy e della Circular Economy.

Nell'ambito dei finanziamenti ad alto impatto sociale troviamo iniziative di microcredito e anti-usura (75 milioni), il supporto a imprese sociali e Terzo Settore (oltre 200 milioni), i finanziamenti agevolati per le comunità e le persone colpite da calamità naturali e emergenze (oltre 135 milioni) e finanziamenti a categorie vulnerabili o con difficoltà di accesso al credito (3,4 miliardi). L'attenzione a garantire accesso al credito a soggetti esclusi o che difficilmente rientrerebbero nei circuiti finanziari tradizionali si è concretizzata anche in "per Merito", prima iniziativa attivata dal Fondo d'Impatto, con l'erogazione di 28 milioni a oltre 3.200 studenti. L'investimento nei giovani, nella loro istruzione e nella promozione dell'occupazione è tangibile anche nel programma Giovani e Lavoro, realizzato in collaborazione con Generation Italy, un progetto di accompagnamento verso il mondo del lavoro nell'ambito del quale sono state coinvolte 1.000 aziende e inseriti in aula 700 giovani.

Nell'ambito dei finanziamenti per la Green Economy e la Circular Economy, il 2019 ha visto il decollo dell'attività prevista nel plafond da 5 miliardi per la Circular Economy: a fronte di circa 250 progetti analizzati ne sono stati finanziati circa 60 per 760 milioni, sulla base di criteri sviluppati in partnership con la Fondazione Ellen MacArthur. È dedicato alla Circular Economy il primo Sustainability Bond da 750 milioni collocato con successo dalla Banca a novembre 2019, che segue il Green Bond emesso nel 2017 per 500 milioni di euro e interamente allocato per il finanziamento di 77 progetti, che hanno consentito un risparmio annuale di più di 353 mila tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub>.

Inoltre, Intesa Sanpaolo ha portato avanti gli impegni strategici in ambito di digitalizzazione e multicanalità mantenendo come obiettivo primario la centralità del cliente, la cura della relazione e l'eccellenza del servizio offerto affermandosi come prima banca digital del Paese e tra le prime tre banche europee con circa 9,2 milioni di clienti multicanale, pari a oltre il 78% del totale clienti. Nella convinzione che la sfida dell'innovazione in Italia rivesta un ruolo di primaria importanza nello sviluppo della nuova economia, il Gruppo ha proseguito con il suo programma di sviluppo e valorizzazione di start-up, attivando 6 programmi di accelerazione su oltre 120 start-up.

È continuato l'impegno per gli investimenti sostenibili e il Gruppo si conferma il primo operatore in Italia con 39 fondi (etici e ESG), circa 8,4 miliardi di patrimonio e una quota di mercato superiore al 27%.

Coerentemente con il proprio impegno verso il sociale e la comunità, il Gruppo ha erogato oltre 86 milioni di euro come contributo alla comunità, attestandosi tra i primi operatori in ambito sociale in Italia. Un'importante iniziativa del Gruppo ha riguardato la promozione dell'inclusione sociale; nel periodo 2018-2019, attraverso il sostegno a enti e associazioni caritative, si è potuto distribuire 8,7 milioni di pasti, offrire oltre 519.000 posti letto, assicurare 131.000 farmaci e 103.000 indumenti. Il Fondo di Beneficenza, attraverso il quale la Banca destina una quota degli utili al sostegno di progetti di solidarietà, utilità sociale e valore della persona nel 2019 ha erogato 12,9 milioni di euro. È continuata inoltre l'attività per la diffusione della cultura finanziaria, con un'attenzione particolare ai giovani e alle persone in condizioni di fragilità economica e sociale.

La responsabilità di difendere, valorizzare e condividere il patrimonio storico-artistico italiano è un impegno ormai connotato all'identità e al ruolo di Intesa Sanpaolo. Nel 2019, le Gallerie d'Italia hanno ospitato oltre 560.000 visitatori e 80.000 studenti hanno usufruito di attività educative gratuite. Con l'apertura – pianificata per il 2022 – del museo di Torino delle Gallerie d'Italia, dopo quelli di Milano, Napoli e Vicenza, Intesa Sanpaolo diventa il primo Gruppo bancario al mondo ad avere quattro musei aperti al pubblico.

L'impegno per l'ambiente si è concretizzato non solo nell'offerta di investimenti sostenibili e nei finanziamenti a favore della Green e della Circular Economy ma anche nelle azioni di efficientamento e riduzione dell'impatto ambientale del Gruppo, che hanno portato a una diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del Gruppo di oltre il 21% nel 2019. Inoltre, le certificazioni ambientali sono state estese all'intero perimetro delle filiali e dei palazzi presenti in Italia, mentre il Grattacielo di Torino ha ricevuto il massimo riconoscimento internazionale (LEED Platinum) per la gestione sostenibile degli edifici.

Continua l'attenzione e l'impegno nei confronti delle persone che lavorano nel Gruppo - che sono gli artefici del raggiungimento di tutti gli obiettivi strategici - tramite iniziative di valorizzazione, crescita, formazione (circa 11 milioni di ore di formazione nell'anno) e welfare. In particolare, il Piano strategico 2018-2021 conferma, come già in passato, l'importanza per Intesa Sanpaolo di tutelare l'occupazione: nel 2019 oltre 2.000 persone sono state coinvolte in un programma di riconversione e formazione professionale. Il Gruppo ha promosso una serie di misure e di interventi che hanno contribuito significativamente alla valorizzazione della diversità, dell'inclusione e orientate al benessere organizzativo (tra cui l'estensione del lavoro flessibile a circa 17.250 collaboratori). Continua anche l'attenzione per la valorizzazione del talento femminile: nel 2019 per circa 1.100 manager la valutazione di performance ha incluso anche indicatori dedicati.

Le azioni e i risultati raggiunti nel 2019 danno conto della portata dell'impegno del Gruppo nel campo della sostenibilità, che sempre più è al centro delle scelte e delle valutazioni dei nostri stakeholder. In particolare, il 2019 ha visto una grande mobilitazione a favore dell'ambiente, con un deciso impegno anche da parte delle autorità europee. Consapevoli del grande impatto che può avere l'attività del nostro Gruppo in questo campo, Intesa Sanpaolo ha messo a disposizione, nell'ambito del Green Deal europeo, 50 miliardi per l'economia verde in Italia. È stato infine lanciato un progetto interno – ISP4ESG - di ampio respiro e di significativo impatto che ha coinvolto tutte le aree e le strutture del Gruppo, con l'obiettivo di consolidare la leadership di Intesa Sanpaolo nella sostenibilità e per cogliere in modo sempre più efficace l'evolversi del contesto esterno e rispondere sempre meglio alle aspettative dei nostri stakeholder.

Carlo Messina



Gian Maria Gros-Pietro





---

## AVVERTENZA

*A seguito della Raccomandazione della Banca Centrale Europea del 27 marzo 2020 in merito alla politica dei dividendi nel contesto conseguente all'epidemia da COVID-19, il Consiglio di Amministrazione del 31 marzo 2020 ha modificato le Proposte all'Assemblea di destinazione dell'utile risultante dal Bilancio al 31 dicembre 2019, precedentemente approvate il 25 febbraio 2020, come riportato a pag. 595 del fascicolo "Bilanci 2019" di Intesa Sanpaolo.*

*Le informazioni riportate nel presente documento inerenti il Valore economico generato e distribuito e il payout non sono state oggetto di aggiornamento. Allo stesso modo sono rimasti invariati il Patrimonio di vigilanza ed i coefficienti prudenziali, in linea con le corrispondenti segnalazioni prudenziali effettuate nel mese di febbraio.*

---

## LEGENDA

pag. xx

Link alle pagine  
Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019  
Link ai siti Internet

[i]



Comando da tastiera

Torna alla posizione  
precedente

## Nota metodologica

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019 – in seguito anche Dichiarazione - è stata redatta in conformità all'art. 4 del Decreto Legislativo 254/2016, all'opzione "Comprehensive" 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. Sono stati considerati, inoltre, ove applicabili, gli indicatori previsti dal Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

### 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. 28), 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 [1]. La Dichiarazione presenta, nel corso della trattazione e nell'Indice dei contenuti GRI, gli opportuni link a tali informazioni aggiuntive. Inoltre, l'indice dei contenuti GRI, da quest'anno, riporta l'allineamento tra gli indicatori GRI coperti dalla presente Dichiarazione e i relativi indicatori previsti dal SASB, ove ritenuti applicabili.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019 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 2019 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 formalizzato 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 2019 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 2019 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.

### 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 2019. Inoltre, a settembre 2019, per la prima volta e in forma volontaria, Intesa Sanpaolo ha pubblicato una Relazione Consolidata Non Finanziaria semestrale dando evidenza degli indicatori più rilevanti. Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019 di Intesa Sanpaolo copre il 99,71% del perimetro del Bilancio consolidato 2019 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, rispetto alla precedente edizione, è stata inserita nel perimetro di rendicontazione Eximbank mentre rimangono 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 [1].

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

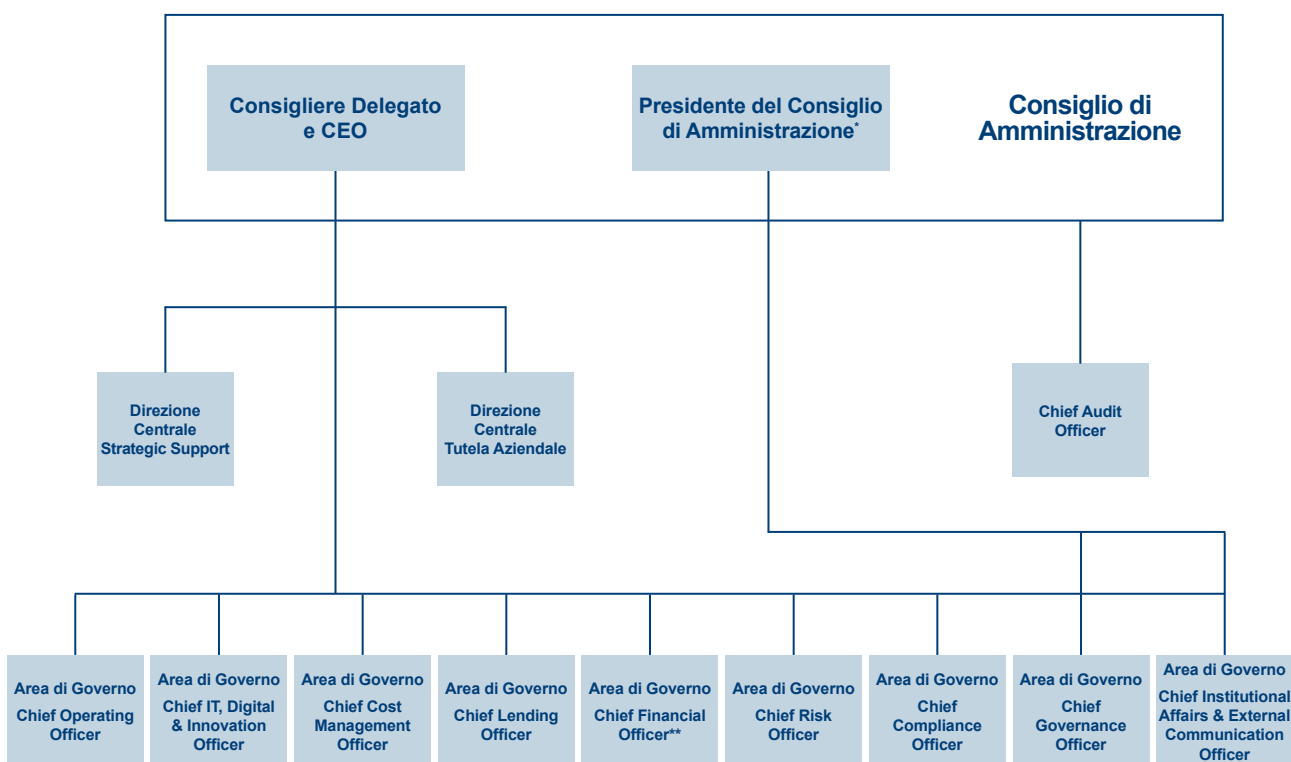
Il Gruppo Intesa Sanpaolo è uno dei principali gruppi bancari in Europa, con una capitalizzazione di mercato di 38,5 miliardi di euro<sup>1</sup>, ed è impegnato a sostenere l'economia nei Paesi in cui opera, in particolare in Italia, e a diventare un punto di riferimento in termini di sostenibilità e responsabilità sociale e culturale.

Intesa Sanpaolo è leader in Italia in tutti i settori di attività (retail, corporate e wealth management). Il Gruppo offre i propri servizi a 11,8 milioni di clienti avvalendosi di una rete di circa 3.800 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 1.000 sportelli e 7,2 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 2020

La struttura del Gruppo si articola in Aree di Governo e Strutture Centrali a diretto riporto del Consigliere Delegato e CEO e sei divisioni – anch'esse a riporto del Consigliere Delegato e CEO – 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 attività di credito industriale, leasing e factoring 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 costituita da 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 che svolgono attività di 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 5.834 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 266 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, Intesa Sanpaolo Life, Fideuram Vita e Intesa Sanpaolo Assicura, con raccolta diretta e riserve tecniche pari a 166 miliardi di euro.

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

## La presenza internazionale

■	<b>ITALIA</b> 3.752 Filiali
■	<b>ALTRI PAESI EUROPEI</b> 863 Filiali 2 Uffici di Rappresentanza
■	<b>AMERICA</b> 2 Filiali 1 Ufficio di Rappresentanza
■	<b>ASIA</b> 7 Filiali 6 Uffici di Rappresentanza
■	<b>AFRICA</b> 175 Filiali 1 Ufficio di Rappresentanza
■	<b>OCEANIA</b> 1 Ufficio di Rappresentanza



Dati al 31 dicembre 2019

## Posizionamento competitivo

### Ranking in Italia

1°	Impieghi		17,0%
1°	Depositi <sup>1</sup>		18,2%
1°	Risparmio Gestito <sup>2</sup>		21,1%
1°	Fondi Pensione <sup>3</sup>		23,0%

Dati al 31 dicembre 2019.

1 Comprendono le obbligazioni

2 Fondi comuni, dati al 30/9/2019

3 Dati al 30/9/2019

# Modello di Business

## VISIONE E VALORI

## GOVERNANCE

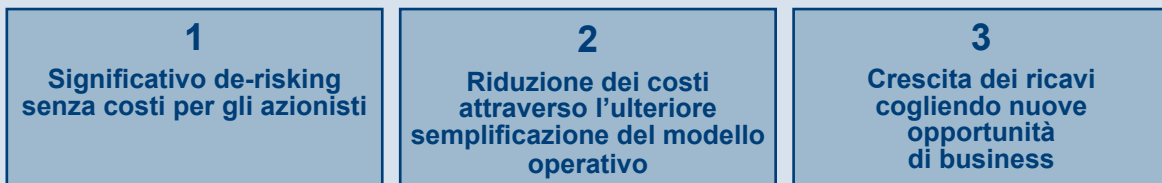
## PUNTI DI FORZA

- Bilancio molto solido
- Cost / Income tra i migliori 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

## CONTESTO SOCIO-ECONOMICO

# Valore e solidità dell'azienda

## IL PIANO D'IMPRESA 2018-2021

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 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 alle persone in difficoltà, 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.

Tutto questo è reso possibile dalla capacità della Banca di generare costantemente valore nel tempo, rafforzando il modello di business resiliente e ben diversificato del Gruppo e, in particolare, posizionandosi come una realtà leader nelle attività di wealth management & protection.

In un 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 strategia del Gruppo si innesta su alcune priorità ormai patrimonio di Intesa Sanpaolo, che punta a confermarsi 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 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 2019, pag. 43 [1]).

Intesa Sanpaolo si è posta, con il Piano d'Impresa, obiettivi che generano valore per i propri stakeholder e per il raggiungimento dei quali è proseguito lo sviluppo dei principali progetti strategici di Gruppo (vedi Bilancio 2019, pag. 44). 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 altri stakeholder.

Tali obiettivi sono illustrati nelle diverse sezioni del documento, unitamente ai progressi raggiunti nel 2019. Tra questi figurano:

Stakeholder	Benefici	Risultati 2019	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Azionisti	Cash payout ratio	80% € 3.362 mln*	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	~58 mld di euro (~118 da inizio 2018)	~250 mld di euro
Dipendenti	Spese del personale	~5,7 mld di euro (~11,5 da inizio 2018)	~24 mld di euro
Fornitori	Acquisti e investimenti	~2,8 mld di euro (~5,5 da inizio 2018)	~11 mld di euro
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	~2,7 mld di euro (5,3 da inizio 2018)	~13 mld di euro

\* Il Consiglio di Amministrazione proporrà all'Assemblea degli Azionisti la distribuzione di 0,192 euro per azione, pari a un ammontare totale di circa 3,4 miliardi di euro.

## PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO

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

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha chiuso il conto economico del 2019 con un utile netto di € 4.182 milioni, superiore del 3,3% rispetto ai 4.050 milioni del precedente esercizio, che includevano peraltro anche il positivo effetto di rilevanti proventi non ricorrenti. La dinamica è stata favorita da proventi operativi netti in crescita, costi operativi in diminuzione e dal più contenuto fabbisogno di rettifiche per rischio di credito. Ancora significativo, seppure leggermente inferiore al dato del 2018, è risultato l'ammontare dei tributi ed oneri del sistema bancario.

In dettaglio, i proventi operativi netti sono stati pari a 18.083 milioni, in crescita rispetto al 2018 (+1,5%) per effetto delle significative performance del risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value (+31% a 1.928 milioni) e della positiva dinamica del risultato dell'attività assicurativa (+9% a 1.184 milioni), nonché della buona tenuta delle commissioni nette (+0,1% a 7.952 milioni). Hanno per contro registrato una riduzione il margine di interesse (-3,7% a 7.005 milioni), in massima parte per i minori interessi su attività deteriorate conseguenti alle azioni di de-risking, e gli altri proventi operativi netti (4 milioni a fronte dei 34 milioni del 2018).

I costi operativi sono risultati in flessione (-2,1% a 9.290 milioni), sia nella componente delle spese per il personale (-1,2%), per effetto del ridimensionamento degli organici, sia in quella delle spese amministrative (-5%), che evidenziano cali su pressoché tutte le principali voci di spesa. Gli ammortamenti – che in applicazione del nuovo principio contabile IFRS 16 includono anche la quota riferita alle attività materiali ed immateriali oggetto di leasing operativo – sono risultati, nel loro complesso, sostanzialmente in linea rispetto al dato omogeneo 2018 (+0,1%).

Le rettifiche di valore nette su crediti risultano nel loro complesso in calo (-13% circa a 2.089 milioni), per le minori rettifiche sui finanziamenti in stage 3 e segnatamente su sofferenze. Sulla dinamica complessiva hanno influito anche le riprese di valore sui finanziamenti in bonis, che beneficiano di un migliorato profilo di rischio. Gli altri accantonamenti netti e rettifiche di valore nette su altre attività risultano, nel complesso, in aumento a 254 milioni (187 milioni il dato del 2018).

Gli altri proventi netti, che includono utili e perdite realizzati su investimenti e proventi ed oneri non strettamente correlati alla gestione operativa, ammontano a 55 milioni, a fronte dei 506 milioni del 2018 che recepiscono la plusvalenza relativa al perfezionamento dell'accordo con Intrum per la partnership strategica riguardante i crediti deteriorati (443 milioni).

L'utile delle attività operative cessate, pari a 88 milioni (71 milioni il dato omogeneo del 2018) recepisce gli

<sup>1</sup> I commenti si riferiscono, se non diversamente specificato, ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2019 del Gruppo Intesa Sanpaolo. Le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2018 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 2019 del Gruppo Intesa Sanpaolo.



effetti economici, al lordo delle imposte, del ramo aziendale avente ad oggetto l'attività di acquiring che nel corso del 2020 sarà trasferito a Nexi secondo l'accordo stipulato con riferimento ai sistemi di pagamento. In conseguenza delle dinamiche sopra delineate, il risultato corrente lordo è in crescita (+4,3% a 6.593 milioni). Le imposte sul reddito di periodo, sulle quali ha inciso il riallineamento di valori fiscali effettuato nell'esercizio, sono state pari a 1.838 milioni.

Sono poi stati rilevati oneri di integrazione e incentivazione all'esodo per 106 milioni ed effetti economici dell'allocatione di costi di acquisizione per 117 milioni.

Gli oneri finalizzati a mantenere la stabilità del sistema bancario, ancora di ammontare significativo, risultano al netto delle imposte pari a 360 milioni (378 milioni nel 2018).

Quanto alle consistenze patrimoniali, al 31 dicembre 2019 i finanziamenti verso clientela superano i 395 miliardi, in marginale crescita a livello complessivo da inizio anno (+1,7 miliardi, +0,4%). Nel loro ambito, i crediti deteriorati netti sono risultati in significativa diminuzione (-2,4 miliardi, -14% circa).

Dal lato della provvista, la raccolta diretta bancaria a fine 2019 è pari a 426 miliardi, in aumento da inizio anno (+10,4 miliardi, +2,5%). Anche la raccolta diretta assicurativa – che include le riserve tecniche – è risultata in crescita rispetto a inizio anno (+16,5 miliardi, +11%), raggiungendo, a fine 2019, i 166 miliardi.

La raccolta indiretta del Gruppo si è attestata, a fine 2019, a 534 miliardi circa, in crescita rispetto a inizio anno (+38 miliardi, +7,8%) per le dinamiche positive di tutte le componenti, anche in relazione alla più favorevole intonazione dei mercati.

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 2019 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 normativamente previsti a regime. A fine anno, l'importo delle riserve di liquidità stanziabili presso le diverse Banche Centrali ammonta a complessivi 190 miliardi (175 miliardi a dicembre 2018), di cui 118 miliardi (89 miliardi a fine dicembre 2018) disponibili a pronti (al netto dell'haircut) e non utilizzati. Il Loan to Deposit Ratio a fine 2019, calcolato come rapporto tra crediti verso clientela e raccolta diretta bancaria, è pari al 93%.

Quanto al funding, la rete capillare di filiali rimane una fonte stabile e affidabile di provvista: l'80% della raccolta diretta bancaria proviene dall'attività retail (338 miliardi). Inoltre, nel corso dell'anno sono stati collocati: obbligazioni bancarie garantite per 1 miliardo di euro; senior Tokyo Pro-Bond non garantiti per 13,2 miliardi di Yen; obbligazioni senior non garantite per 3,50 miliardi di euro e 2 miliardi di USD; obbligazioni senior non garantite in Franchi svizzeri per CHF 250 milioni; obbligazioni senior green bond non garantite per 750 milioni, incentrate sulla Circular Economy, nell'ambito del Sustainability Bond di Intesa Sanpaolo.

Quanto al programma condizionato di rifinanziamento TLTRO, la partecipazione del Gruppo a fine dicembre 2019 ammontava a 49 miliardi: 17 miliardi di finanziamento TLTRO III (nell'ambito di un massimo richiedibile di 54 miliardi), a fronte di un rimborso parziale di 29 miliardi dell'ammontare ricevuto nella precedente TLTRO II (pari a 60,5 miliardi).

Il leverage ratio del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2019 è del 6,7%.

Anche la patrimonializzazione si mantiene elevata e ben superiore ai requisiti regolamentari. 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 15,3%. Il rapporto fra il Capitale Primario di Classe 1 (CET1) e le attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio) risulta pari al 13,9%.

**Principali indicatori [mln di euro]**

<b>Indicatori economici</b>	<b>2019</b>	<b>2018*</b>
Finanziamenti verso clientela	395.229	393.550
Raccolta diretta bancaria	425.512	415.082
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche	165.838	149.358
Patrimonio netto consolidato	55.968	54.024
Utile netto consolidato	4.182	4.050
Dividendi	3.362	3.449
Capitalizzazione media di borsa	36.911	44.947
Totale attività	816.102	789.385
Valore economico generato	17.371	16.960
Valore economico distribuito	-15.687	-14.827

\* I dati a raffronto sono stati riesposti, ove necessario e se materiale, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in dismissione.

**DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E SUA DISTRIBUZIONE**

Il valore economico generato nell'esercizio dal Gruppo 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.

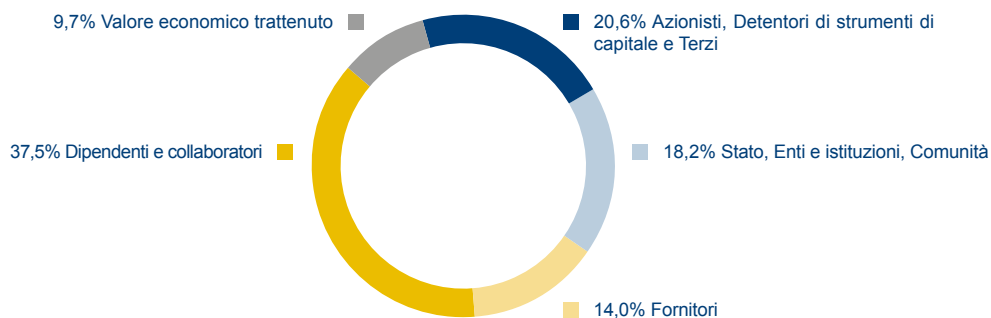
Il valore economico generato, che nell'esercizio 2019 è stato di oltre 17 miliardi, è rappresentato dal Risultato netto della gestione finanziaria e assicurativa – che tiene dunque conto anche delle rettifiche di valore da deterioramento di crediti e altre attività finanziarie – cui si aggiungono le 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 oltre il 37% del valore economico generato, per un totale di 6,5 miliardi. 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 14% del valore economico generato, per complessivi 2,4 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- lo Stato, gli Enti e le istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di 3,2 miliardi, pari al 18% circa del valore economico generato e riferibili per quasi 900 milioni ad imposte indirette e tasse, per oltre 1,7 miliardi alle imposte correnti sul reddito dell'esercizio, e per oltre 500 milioni 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 21% circa del valore economico generato, per un ammontare complessivo di circa 3,6 miliardi, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto.

Il restante ammontare, circa 1,7 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 sostenibile del complesso aziendale.

### RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2019

VALORE ECONOMICO	Milioni di euro	
VALORE ECONOMICO GENERATO	17.371	100,0%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-15.687	90,3%
Dipendenti e collaboratori	-6.513	37,5%
Fornitori	-2.437	14,0%
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	-3.167	18,2%
Azionisti, Detentori di strumenti di capitale e Terzi	-3.570	20,6%
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>1.684</b>	<b>9,7%</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 [1])

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



In support of

**WOMEN'S  
EMPOWERMENT  
PRINCIPLES**  
Established by UN Women and the  
UN Global Compact Office



Founding Signatory of:



Signatory of:



## Global Compact [i]

Iniziativa dell'ONU che promuove 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.

## Women's Empowerment Principles – WEPs [i]

Principi promossi dall'ONU che definiscono linee guida per le imprese rivolte alla promozione dell'uguaglianza di genere e allo sviluppo professionale femminile nel luogo di lavoro.

## 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.

## UNEP Finance Initiative – Principles for Responsible Banking – PRB [i]

Programma dell'UNEP FI, che intende avvicinare il settore bancario agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU (UN Sustainable Development Goals) e all'accordo di Parigi sul clima del 2015.

## UNEP Finance Initiative – Principles for Sustainable Insurance – PSI [i]

Programma dell'UNEP FI per il settore assicurativo, con lo scopo di affrontare i rischi e le opportunità connesse a tematiche ambientali, sociali e di governance.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce ai Principi come firmatario attraverso Intesa Sanpaolo Vita.

## Principles for Responsible Investment – PRI [i]

Principi sull'integrazione dei criteri 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.

## 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.

## 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.

## Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD [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.

## Global Reporting Initiative [i]

Organizzazione che sviluppa Linee Guida (GRI Standard), per la rendicontazione di sostenibilità, riconosciute a livello globale. Intesa Sanpaolo è membro della GRI 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 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 attraverso un impegno che, considerando l'attività di finanziamenti erogati dal Gruppo a supporto di famiglie e imprese, si estende a tutti gli SDGs ed è, in particolare, focalizzato su 11 obiettivi.


Contributo agli SDGs	1	4	5	7	8	9	10	11	12	13	16
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											■


Questi sono gli Obiettivi individuati, le principali azioni realizzate nel 2019 e le strategie per il futuro, con particolare riferimento al 2021, ove non diversamente specificato.

SDGs	Azioni 2019	Obiettivi
 <p><b>1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ</b></p>	<p><b>Intesa Sanpaolo per le persone in difficoltà (vedi pag. 97)</b> Nel periodo 2018-2019 sono stati distribuiti 8,7 milioni di pasti, oltre 519.000 posti letto, 131.000 farmaci e 103.000 indumenti.</p> <p><b>Supporto al Terzo Settore (vedi pag. 79)</b> Erogati nel 2019 circa 200 mln di euro a supporto di imprese sociali e al Terzo Settore.</p> <p><b>Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 77)</b> Nell'ambito del Fondo di Impatto, oltre a "per Merito", la prima iniziativa, che nel 2019 ha finanziato gli studi universitari di 3.240 studenti e erogato circa 28 milioni di euro, sono state annunciate nel gennaio 2020 due nuove iniziative a supporto delle madri lavoratrici e delle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici.</p> <p><b>Microcredito (vedi pag. 77)</b> Erogati nel 2019 circa 75 mln di euro per progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.</p> <p><b>Fondo di Beneficenza (vedi pag. 96)</b> Nel 2019 il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale di Intesa Sanpaolo ha erogato circa 12,9 milioni di euro a sostegno di oltre 800 progetti realizzati da enti non profit. L'obiettivo di destinare un'elevata quota delle risorse (&gt;70%) per le liberalità a sostegno di interventi a favore delle fasce più deboli della popolazione è stato più che superato raggiungendo l'incidenza del 95%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Iniziativa Cibo e riparo per le persone in difficoltà 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.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ 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 1,25 miliardi di euro nel periodo 2018-2021 a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.</li> </ul>
 <p><b>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</b></p>	<p><b>Formazione (vedi pag. 116)</b> L'offerta formativa, basata su competenze chiave per mestiere, ha privilegiato i canali digitali con modalità di fruizione semplici, veloci e interattive erogando nel 2019 circa 11 milioni di ore di formazione.</p> <p><b>Per Merito (vedi pag. 77)</b> Con "per Merito", prestito senza garanzie rivolto a tutti i giovani studenti universitari residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero, lanciato nell'ambito del Fund for Impact, nel 2019 sono stati finanziati 3.240 studenti ed erogati circa 28 milioni di euro.</p> <p><b>Contributo alla Comunità (vedi pag. 95)</b> L'investimento nei giovani, nella loro istruzione e nella promozione dell'occupazione è tangibile anche nel programma Giovani e Lavoro, realizzato in collaborazione con Generation Italy, un progetto di accompagnamento verso il mondo del lavoro nell'ambito del quale sono state coinvolte oltre 1.000 aziende e formati 700 giovani.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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).</li> <li>■ Prosecuzione dell'iniziativa "per Merito", lanciata nell'ambito del Fund for Impact.</li> <li>■ Supportare la formazione e l'accesso al mercato del lavoro italiano di 5.000 giovani nel periodo 2019-2021 con l'iniziativa Generation.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2019	Obiettivi
<p><b>5</b> PARITÀ DI GENERE</p> 	<p><b>Inclusione e diversity management (vedi pag. 117)</b> La Struttura Diversity &amp; Inclusion (D&amp;I) è impegnata a definire la strategia D&amp;I, anche a partire dai risultati di una specifica Survey realizzata sul perimetro italiano. In particolare, è stato esteso a più di 1.100 (900 nel 2018) il numero dei manager valutato anche sulla base di un KPI, pari al 10% della valutazione complessiva, dedicato alla valorizzazione del talento femminile e sono proseguiti i progetti per supportare l'empowerment e il talento femminile. Nelle Banche Estere sono in via di definizione piani d'azione strutturati a seguito dei risultati della D&amp;I Pulse Survey realizzata nel 2019.</p> <p><b>Sostegno all'imprenditoria femminile (vedi pag. 86)</b> Con Business Gemma, il finanziamento che sostiene le imprese femminili e le lavoratrici autonome, nel 2019 sono stati erogati 267 finanziamenti per 10,1 milioni di euro. Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno realizzato accordi con la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (BERS) nell'ambito del programma Women in Business, erogando rispettivamente, nel 2019, 355 finanziamenti per circa 3,6 milioni di euro e circa 670 mila euro per 21 finanziamenti, di cui 19 a donne imprenditrici.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione.</li> </ul>
<p><b>7</b> ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p> 	<p><b>Finanziamenti e servizi per la Green Economy (vedi pag. 137)</b> Nel 2019 i finanziamenti per la Green Economy erogati dal Gruppo sono stati pari a 1.419 milioni di euro (quasi 20 miliardi nel periodo 2010-2019), corrispondenti al 2,4% del totale dei finanziamenti del Gruppo. I proventi del Green Bond da 500 mln emesso nel 2017, destinati per il 64,0% al fotovoltaico, per il 12,6% all'eolico, per il 9,3% all'idroelettrico, per il 12,5% alla bioenergia e per l'1,6% all'efficienza energetica, hanno finanziato 75 progetti con un risparmio annuale di più di 353.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub>.</p> <p><b>Energia rinnovabile (vedi pag. 132)</b> Nel 2019 il consumo di energia elettrica da fonte rinnovabile ha raggiunto circa l'83% del consumo totale. L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile fotovoltaica è stata pari a oltre 1.119 MWh.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, dal 76% di fine 2012 all'81% di fine 2022.</li> </ul>
<p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p> 	<p><b>Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione (vedi pag. 82)</b> Nel 2019 sono stati erogati circa 58 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine, di cui circa 48 miliardi in Italia, con circa 38 miliardi erogati a famiglie e piccole e medie imprese.</p> <p>Nel 2019 circa 18.500 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, con un impatto positivo generato sull'occupazione attraverso la tutela di circa 93.000 posti di lavoro.</p> <p>Nel 2019 con Finanziamento Microcredito imprenditoriale sono stati erogati 674 finanziamenti per 14,8 milioni di euro.</p> <p>Con Resto al Sud, l'iniziativa promossa dal Ministero dell'Economia a favore dei giovani per nuove attività imprenditoriali nelle Regioni del Mezzogiorno, che si avvale di una dotazione di 1,25 mld resi disponibili dal Fondo per lo Sviluppo e la Coesione, sono stati erogati 822 finanziamenti per 35,7 milioni di euro.</p> <p><b>Tutela del lavoro (vedi pag. 112)</b> Nel 2019 le misure a tutela dell'occupazione realizzate dal Gruppo hanno consentito la riconversione in nuove attività prioritarie di 2.039 collaboratori, nonché l'assunzione di 393 persone con profili specializzati. Con il nuovo contratto di lavoro misto sono state assunte 150 persone e attivati 200 tirocini.</p> <p><b>Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 115)</b> Oltre l'80% dei collaboratori aventi diritto hanno aderito al Piano LECOIP 2.0 per un controvalore del Capitale Inizialmente Assegnato pari a circa 184 milioni di euro. Sono stati sottoscritti accordi di secondo livello per l'erogazione del Premio Variabile di Risultato e del Sistema Eccellenza Tutela.</p> <p><b>Sviluppo dei talenti (vedi pag. 117)</b> Prosegue l'International Talent Program, finalizzato allo sviluppo di una nuova generazione di manager di cultura internazionale, che a fine 2019 raggiunge quota 254 Talent.</p> <p><b>Welfare e qualità della vita in azienda (vedi pag. 119)</b> Nel 2019 il lavoro flessibile ha coinvolto un numero crescente di strutture e persone in tutto il Gruppo con circa 17.250 aderenti, di cui 3.500 nelle Banche Estere.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale per circa 250 miliardi di euro (~500.000 nuovi investimenti finanziati).</li> <li>▪ Assunzione di almeno 1.650 persone nel periodo 2018-2021 per supportare la crescita del core business e favorire il ricambio generazionale.</li> <li>▪ Assorbimento della capacità in eccesso (5.000 persone) su nuove iniziative ad alto valore aggiunto (Proactive HR In-Placement).</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>



SDGs	Azioni 2019	Obiettivi
 <p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<p><b>Trasformazione digitale (vedi pag. 69)</b> Intesa Sanpaolo è risultata essere la prima Banca digital del Paese e tra le prime tre banche europee con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ulteriore incremento delle vendite attraverso canali digitali pari a oltre il 9% del totale vendite;</li> <li>▪ circa 9,2 milioni di clienti multicanale, pari a oltre il 78% circa del totale clienti;</li> <li>▪ 17,2 mln di transazioni dematerializzate nel 2019 (33 mln dal 2018) e circa 56 mln dal lancio dell'iniziativa;</li> <li>▪ circa l'85% dei prodotti disponibili su piattaforme multicanale;</li> <li>▪ circa il 34,6% di attività digitalizzate (17,8 % nel 2018).</li> </ul> <p><b>Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione (vedi pag. 82)</b> Tramite Intesa Sanpaolo Innovation Center sono state sviluppate le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sperimentazioni di frontiera: depositati due brevetti (in ambito Cybersecurity e analisi di rischio delle strategie di investimento), 6 progetti attivi in ambito Neuroscienze;</li> <li>▪ sviluppo e valorizzazione startup: analizzate circa 720 start-up (circa 1.300 dal 2018) e attivati 6 programmi di accelerazione su 124 start-up (235 dal 2018) che sono state presentate a 850 selezionati investitori e altri attori dell'ecosistema (circa 1.600 dal 2018); ottenute 293 candidature di cui 49 startup italiane al Programma di accelerazione Techstars; 100 milioni di euro destinati a investimenti diretti attraverso Neva Ventures e la piattaforma di equity crowdfunding BackToWork24 (partecipata da Neva) attraverso la quale sono stati veicolati oltre 7,2 mln di euro nel 2019;</li> <li>▪ open innovation: analizzate nel 2019 circa 400 imprese di cui circa 90 selezionate per intraprendere percorsi di trasformazione;</li> <li>▪ diffusione della cultura e sviluppo del network per l'innovazione: realizzati 6 programmi di accompagnamento all'estero nei principali ecosistemi d'innovazione e 26 eventi nazionali e internazionali.</li> </ul> <p>Nel 2019 con Nova+ sono stati finanziati 41 progetti di innovazione per oltre 41 milioni di euro. Con la garanzia Innovfin, rilasciata dal FEI con il sostegno finanziario dell'UE sono stati erogati nel 2019 circa 58 milioni di euro a 38 finanziamenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2,8 miliardi di euro di investimenti nel periodo 2018-2021 per il completamento della trasformazione digitale.</li> <li>▪ 70% delle attività digitalizzate nel 2021 (10% nel 2017).</li> <li>▪ Incrementare la percentuale delle vendite su canali digitali (15% al 2021 dal 2% al 2017).</li> </ul>
 <p><b>10</b> RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	<p><b>Inclusione e Diversity management (vedi pag. 117)</b> Sono stati avviati progetti per favorire l'inclusione di persone con disabilità intellettiva, in particolare persone con sindrome di Down e persone con diagnosi di autismo o sindrome autistica.</p> <p>Nel 2019 la maggior parte dei componenti del gruppo di lavoro interfunzionale sul disability management ha partecipato al Corso di Alta Formazione "Disability Manager e mondo del lavoro" organizzato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano conseguendo la certificazione della figura professionale di Disability Manager da parte di Regione Lombardia.</p> <p>È proseguito inoltre, l'impegno sul fronte della dislessia: Intesa Sanpaolo è stata la prima Banca italiana certificata Dyslexia Friendly a dicembre 2018.</p> <p><b>Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 115)</b> Consolidata l'adozione del sistema di mappatura delle posizioni organizzative manageriali presenti in azienda denominato Global Banding, anche attraverso l'adozione di una denominazione internazionale valida per le posizioni manageriali in Italia e all'estero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione (ad esempio, genere, età, nazionalità, religione, condizioni personali e sociali).</li> </ul>
 <p><b>11</b> CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<p><b>Promozione della cultura per la coesione sociale (vedi pag. 102)</b> Sono state organizzate 18 mostre con oltre 560.000 visitatori; circa 80.000 studenti hanno partecipato ad attività educative gratuite; 230 capolavori sono stati dati in prestito a musei italiani e internazionali e oltre 100 storici dell'arte sono stabilmente presso le Gallerie d'Italia.</p> <p><b>Sostegno alle famiglie e alle imprese in difficoltà per eventi di grave entità (vedi pag. 78)</b> L'impegno di Intesa Sanpaolo nel contrasto alle situazioni di disagio e difficoltà si è esteso anche alle comunità e alle persone colpite da calamità naturali ed emergenze, come il crollo del ponte di Genova e il maltempo nel territorio di Venezia, attraverso moratorie di mutui su immobili colpiti per 0,8 miliardi di euro e finanziamenti agevolati per oltre 135 milioni di euro (circa 335 milioni di euro dal 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione proattiva del Patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo e promozione dell'arte e della cultura in Italia e all'estero.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2019	Obiettivi
	<p><b>Circular Economy (vedi pag. 139)</b> L'impegno verso la Circular Economy - sviluppato in partnership con la Fondazione Ellen MacArthur - ha previsto, per il periodo 2018-2021, l'istituzione di un plafond dedicato di 5 miliardi di euro di credito e il lancio del Circular Economy Lab, primo laboratorio italiano – insieme con la Fondazione Cariplo – con l'obiettivo di creare valore per le aziende clienti del Gruppo sviluppando percorsi di ricerca e innovazione circolare. A fine 2019 il plafond ha consentito di erogare circa 760 milioni di euro in 63 progetti per la transizione verso l'economia circolare, a fronte di 248 progetti analizzati. A novembre 2019 si è concluso con successo il collocamento del primo Sustainability Bond da 750 milioni di euro, a fronte di una domanda pari ad oltre 3,5 miliardi di euro, destinato a sostenere i finanziamenti concessi dalla Banca nell'ambito del plafond dedicato alla Circular Economy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Allocazione di un plafond dedicato e lancio di un fondo di investimento per la Circular Economy.</li> </ul>
	<p><b>Ambiente e climate change (vedi pag. 127)</b> Tutte le azioni realizzate nel 2019, in linea con il Piano Ambientale, confermano l'impegno del Gruppo a ridurre la propria impronta ambientale. Nel 2019 le emissioni di gas ad effetto serra di Scope1 + Scope2 risultano in diminuzione del 21,4%. <b>Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change (vedi pag. 46)</b> Sin da ottobre 2018, Intesa Sanpaolo ha deciso di supportare le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e di impegnarsi, 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 come evidenziato nella Tabella di raccordo TCFD (vedi pag. 195). <b>Climate Change Action Plan (vedi pag. 130)</b> Nel 2017 è stato predisposto un Piano Pluriennale di Sostenibilità Ambientale – Climate Change Action Plan – con obiettivi al 2022 e al 2037. Dal monitoraggio del Piano Ambientale si evidenzia nel 2019 un andamento in linea con le previsioni di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ A gennaio 2020 Intesa Sanpaolo si è impegnata a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo un programma di erogazioni di 50 miliardi, in Italia, nel corso dei prossimi anni.</li> </ul>
	<p><b>La lotta alla corruzione (vedi pag. 52)</b> E' proseguita la verifica di coerenza della normativa di dettaglio ai principi generali definiti nelle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo. A maggio 2019 Intesa Sanpaolo ha ricevuto, tra le prime banche in Europa, il certificato di conformità del suo sistema di gestione anticorruzione agli standard internazionali della normativa UNI ISO 37001. Nel 2019 la formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio ha coinvolto 77.383 collaboratori per un totale di circa 307.000 ore erogate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aggiornamento delle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo alle modifiche organizzative e legislative e verifica della loro adozione da parte delle società italiane ed estere del Gruppo.</li> <li>▪ Esecuzione di un audit interno per l'accertamento della conformità del sistema di prevenzione della corruzione di Intesa Sanpaolo ai requisiti della norma UNI ISO 37001.</li> </ul>

## Indici, classifiche e riconoscimenti di sostenibilità

Intesa Sanpaolo è presente nei principali indici e classifiche di sostenibilità, elaborati da società 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:



### Dow Jones Sustainability Indices e S&P ESG 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. Intesa Sanpaolo è anche inclusa in alcuni indici della serie S&P ESG. A gennaio 2020 Intesa Sanpaolo ha ricevuto il SAM Bronze Class Sustainability Yearbook Award 2020.



### FTSE4Good Index Series [i]

Intesa Sanpaolo è compresa in 3 indici della serie FTSE4Good, sulla base di un 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 7.500 società, sono suddivisi per rappresentare le principali strategie ESG. Intesa Sanpaolo è inclusa in diverse famiglie di indici tra cui MSCI ESG Leaders Indexes e MSCI Low Carbon Indexes.



### CDP - Climate Change A List 2019 [i]

Comprende circa 180 società quotate, selezionate sulla base dei risultati di un assessment annuale (oltre 8.400 le società partecipanti nel 2019) per l'avanzato approccio alla mitigazione dei cambiamenti climatici. A febbraio 2020 Intesa Sanpaolo è stata riconosciuta Supplier Engagement Leader 2019.



### Corporate Knights - 2020 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 7.400 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.



### 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, Low Carbon and Climate Impact Indices [i]

Intesa Sanpaolo fa parte di diverse famiglie di indici STOXX® ESG, Low Carbon and Climate Impact Indices. Si evidenzia lo STOXX® Global ESG Leaders Index, che seleziona le società con criteri best in class, sulla base del rating di sostenibilità attribuito da Sustainalytics. L'indice include circa 440 aziende leader a livello mondiale.



### 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, Standard Ethics European Banks Index e Standard Ethics European 100 Index.



### ECPI Indices [i]

Una famiglia di oltre 50 indici basati sull'analisi di informazioni pubbliche di oltre 4.000 società. Intesa Sanpaolo è inclusa, tra gli altri, nell'ECPI World ESG Equity e nell'ECPI Euro ESG Equity.



### 2020 Bloomberg Gender - Equality Index - GEI [i]

Indice tematico dedicato all'uguaglianza di genere, include 325 società, analizzate su cinque aree di indagine. L'universo iniziale di riferimento per l'analisi include oltre 11.500 società quotate.



### World Benchmarking Alliance (WBA) – SDG2000 [i]

A gennaio 2020 Intesa Sanpaolo è stata inclusa nella SDG2000, elenco che comprende le 2.000 società appartenenti a 7 settori chiave che, a livello mondiale, hanno la possibilità di influenzare lo sviluppo per il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs) al 2030.

Intesa Sanpaolo ha inoltre ricevuto alcuni riconoscimenti nel campo della sostenibilità, in particolare:



### Gran Premio Sviluppo Sostenibile 2019 - ASSOSEF

#### (Associazione Europea Sostenibilità e Servizi Finanziari) [i]

Il premio è stato riconosciuto per il contributo alla promozione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, in particolare per l'impegno dimostrato a sostegno dell'Economia Circolare.



### Diversity & Inclusion Award 2019

Intesa Sanpaolo è stata premiata con il Diversity & Inclusion Award, riconoscimento alle aziende che promuovono politiche di avviamento lavorativo per le persone svantaggiate.



### Green Building Council Italia

### Green Building Council - (Existing Buildings Operations & Maintenance – EB O&M) [i]

Nel 2019 il Grattaciolo di Torino ha ottenuto la certificazione LEED Platinum (Leadership in Energy and Environmental Design) del Green Building Council nella categoria gestione sostenibile. Nel 2015 il Centro Direzionale aveva già ricevuto la certificazione LEED Platinum, per la costruzione dell'edificio, grazie alle caratteristiche progettuali e alle soluzioni tecnologiche adottate.

## 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 dei vertici aziendali, i verbali delle Assemblee e le policy aziendali;
- fonti documentali esterne, fra cui gli standard e framework di riferimento per la rendicontazione delle performance di sostenibilità (AA1000, standard GRI, <IR>, SASB, Guidelines on reporting climate-related information), le fonti internazionali legate ai temi della sostenibilità (Agenda 2030, COP24, SDGs, Piano d'Azione della Commissione Europea per la finanza sostenibile - inclusi i documenti correlati -, Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures, Principles for responsible banking) e le principali normative di settore (es. D.Lgs. 254/2016);
- 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.

Nel 2019, in particolar modo, l'analisi documentale si è concentrata sul Piano d'Azione per finanziare la crescita sostenibile, sulla comunicazione della Commissione Europea pubblicata nel marzo 2018, e sui documenti correlati resi disponibili nel corso del 2019 (Tassonomia, Rapporto su EU Green Bond Standard, Rapporto su climate benchmarks e Linee Guida non vincolanti sulla rendicontazione relativa al clima).

Nel 2019 sono stati sostanzialmente confermati i temi materiali precedentemente identificati che rispondono alle richieste contenute nel D.Lgs. 254/2016. 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.

Gli stakeholder identificati da Intesa Sanpaolo come rappresentativi dell'universo relazionale della Banca sono riportati a pag. 150.

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

Per valutare la priorità di ciascun tema sono 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 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.

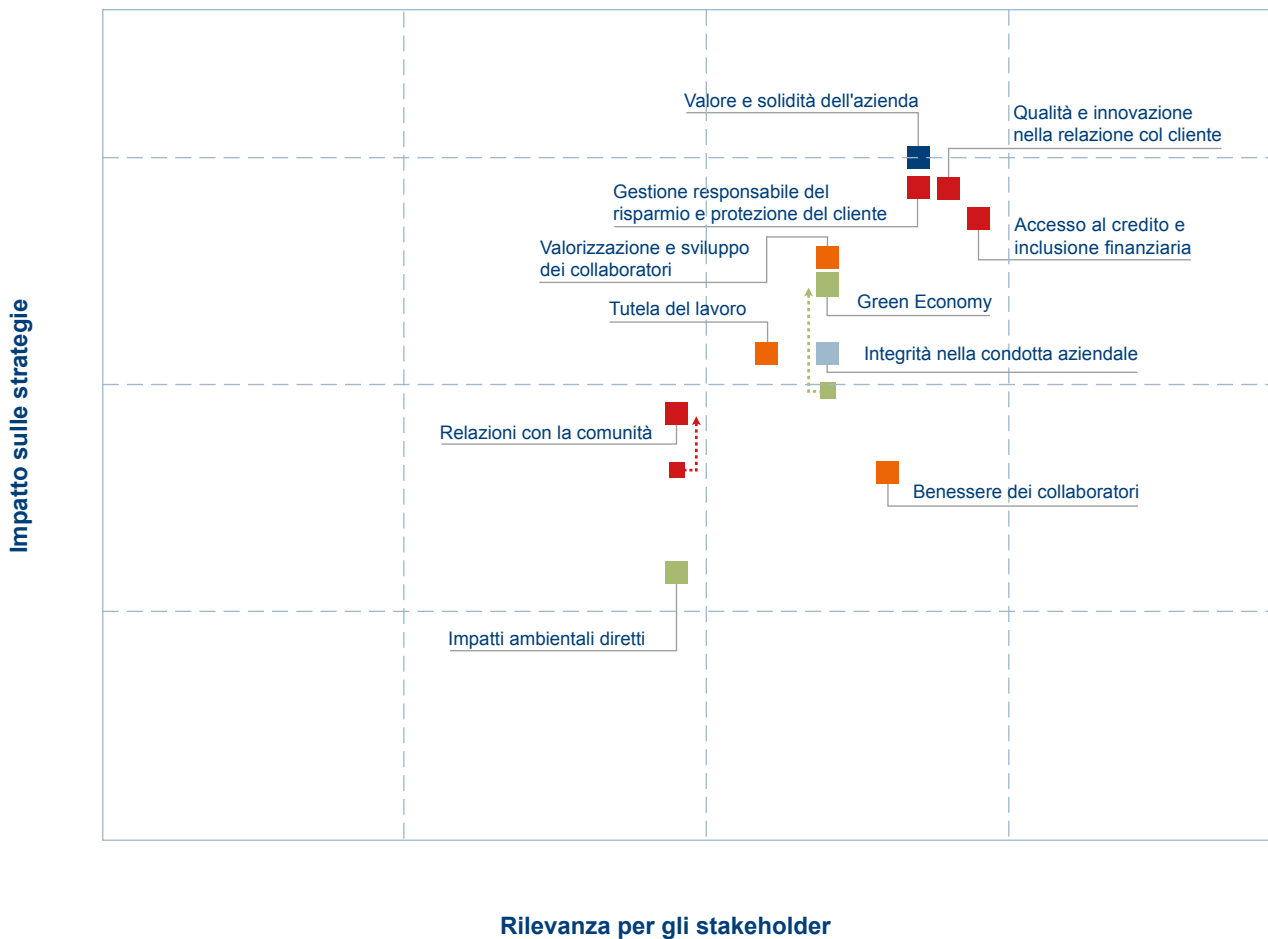
L'attività di aggiornamento dell'asse stakeholder si è avvalsa dei risultati del processo di stakeholder engagement (vedi pag. 151). I risultati emersi sono stati ricondotti ai temi di Intesa Sanpaolo e pesati in base alla rilevanza per la Banca dello stakeholder ascoltato.

Il percorso per l'aggiornamento dell'asse delle strategie è articolato come di seguito descritto:

- analisi documentale: al fine di evidenziare eventuali aspetti, anche in ambito ESG, sui quali il Gruppo ha riposto particolare attenzione sono stati analizzati i comunicati stampa e le policy aziendali pubblicati nel 2019 come voce del management aziendale.
- aggiornamento dell'asse delle strategie: i valori assegnati all'asse nel 2018 sono stati aggiornati in base ai risultati dell'analisi documentale tenendo in considerazione che nel 2018 la matrice era stata costruita ponendo particolare attenzione agli impegni definiti nel Piano d'Impresa 2018-2021.

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 2019 di Intesa Sanpaolo risulta così composta.

### MATRICE DI MATERIALITÀ 2019



- Valore e solidità dell'azienda
- Integrità nella condotta aziendale
- Società
- Collaboratori
- Ambiente e climate change
- Posizionamento tema anno 2018

## PRINCIPALI VARIAZIONI DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ 2019 RISPETTO AL 2018

Nel Piano d'Impresa 2018-2021 sono specificate le strategie, le politiche e gli obiettivi che orientano la Banca nel quadriennio di riferimento. Questo documento ha influenzato profondamente la costruzione della Matrice presentata nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018 e le direttrici strategiche riportate mantengono un ruolo centrale anche nel 2019.

La lettura della Matrice di materialità 2019 conferma infatti che i temi maggiormente valorizzati dalla Banca sono: 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. Questi ambiti sono interessati da iniziative e obiettivi presenti nel Piano d'Impresa che, pur mantenendo una comprensibile focalizzazione sulla creazione di valore economico, si apre a impegni sociali come il lancio del Fondo d'Impatto per favorire l'accesso al credito a determinate categorie in difficoltà nonostante il loro potenziale, nell'ambito del quale nel 2019 è stata lanciata l'iniziativa per Merito rivolta agli studenti universitari, e l'offerta di nuovi fondi d'investimento e di prodotti ESG.

Inoltre, nel 2019, il tema Green Economy risalta maggiormente rispetto alla valutazione ottenuta nel 2018. Questo in ragione della consapevolezza da parte del Gruppo del ruolo che un'istituzione finanziaria come Intesa Sanpaolo può svolgere nella transizione verso un modello economico a basse emissioni di carbonio e verso l'economia circolare. A tal proposito, la Banca si è impegnata a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo un programma di erogazioni di € 50 miliardi, in Italia, nel corso dei prossimi anni. Inoltre, nel 2019 Intesa Sanpaolo ha emesso il primo Sustainability Bond di € 750 milioni a supporto dell'economia circolare, che segue l'emissione del 2017, come prima Banca in Italia, del Green Bond di 500 milioni di euro. Sono molteplici le iniziative promosse dal Gruppo negli ultimi anni: dall'istituzione, prevista nel Piano d'Impresa, di un plafond dedicato alla Circular Economy, alla decisione di supportare le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), all'erogazione di finanziamenti dedicati alla Green Economy e lo sviluppo di fondi sostenibili.

Anche gli stakeholder confermano una valorizzazione elevata per gli stessi temi apprezzando l'operato della Banca nel campo dei finanziamenti alla Green Economy e alla Circular Economy e nel garantire accesso al credito a soggetti vulnerabili o che difficilmente rientrerebbero nei circuiti finanziari tradizionali. Inoltre, nell'ambito del tema Qualità e innovazione nella relazione col cliente si rafforza l'attenzione agli aspetti di Cyber security e protezione della privacy, anche alla luce del General Data Protection Regulation (GDPR).

La posizione sulla Matrice del tema Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori riflette l'attenzione riservata nel Piano d'Impresa ad aspetti quali la formazione, la valorizzazione delle diversità e l'inclusione. Tale aspetto trova riscontro anche nella costituzione della struttura aziendale Diversity & Inclusion e, parallelamente, risulta rilevante nell'ascolto degli stakeholder, che riconoscono la positività dell'approccio e l'impegno della Banca su questi temi. Sempre rispetto ai temi relativi ai collaboratori, la Tutela del lavoro consolida la sua importanza su entrambi gli assi della Matrice. Il Benessere dei collaboratori si mantiene stabile per l'azienda e per gli stakeholder, influenzato dalle numerose iniziative di conciliazione casa-lavoro e di promozione del welfare messe in atto.

L'importanza dell'impegno del Gruppo in ambito sostenibilità emerge anche dalla posizione del tema Integrità nella condotta aziendale, connesso alla necessità di presidio dei rischi reputazionali, ed è confermata dall'adesione della Banca, a settembre 2019, ai Principles for Responsible Banking di UNEP FI. Gli stakeholder mantengono costante l'alta valorizzazione del tema dimostrando di percepirlo come prerequisito strutturale delle istituzioni finanziarie.

La buona valorizzazione sulla Matrice 2019 del tema Relazioni con la comunità, in crescita rispetto al 2018, è legata anche alla rilevanza dell'iniziativa Cibo e riparo per le persone in difficoltà e alla promozione dell'arte e della cultura, aspetti entrambi presenti nel Piano d'Impresa. Inoltre, il Gruppo mostra sempre maggiore attenzione all'investimento nei giovani, alla loro istruzione e alla promozione dell'occupazione, ad esempio con la realizzazione del programma Giovani e Lavoro. L'impegno sociale di Intesa Sanpaolo si concretizza inoltre nella crescita della dotazione del Fondo di Beneficenza. Questo è in linea con le aspettative degli stakeholder che chiedono alla Banca un ruolo di supporto a percorsi virtuosi e responsabili per il tessuto sociale.

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 [1].

## VALIDAZIONE DELLA MATRICE

Tutti i temi che risultano significativi (ovvero che presentano un punteggio di 3 o superiore, in una scala da 0 a 5) per l'azienda e/o per almeno uno dei suoi stakeholder sono materiali e sono stati 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 correlati. Anche i perimetri di rendicontazione sono indicati per ogni tema (vedi pag. 215). La Matrice di materialità è condivisa con il Comitato Rischi, facente parte del Consiglio di Amministrazione, e con il Comitato di Direzione, 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 rappresentati nella matrice di materialità sono stati esaminati, in termini di coerenza, rispetto a un'analisi di contesto sui temi di sostenibilità, generali e di settore, a livello nazionale e internazionale. Tale analisi è stata, inoltre, aggiornata attraverso la lettura critica dei documenti più rilevanti focalizzati sulla finanza sostenibile pubblicati nel 2019.

L'analisi di contesto 2019 si è arricchita, rispetto agli anni precedenti, dai risultati emersi dall'utilizzo di una piattaforma che impiega un'ampia base di dati e informazioni relative alle tematiche di sostenibilità e ESG, consentendo di individuare e ordinare i temi materiali di Intesa Sanpaolo in base alla frequenza con la quale gli stessi sono stati riscontrati nelle seguenti fonti:

- report annuali finanziari e di sostenibilità e dichiarazioni pubbliche attribuibili al settore di servizi bancari a livello mondiale;
- norme europee (obbligatorie e volontarie) riferibili al settore dei servizi bancari entrate in vigore o modificate a partire dal 2000.

I risultati dell'analisi hanno confermato sostanzialmente gli aspetti emersi nel 2018, anche per quanto attiene i rischi e le opportunità.

Per quanto riguarda i trend e gli obiettivi nazionali e internazionali sono stati individuati ulteriori aspetti per tener conto della rilevanza che nel 2019 hanno avuto temi come la finanza sostenibile e il contrasto ai cambiamenti climatici.



## IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ A LIVELLO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

TEMA MATERIALE	RISCHI E OPPORTUNITÀ	TREND E OBIETTIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI
<b>Integrità nella condotta aziendale</b>	Prevenzione della corruzione Gestione rischi di compliance Investimenti in settori controversi	Diffusione della criminalità organizzata Incentivazione di un comportamento etico Lotta contro la corruzione attiva e passiva
<b>Valore e solidità dell'azienda</b>	Qualità del credito Utilizzo efficiente del capitale e diversificazione Attrazione investitori attenti alla sostenibilità Gestione dei rischi d'impresa, ESG e reputazionali	Globalizzazione e competitività Pianificazione delle prestazioni a lungo termine Valutazione di scenari a lungo termine includendo i rischi e le opportunità legati al clima Promozione di mercati finanziari trasparenti ed efficienti
<b>Qualità e innovazione nella relazione col cliente</b>	Vicinanza al cliente e semplificazione operativa Innovazione di prodotto e modelli di servizio Rischio informatico Pratica commerciale scorretta	Stabilizzazione delle abitudini di consumo dei risparmiatori Continuità operativa e soddisfazione dei consumatori Riorientamento del sistema finanziario verso un'offerta che integra i criteri ESG
<b>Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente</b>	Diversificazione dell'offerta Gestione dei rischi reputazionali ed ESG negli investimenti	Attenzione degli investitori agli aspetti ESG e alla misurazione della sostenibilità degli investimenti, anche come strumenti per il contrasto ai cambiamenti climatici Soddisfazione dei clienti rispetto alla gestione del patrimonio da parte degli operatori finanziari Integrazione di fattori di rischio ESG nella gestione degli investimenti e nelle attività assicurative Diminuzione della propensione al risparmio del settore privato
<b>Green Economy</b>	Rischi legati ai cambiamenti climatici Gestione dei rischi reputazionali ed ESG nei finanziamenti	Supporto alla crescita della domanda e dell'offerta di prodotti e servizi verdi Aumento della competitività green delle imprese italiane Transizione verso un'economia sostenibile attraverso una rete collaborativa e la promozione di modelli di sviluppo circolari Supporto ai finanziamenti per progetti ambientali Individuazione, gestione e rendicontazione dei rischi climatici, promosse dalla TCFD Promozione di azioni di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici
<b>Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori</b>	Attrazione dei talenti Investimenti in formazione Diversity management	Incentivazione della proattività del consulente bancario per la diffusione dei prodotti ESG Criteri ESG nell'incentivazione e inclusione dei collaboratori Diversità di genere e parità di trattamento
<b>Impatti ambientali diretti</b>	Tutela operativa in situazione di rischio Riduzione dei costi aziendali Rischi legati ai cambiamenti climatici	Riduzione e rendicontazione delle emissioni atmosferiche per il contrasto ai cambiamenti climatici Utilizzo responsabile di energia e risorse naturali Gestione dei rifiuti Energia e acqua pulite e accessibili Promozione di azioni concrete per il clima
<b>Tutela del lavoro</b>	Occupazione Rischi giuslavoristici	Ripresa dell'occupazione Consultazione e inclusione dei collaboratori
<b>Accesso al credito e inclusione finanziaria</b>	Inclusione finanziaria Supporto alle PMI Gestione dei rischi reputazionali ed ESG nei finanziamenti	Aumento del credito e dei consumi Aumento dei livelli d'istruzione finanziaria anche in termini di sostenibilità Integrazione di fattori di rischio ESG nella gestione del credito Azioni per sradicare la povertà
<b>Relazioni con la comunità</b>	Valorizzazione del brand Leadership della Banca nella società per la diffusione della cultura della sostenibilità Promozione e misurazione di attività ad alto impatto sociale Investimenti in settori controversi e rischio reputazionale	Importanza della comunicazione sulla finanza sostenibile Sviluppo sociale ed economico delle comunità locali Rafforzamento della cooperazione per realizzare obiettivi globali di sviluppo sostenibile
<b>Benessere dei collaboratori</b>	Welfare aziendale Work-life balance e flessibilità Gestione dei rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori	Attenzione al clima aziendale

Grado di enfasi rilevato nell'analisi di contesto



Governance  
e gestione  
dei rischi

## Struttura di governance

Intesa Sanpaolo adotta il modello di amministrazione e controllo monistico nel quale le funzioni di amministrazione e di controllo sono esercitate rispettivamente dal Consiglio di Amministrazione e dal Comitato per il Controllo sulla Gestione costituito al suo interno, entrambi nominati dall'Assemblea.

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” pubblicate sul sito internet della Banca, alle quali si rinvia.

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Al Consiglio di Amministrazione spetta la gestione dell'impresa e può compiere tutte le operazioni necessarie, utili o comunque opportune per il raggiungimento dell'oggetto sociale, sia di natura ordinaria che straordinaria. Esso esercita le funzioni di indirizzo e di supervisione strategica della Società e delibera tutti i più rilevanti atti aziendali. Il Consigliere Delegato e CEO 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. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione sovrintende ai lavori del Consiglio, ne organizza e dirige l'attività e svolge tutti i compiti previsti dalla normativa di vigilanza. Ha un ruolo non esecutivo e non svolge, neppure di fatto, funzioni gestionali.

Nell'ambito del Consiglio\* è costituito il Comitato per il Controllo sulla Gestione, di nomina assembleare, che è composto da cinque consiglieri di amministrazione indipendenti ai sensi di Statuto ed esercita le funzioni di controllo anche in qualità di comitato per il controllo interno e la revisione contabile (di cui al D. Lgs. n. 39/2010). L'Assemblea ordinaria del 30 aprile 2019 ha determinato in 19 il numero dei componenti il Consiglio di Amministrazione, provvedendo alla nomina degli amministratori per il mandato triennale sulla base delle liste presentate dai soci. Successivamente, a seguito delle dimissioni rassegnate da un consigliere nel mese di novembre 2019, il Consiglio di Amministrazione nella riunione del 2 dicembre 2019 ha provveduto alla sostituzione mediante cooptazione di un nuovo componente, che resta in carica fino all'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio di esercizio 2019.

Tutti i consiglieri sono non esecutivi, ad eccezione del Consigliere Delegato e CEO, 14 consiglieri sono indipendenti. Le minoranze azionarie sono adeguatamente rappresentate (5 componenti) e presenti in tutti i Comitati consiliari con attribuzione della presidenza del Comitato per il Controllo sulla Gestione e del Comitato per le operazioni con parti correlate. I Consiglieri sono in possesso dei requisiti di idoneità alla carica richiesti dalla normativa di riferimento e dalle disposizioni statutarie.

Di seguito sono indicati i Comitati consiliari che sono composti da cinque consiglieri di amministrazione in maggioranza indipendenti, sono presieduti da consiglieri indipendenti e svolgono funzioni di supporto all'esercizio delle funzioni del Consiglio di Amministrazione, con compiti istruttori, consultivi e propositivi:

- Comitato Nomine;
- Comitato Remunerazioni;
- Comitato Rischi;
- Comitato per le Operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati.

### COMPETENZE E DIVERSITY DEGLI ORGANI DI GESTIONE E CONTROLLO

In base allo Statuto di Intesa Sanpaolo, 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, età, genere e proiezione internazionale, oltre che per competenza, correttezza, reputazione, autonomia di giudizio e dedizione di tempo.

Nel documento sulla composizione quali-quantitativa del Consiglio di Amministrazione pubblicato sul sito internet della Banca nel mese di febbraio 2019 è stato richiesto agli azionisti, in previsione del rinnovo degli Organi, di assicurare nell'ambito del nuovo 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.

Con particolare riferimento all'adeguatezza e diversità dei profili professionali richiesti, nel documento citato è stata delineata in una “Skills Directory”, l'insieme di esperienze, conoscenze e competenze, molto buone o distintive - con una diffusione molto ampia, mediamente ampia o contenuta – considerate opportune per conseguire la composizione qualitativa ottimale del nuovo Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo. Le competenze e le conoscenze hanno successivamente trovato rafforzamento e integrazione sulla base dei programmi di inserimento nonché dell'articolato piano di induction dedicato sia ai consiglieri di nuova nomina (onboarding) sia all'intero Consiglio. Per approfondimenti rispetto alle competenze dichiarate dai singoli consiglieri a un livello distintivo si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 14 [i]).

\* Un componente del Consiglio di Amministrazione e del Comitato per il Controllo sulla Gestione si è autosospeso dal 13 dicembre 2019 e si è dimesso il 2 marzo 2020.

Al genere meno rappresentato è riservata almeno la quota di un terzo dei componenti complessivi (7 componenti su 19), in linea con la normativa in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate. Nell'attuale struttura del Consiglio, inoltre, il genere femminile è rappresentato nell'ambito di tutti i Comitati consiliari, raggiunge la maggioranza dei componenti del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate ed esprime la presidenza del Comitato Rischi e del Comitato Nomine.

Il Consiglio di Amministrazione nel maggio del 2019 ha valutato la propria composizione come adeguata, anche in termini di diversity, e idonea a consentire una composizione dei Comitati consiliari correttamente bilanciata. Anche nella designazione degli esponenti delle società controllate il Consiglio di Amministrazione opera secondo politiche e principi omogenei a livello di Gruppo e, nel rispetto della normativa e delle best practice a ciascuna controllata applicabili, attribuisce 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. Si tiene conto a tal fine delle eventuali indicazioni formulate dall'Organo amministrativo delle singole controllate in sede di autovalutazione annuale.

## AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEI CONSIGLIERI

Il Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Nomine, assicura che la Banca predisponga e attui programmi di inserimento e piani di formazione dei componenti del Consiglio. In quest'ambito, su indicazione del Presidente, si 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.

Nel corso del 2019 sono state svolte specifiche sessioni di induction (6 sessioni) che hanno riguardato tra l'altro: incorporazione di Banca IMI in Capogruppo - informativa sul progetto, incontro con il Chief Lending Officer (presentazione attività e iniziative progettuali), normativa IDD sull'intermediazione assicurativa, evoluzione normativa USA, modelli interni ai fini del calcolo dei requisiti patrimoniali e del Pillar 2 e approfondimenti in ambito IT.

Inoltre, nello stesso periodo, si sono tenute 10 sedute di onboarding destinate ai Consiglieri di nuova nomina con riferimento alle seguenti tematiche: governance del Gruppo Intesa Sanpaolo, piano d'impresa 2018-2021 e budget 2019, tematiche di bilancio e fiscali, ICAAP/ILLAP e Capital Plan di Gruppo – Basilea 3, sistema dei controlli interni, politiche di remunerazione e incentivazione, Group NPL Plan 2018-2021, Piano IT, Cybersecurity, Innovazione e dati/intelligenza artificiale, Risk Appetite Framework e Politiche di gestione dei rischi, Relazioni con i Supervisor (SSM - SRM).

Allo scopo di favorire la migliore conoscenza del contesto aziendale e normativo di riferimento e della relativa evoluzione, è a disposizione dei Consiglieri mediante una piattaforma informatica dedicata – 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.

Il Consiglio di Amministrazione riceve periodicamente dalle funzioni aziendali di controllo informative sull'attività svolta, che illustrano le verifiche effettuate, i risultati emersi, i punti di debolezza rilevati e le proposte degli interventi da adottare per la loro rimozione nell'ambito delle diverse aree aziendali. Tali relazioni comprendono anche le tematiche relative all'anticorruzione.

Diversi Consiglieri hanno inoltre cariche nei Consigli di Amministrazione di primarie Università italiane nonché nei Consigli di fondazioni ed enti del Terzo Settore, attivi nei campi dell'arte e della cultura, della salute, del sostegno alla povertà e dell'economia circolare, del sostegno alle politiche in materia di nutrizione. In particolare, un Consigliere di amministrazione, nonché Presidente del Comitato Rischi, fa parte del Consiglio scientifico di Creares, Centro di Ricerca in Etica degli affari e Responsabilità sociale, che ha tra le altre la finalità di potenziare la ricerca sui temi dell'etica negli affari, della finanza etica, della governance delle imprese e della rendicontazione sociale.

## REMUNERAZIONI

Un'informativa completa, sia qualitativa sia quantitativa, viene fornita nella Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti ("Relazione sulle Remunerazioni"), disponibile sul sito internet [\[i\]](#). 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 Vicepresidente. 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 e Incentivazione approvate dall'Assemblea.

Come previsto dalle Disposizioni di Vigilanza, l'Assemblea ha deliberato, in coerenza con il principio di competitività esterna e al fine di sostenere il raggiungimento degli ambiziosi obiettivi fissati dal Piano d'Impresa 2018 – 2021, l'innalzamento dell'incidenza della remunerazione variabile sulla remunerazione fissa fino ad un massimo di 2:1 per i Risk Taker di Gruppo, ivi incluso il Consigliere Delegato e Direttore Generale.

La componente variabile della remunerazione, legata al raggiungimento di specifici obiettivi di performance collegati alla creazione di valore per gli azionisti e corretti per i rischi assunti, è composta dal Sistema Incentivante annuale e dal Piano di Incentivazione a lungo termine 2018 – 2021 POP (Performance-based Option Plan). In coerenza con quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza e dalle Politiche di Remunerazione e Incentivazione di Gruppo, sia la componente variabile di breve sia di lungo sono soggette a differimento e in parte assegnate in strumenti finanziari sottoposti a periodi di holding successivi al periodo di vesting.

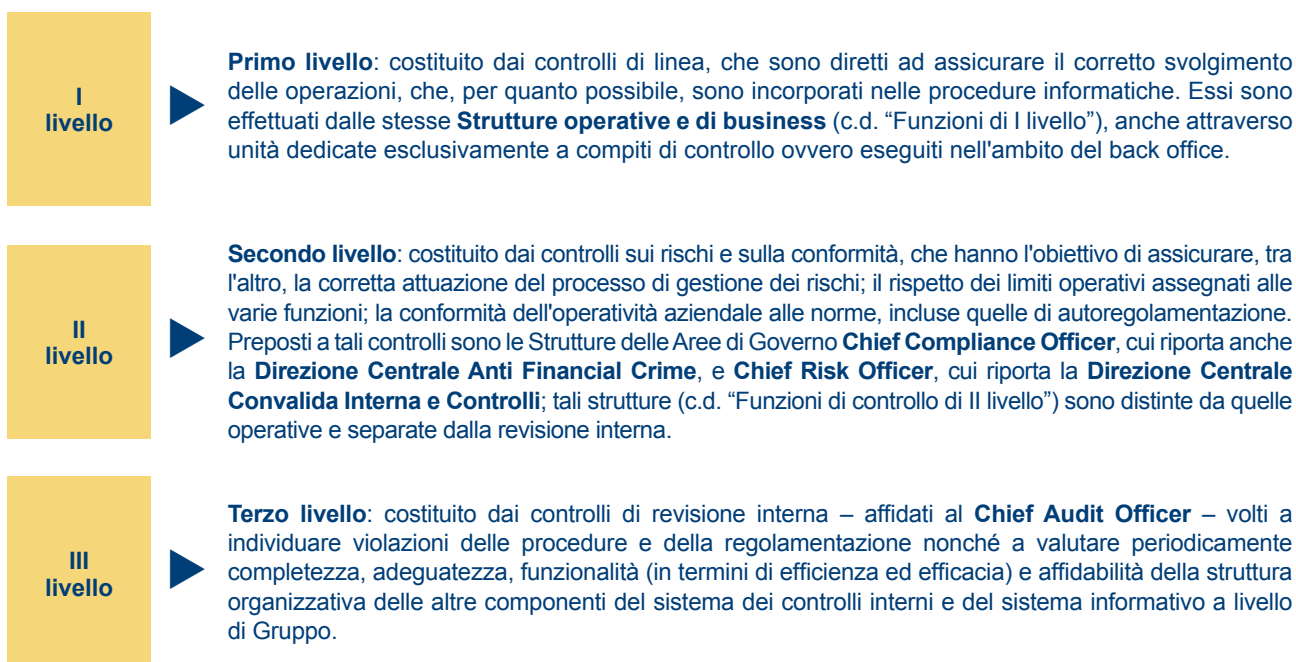
In particolare, nell'ambito del Sistema Incentivante annuale, se il premio maturato è pari o inferiore al 100% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 55% in azioni e per la restante quota in contanti; invece, se il premio maturato è superiore al 100% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 60% in azioni e per il 40% in contanti. Inoltre, l'erogazione del 60% del premio è sottoposta al differimento in 5 anni.

La corresponsione delle quote differite è subordinata alla verifica, anno per anno, delle condizioni di malus. Infine, l'azienda si riserva di attivare meccanismi di claw-back sui premi già corrisposti nei 5 anni successivi al pagamento degli stessi, in caso di provvedimenti disciplinari previsti a fronte di comportamenti fraudolenti o di colpa grave e in caso di comportamenti non conformi alle disposizioni di legge, regolamenti, statutarie o a eventuali codici etici o di condotta da cui è derivata una "perdita significativa" per la Banca o per la clientela.

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

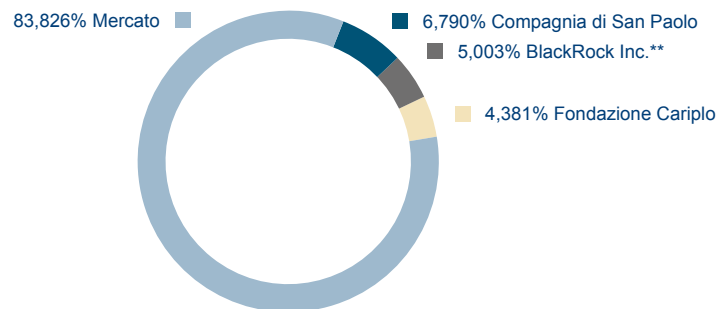
La Banca, per garantire una sana e prudente gestione, che coniughi la redditività dell'impresa con un'assunzione dei rischi consapevole e con condotte operative improntate a correttezza, ha adottato il Regolamento del Sistema dei Controlli Interni Integrato.

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 9.085.663.010,32, diviso in n. 17.509.728.425 azioni ordinarie. A febbraio 2020 l'azionariato di Intesa Sanpaolo risulta così composto (titolari di quote con diritti di voto superiori al 3%\*):

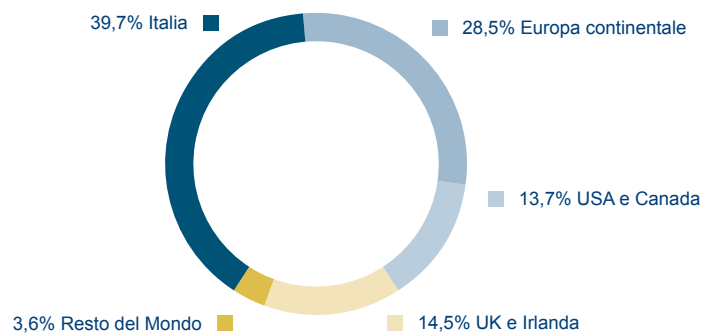


\* Azionisti a titolo di gestione del risparmio potrebbero aver chiesto l'esenzione dalla segnalazione fino al superamento della soglia del 5%.

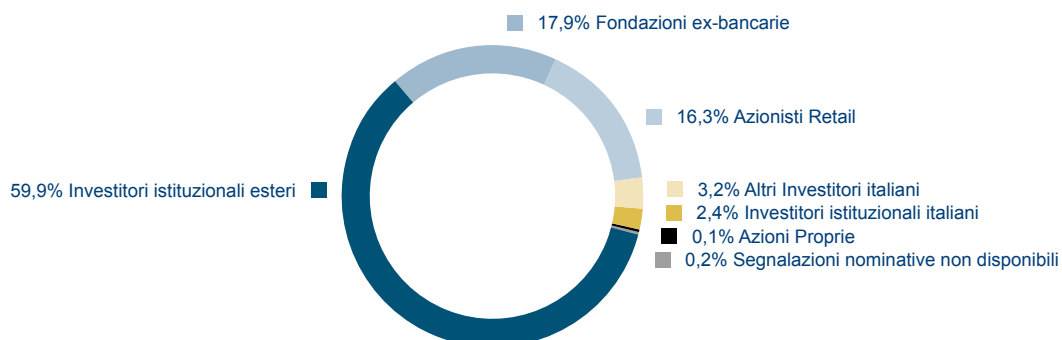
\*\* A titolo di gestione del risparmio.

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 2018, come effettuate dagli intermediari (data stacco 20 maggio 2019).

### COMPOSIZIONE AZIONARIATO PER AREA GEOGRAFICA



### COMPOSIZIONE AZIONARIATO 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 2019, 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 2019, le informazioni sono state rese disponibili in modo tempestivo, agevole e non oneroso tramite una pluralità di canali, come Internet e conference call con numero verde gratuito. 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 2019 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario, con una tendenza al rialzo fino a metà aprile, seguita da una marcata tendenza al ribasso fino all'inizio di giugno, quando è stato raggiunto il punto di minimo, da un andamento fluttuante fino a metà agosto e da una successiva ripresa, che ha portato a segnare il punto di massimo il 20 dicembre e a chiudere l'anno in crescita del 21,1% rispetto a fine 2018.

La capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è aumentata a 41,1 miliardi di euro a fine dicembre 2019 da 34 miliardi a fine 2018.

Il Consiglio di Amministrazione proporrà all'Assemblea degli Azionisti la distribuzione di 0,192 euro per azione, pari a un ammontare totale di circa 3,4 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 da sempre si prefigge 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 2019 l'Assemblea si è riunita il 30 aprile in sede ordinaria.

## DIRITTO DI INTERVENTO E DI VOTO

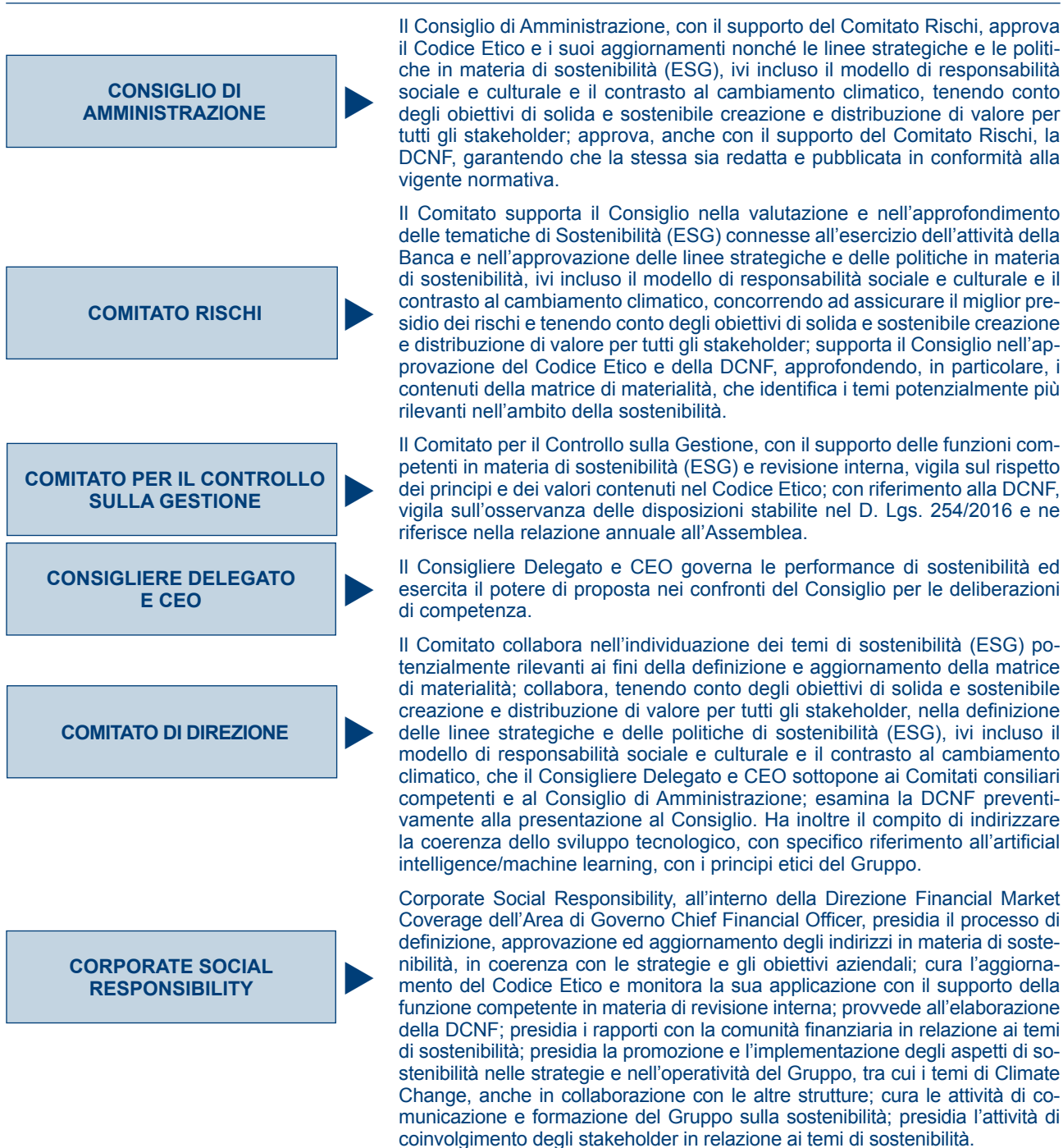
Ogni azione attribuisce il diritto di intervento e di voto nelle Assemblee ordinarie e straordinarie (ogni azione ha diritto a un voto).

## Governance della Sostenibilità

Le linee strategiche e le politiche in materia di sostenibilità (ESG – Environmental, Social, Governance) sono approvate dal Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Rischi, tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder.

Nel Piano d'Impresa 2018-2021, Intesa Sanpaolo si è impegnata a rafforzare la propria leadership nella corporate social responsibility, puntando a diventare un modello di riferimento in termini di sostenibilità e di responsabilità sociale e culturale.

Di seguito sono indicate le principali responsabilità in materia di ESG che fanno capo agli Organi e alle Strutture di Intesa Sanpaolo.



Il sistema di governance della sostenibilità è basato su un forte coinvolgimento del Comitato Rischi costituito all'interno del Consiglio di Amministrazione per supportarlo, anche nella valutazione e nell'approfondimento delle tematiche ESG. In quest'ottica, la funzione Corporate Social Responsibility (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 2019, ha preso parte a 3 incontri con il Comitato Rischi (a 2 dei quali è stato invitato il Comitato per il Controllo sulla Gestione) relazionando sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2018, sulla Relazione Consolidata Non Finanziaria al 30 giugno 2019, redatta in forma volontaria per la prima volta quest'anno e pubblicata a settembre e sul posizionamento di Intesa Sanpaolo nei principali indici e classifiche di sostenibilità/ESG.

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 un network di circa 60 Referenti CSR, nominati nelle principali strutture, e CSR Delegates individuati in ciascuna delle Banche che fanno parte della Divisione International Subsidiary Banks. Anche nel 2019, al fine di rafforzare la governance della sostenibilità, CSR ha coinvolto i primi riporti del CEO in incontri dedicati, con l'intento di accrescere ulteriormente il coinvolgimento e la consapevolezza sui temi ESG. Per ogni Area di Governo, Divisione e Direzione Centrale, da ciascun Chief sono stati individuati i Sustainability Manager in grado di rivestire un ruolo strategico nella definizione e realizzazione di obiettivi di sostenibilità nonché di raccordo e coordinamento tra Top Management e CSR.

Nel corso del 2019 CSR ha promosso specifiche iniziative, tra cui:

- l'adesione ai Principles for Responsible Banking - PRB dell'UNEP FI, documento programmatico che intende avvicinare il settore bancario verso gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (UN Sustainable Development Goals) e dell'accordo di Parigi sul clima del 2015;
- il riscontro a 23 assessment provenienti da investitori e analisti su temi ESG e di climate change e, in collaborazione con Investor Relations e Investor Coverage, un'attività di 33 incontri con 47 soggetti diversi tra investitori e analisti focalizzati sulla sostenibilità.

Inoltre, per consolidare la leadership del Gruppo nella sostenibilità, è stato avviato il progetto ISP4ESG, un'iniziativa di ampio respiro e di significativo impatto promosso dalla Direzione Financial Market Coverage dell'Area di Governo Chief Financial Officer di concerto con la Direzione Strategic Support, che ha coinvolto le diverse strutture del Gruppo. A partire dalla mappatura del posizionamento ESG rispetto ai principali player di settore, sono stati evidenziati i punti di forza e le aree di particolare focalizzazione, anche alla luce dei recenti scenari regolamentari, con l'obiettivo di essere un punto di riferimento nella strategia di sostenibilità/ESG.

## ATTUAZIONE E GOVERNO DEL CODICE ETICO

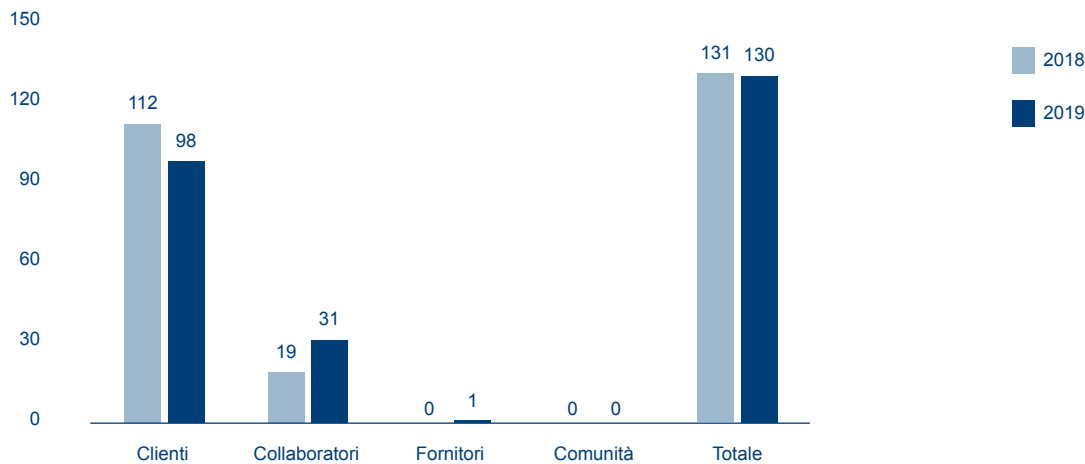
Il Codice Etico è il documento di autodisciplina di riferimento per l'integrazione di considerazioni sociali e ambientali nei processi, nelle prassi e nelle decisioni aziendali. Contiene impegni volontari nella gestione delle relazioni con tutti i soggetti interni e esterni del Gruppo (stakeholder) esplicitando 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 e i Sustainability Manager.
- 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. Inoltre, nel 2019 il processo è stato rafforzato anche dalla rendicontazione non finanziaria semestrale.
- 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 a confermare il giudizio «Coerente e impegnato all'eccellenza» con un punteggio di 44 su una scala da 15 a 45 (nel 2018 il punteggio era pari a 42). L'aggiornamento dell'assessment di parte terza relativo all'applicazione del Codice Etico, è stato condotto focalizzando l'indagine sulla Governance dei temi rilevanti, emersi dall'annuale analisi di materialità. La valutazione ha rilevato una sostanziale maturazione della governance della CSR di Gruppo, con chiara attribuzione delle competenze ESG al Comitato di Direzione. Lo scoring per l'Italia evidenzia un incremento in relazione a 7 temi su 10: da considerare che gli Impatti Ambientali diretti avevano già raggiunto il punteggio massimo. Il presidio sui processi trasversali (gestione risorse umane, salute e sicurezza, gestione impatti diretti sull'ambiente, prevenzione della corruzione, impegno per la Comunità) si conferma per l'Italia robusto ed efficace, caratterizzato da ulteriori spunti innovativi. Emerge con maggior chiarezza – particolarmente in relazione all'Italia – l'introduzione della logica ESG nella concessione del credito, asset management e gestione dei prodotti assicurativi. In relazione alle Banche Estere, in coerenza con il rafforzamento delle attività sulla Governance della CSR nel perimetro delle International Subsidiary Banks si apprezza un miglioramento in 9 dei 10 temi analizzati. In particolare, i miglioramenti più rilevanti sono stati registrati nelle tematiche Integrità nella condotta aziendale, Qualità e innovazione nella relazione con il cliente, Gestione responsabile del risparmio e Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori.
- 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 2019 sono pervenute 130 segnalazioni delle quali 84 riguardanti il perimetro Italia e 46 l'estero, un numero stabile rispetto al 2018.

### Segnalazioni di presunte inosservanze del Codice Etico



Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (98), seguite da quelle dei collaboratori (31). La categoria di maggiore impatto nell'ambito dei reclami provenienti dalla clientela riguarda le difficoltà di accesso a filiali o servizi online da parte di persone con disabilità (18 segnalazioni), in particolare a causa delle complessità legate ai canali di accesso. Ammontano a 13 i reclami derivanti da prodotti ritenuti non correttamente offerti, che registrano istanze spesso provocate dalla mancata comprensione di alcuni prodotti da parte di una clientela sempre più variegata per età, provenienza e cultura. Le segnalazioni pervenute dai collaboratori sono 31, di cui 22 provenienti dall'estero; registrano conflitti sul lavoro, difficoltà di integrazione da parte di colleghi con disabilità e – sul fronte estero – segnalazioni di presunte irregolarità. I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2019 costantemente monitorati.

- La diffusione della cultura di sostenibilità: la raccolta ("Collection") di 9 moduli formativi (video e fiction formative) sui valori e principi del Codice Etico resa disponibile a partire dal 2018, è stata arricchita nel 2019 di ulteriori 6 moduli formativi dedicati ad approfondire temi afferenti alla sostenibilità calati all'interno della realtà Intesa Sanpaolo, come la sfida connessa ai cambiamenti climatici, i diritti umani, l'inclusione finanziaria, gli investimenti sostenibili. Il corso sull'inclusione finanziaria e il ruolo rivestito dal Gruppo hanno registrato circa 29.600 fruizioni, mentre per i restanti sono state rilevate almeno 2.000 visualizzazioni ciascuno. Inoltre, nel 2019 è stato avviato un nuovo piano formativo dedicato ai CSR Delegates della Divisione International Subsidiary Banks con un focus specifico su tematiche e attività legate all'integrazione della sostenibilità nell'organizzazione. I primi due moduli sono stati dedicati rispettivamente allo standard ISO 26000, ai GRI Standards e ai requisiti per la qualità della rendicontazione; ciascuna sessione ha coinvolto complessivamente 15 partecipanti. Nell'arco dell'anno sono proseguite anche le sessioni formative rivolte alle strutture impegnate nella gestione dei reclami e della customer satisfaction delle International Subsidiary Banks, volte all'identificazione e alla segnalazione di potenziali inosservanze del Codice Etico. Le edizioni 2019 hanno coinvolto Intesa Sanpaolo Bank Albania e Intesa Sanpaolo Bank Romania per un totale di oltre 450 partecipanti.

Il rispetto dei principi e valori del Codice Etico è stato monitorato col supporto del Chief Audit Officer, per poterne 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 15 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);
- Rendicontazione dei finanziamenti Fondo Speciale Ricerca e Sviluppo e più in generale attività di erogazione del credito (comportante la valutazione di elementi sociali o ambientali) su specifici comparti o realtà operative (New York Hub – Structured Finance Desk);
- Verifiche sulle modalità di raccolta e gestione dei dati per la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria;
- Gestione delle procedure acquisitive (accentrate o su specifiche società e attività), del monitoraggio e qualifica dei fornitori e di processi riguardanti specifiche categorie di fornitori (infoprovider);
- Ruolo ed attività delle controllate ISPIC Spa e Neva Finventures Spa, per alcuni aspetti legati alla Circular Economy;
- Sponsorizzazioni e liberalità territoriali (accertamenti su alcune realtà specifiche).

Dalle verifiche non sono emerse particolari violazioni o criticità.

## Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance

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 ESG che sono significativi per il loro possibile impatto sulle attività aziendali e le relative azioni di mitigazione.

Nei paragrafi che seguono vengono approfonditi e descritti i principali presidi relativi ad alcuni dei rischi identificati nella tabella sottostante. 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 Adesione ai Principles for Responsible Banking di UNEP FI
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 e protezione del cliente	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 dei PRI (Principles for Responsible Investment) e ai Principi di Stewardship Sottoscrizione dei PSI (Principles for Sustainable Insurance) 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

La gestione dei rischi passa anche attraverso l'identificazione, la comprensione e il presidio dei cosiddetti rischi emergenti ossia quei rischi caratterizzati da componenti poco conosciute o in rapida evoluzione potenzialmente rilevanti nel medio termine rispetto alla posizione finanziaria e al modello di business del Gruppo, ancorché le loro ricadute non siano facilmente valutabili e non siano ancora compiutamente integrabili nei framework di gestione dei rischi più consolidati.

In tale ottica, le prospettive sulla crescita economica globale evidenziano significative vulnerabilità e rischi di "downside", principalmente legati all'incertezza sulla ripresa del commercio e della manifattura globale e alle ancora elevate tensioni geopolitiche. Inoltre, la diffusione della malattia "Covid-19", con le sue implicazioni per la salute pubblica, l'attività economica e il commercio, è un elemento suscettibile di influire al ribasso in modo significativo sulla crescita globale.

## PRESIDIO DEI RISCHI ESG E REPUTAZIONALI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, in linea con l'approccio in tema di Corporate Social Responsibility e in accordo con i principi delineati nel Codice Etico, è consapevole dell'importanza di un'allocazione delle risorse corretta e responsabile, secondo criteri di sostenibilità sociale e ambientale. Pertanto, promuove uno sviluppo equilibrato, che possa riorientare flussi di capitali verso investimenti sostenibili che contemperino interessi quali la conservazione dell'ambiente naturale, la salute, il lavoro, il benessere dell'intera collettività e la salvaguardia del sistema di relazioni sociali.

Al fine, tiene conto dei rischi socio-ambientali e di governance, ESG (environmental, social and governance) associati alle attività delle imprese clienti e dedica particolare attenzione all'approfondimento delle tematiche di sostenibilità connesse ai settori considerati sensibili e che presentano cioè un profilo di rischio rilevante.

In particolare, il presidio di tali rischi prevede:

- la loro inclusione nel framework di Risk Management, con particolare riferimento al Governo dei Rischi Reputazionali<sup>1</sup> e alla Gestione delle Operazioni di Maggior Rilievo<sup>2</sup>;
- la loro valutazione nell'ambito dei processi relativi all'implementazione degli Equator Principles<sup>3</sup> e di Reputational Risk Clearing;
- uno specifico focus relativo ai rischi reputazionali e al Climate Change risk nell'ambito del "Risk Appetite Framework"<sup>4</sup>.
- la definizione dell'elenco dei settori "sensibili" con riferimento a rischi ESG e reputazionali e oggetto di policy di autoregolamentazione

Tra i settori sensibili, il settore della produzione e il commercio di armamenti riveste un'importanza particolare ed è oggetto di apposita regolamentazione interna. In particolare, 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, per quanto riguarda l'attività delle proprie filiali nazionali ed estere, 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. Eventuali operazioni in Paesi che non appartengano all'Unione Europea o alla NATO devono essere sottoposte all'autorizzazione del Consigliere Delegato e CEO di Intesa Sanpaolo, previo parere del Chief Compliance Officer che valuta tali richieste considerando in particolare la presenza di programmi intergovernativi con la Repubblica Italiana. Le regole aziendali prevedono anche 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 per le proprie filiali nazionali ed estere, in coerenza con le previsioni della Legge n. 185/1990, nel 2017 sono state emanate specifiche Regole destinate alle Banche Estere del Gruppo, che prevedono il divieto di supportare operazioni che riguardino la produzione e/o la commercializzazione di materiali di armamento, ad eccezione di forniture militari, da parte di propri clienti, alle Forze Armate e/o di Polizia del Paese di insediamento di tali Banche. L'operatività delle filiali e delle Banche Estere del Gruppo è inoltre assoggettata alle normative locali, laddove più stringenti rispetto alla normativa di Gruppo.

## MODELLO DI GOVERNO DEI RISCHI DI REPUTAZIONE

Il modello di governo dei rischi reputazionali di Intesa Sanpaolo prevede che la gestione e mitigazione dei rischi reputazionali sia perseguita:

- attraverso il rispetto degli standard etici e comportamentali da parte di tutti i dipendenti: il Codice Etico adottato dal Gruppo contiene i valori di riferimento sui quali Intesa Sanpaolo intende impegnarsi e declina i principi di condotta volontari nelle relazioni con tutti gli stakeholder (clienti, dipendenti, fornitori, azionisti, ambiente e più in generale la collettività), con obiettivi anche più ampi rispetto a quelli richiesti dalle vigenti normative. Come già indicato, il Gruppo ha inoltre emanato policy di comportamento volontarie (policy sui diritti umani, policy ambientale e policy sul settore armamenti) e aderito a principi internazionali (UN Global Compact, UNEP FI, Equator Principles) volti a perseguire il rispetto dell'ambiente e dei diritti umani;
- in modo sistematico e autonomo dalle strutture con specifici compiti di presidio della reputazione aziendale le quali, ciascuna per i propri ambiti di competenza, intrattengono la relazione con gli stakeholder di riferimento;
- in modo trasversale alle funzioni aziendali, tramite i processi di Reputational Risk Management coordinati dall'Area di Governo Chief Risk Officer. In tale ambito, oltre al processo di Clearing, meglio descritto nel paragrafo dedicato, si citano 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, e il Reputational Risk Assessment attraverso cui i Top Manager identificano i principali scenari di rischio reputazionali a cui il Gruppo è esposto;
- con un sistema integrato di presidio dei rischi primari (quali ad esempio rischio di credito, rischi operativi, rischi di mercato) volto al contenimento dell'esposizione agli stessi e al rispetto dei limiti di riferimento contenuti nel Risk Appetite Framework.

Il Gruppo inoltre persegue il continuo rafforzamento della governance del rischio reputazionale anche attraverso un sistema integrato di presidio dei rischi di conformità, nella convinzione che il rispetto delle norme e la correttezza negli affari costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia.

<sup>1</sup> Il rischio reputazionale è definito come il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della Banca da parte di clienti, controparti, azionisti della Banca, investitori o Autorità di Vigilanza.

<sup>2</sup> Operazioni di particolare rilevanza, di tipo proprietario o con singoli clienti o controparti, potenzialmente in grado di determinare un impatto significativo sul profilo di rischio complessivo e/o sui rischi specifici del Gruppo.

<sup>3</sup> 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. 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.

<sup>4</sup> Il RAF rappresenta la cornice complessiva entro cui si sviluppa la gestione dei rischi aziendali ed è articolato in (i) principi generali di propensione al rischio; (ii) presidio del Profilo di Rischio Complessivo del Gruppo, (iii) presidio dei Principali Rischi Specifici del Gruppo.

## GESTIONE DEI RISCHI ESG E REPUTAZIONALI NELLE OPERAZIONI DI BUSINESS

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo prevede che le decisioni di investimento e la politica creditizia tengano conto dei rischi socioambientali 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.

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. Inoltre, nel terzo trimestre 2019 è stato avviato uno studio con l'obiettivo di valutare il grado di correlazione tra i fattori di rischio solitamente considerati nelle valutazioni di tipo ESG e il rischio di credito. Sulla base delle evidenze che emergeranno al termine delle analisi, verrà valutata la modalità più appropriata di introduzione di tali fattori nei processi di risk management della Banca (e.g. valutazione del merito creditizio).

Nell'ambito dei citati processi di Reputational Risk Management (RRM) coordinati dall'Area di Governo Chief Risk Officer, riveste particolare importanza il Reputational Risk Clearing, che ha l'obiettivo di individuare e valutare ex ante i potenziali rischi reputazionali ed ESG connessi alle operazioni di business più significative, ai principali progetti di Capital Budget e alla selezione dei fornitori/partner del Gruppo.

Nell'ambito del Reputational Risk Clearing è prevista l'attribuzione di una classe di rischio alle operazioni/controparti che risultano potenzialmente esposte ai rischi reputazionali ed ESG al fine di supportare i processi decisionali abilitando così una consapevole assunzione del rischio.

Nel corso del 2019, le attività di clearing sono state ulteriormente rafforzate attraverso:

- l'introduzione, nell'ambito delle Operazioni di Maggior Rilievo di Gruppo di una categoria dedicata alla valutazione dei profili di rischio ESG delle operazioni in settori "sensibili";
- le attività di integrazione delle valutazioni reputazionali e ESG all'interno del processo di credito;
- l'inclusione dell'attività di valutazione delle operazioni soggette ad Equator Principles (EP) nell'ambito del processo di "Reputational Risk Clearing".

Con riferimento alla valutazione delle operazioni di business, gli sviluppi metodologici hanno avuto per oggetto il rafforzamento della valutazione strutturale dei rischi ESG connessi alle operazioni/controparti, con un focus particolare sui clienti/controparti operanti in settori sensibili anche sotto il profilo del climate change risk. Nel 2019, sono stati valutate complessivamente 40 partnership e 130 operazioni di finanziamento, di cui 17 sottoposte allo screening degli Equator Principles (EP).

La valutazione delle operazioni soggette ad EP, cui Intesa Sanpaolo aderisce dal 2007, è stata inclusa nel framework di risk management dove contribuisce a delineare in maniera più efficace il profilo di rischio dei finanziamenti sottoposti alla valutazione, rispondendo all'obiettivo di rendere sempre più integrato il presidio dei rischi.

Il processo di implementazione degli EP inoltre si integra in maniera capillare 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. Quest'ultimo 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.

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.

I progetti a rischio più elevato e, se opportuno, quelli a rischio medio, vengano valutati da parte di un consulente indipendente che ne identifica i principali impatti sociali e ambientali.

Il 2019 ha visto il lancio, da parte dell'Associazione EP, dei nuovi EP IV, che entreranno in vigore a luglio 2020 e che ampliano il perimetro di applicazione anche ai prestiti relativi a rifinanziamenti e ad acquisizioni mentre viene abbassata la soglia a 50 milioni di dollari statunitensi per i finanziamenti alle imprese destinati allo sviluppo di un progetto specifico. Intesa Sanpaolo ha preso parte attivamente al processo di revisione fornendo il suo contributo durante i lavori insieme agli altri membri dell'Associazione.

Nel 2019 sono stati 11 i finanziamenti sottoposti allo screening degli Equator Principles che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario (per un totale di 357 dal 2007).

Nel 2019 l'importo accordato per i progetti che hanno seguito il processo di valutazione degli Equator Principles è di 825 milioni di euro. Le erogazioni nel corso dell'anno soggette agli EP sono state pari al 5,7% delle erogazioni totali di project finance. La tabella mostra il numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2019, suddivisi per categoria.

	Totale	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Project Finance</b>	11	3	7	1
<b>Prestiti alle imprese destinati a progetti</b>	0	0	0	0

## Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change

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. Allo stesso modo le banche devono analizzare e contenere i possibili rischi sui propri stabili e conseguentemente sulla propria operatività quotidiana.

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.

Da ottobre 2018, Intesa Sanpaolo 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 come evidenziato nella tabella "Raccomandazioni TCFD" a pag. 195.

### GOVERNANCE

Nel 2019 Intesa Sanpaolo ha rafforzato la governance in materia di sostenibilità e climate change. Il Consigliere Delegato e CEO sottopone ai Comitati consiliari competenti e al Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato di Direzione, la definizione delle linee strategiche e delle politiche di sostenibilità (ESG) incluso il contrasto al cambiamento climatico. Il Consiglio di Amministrazione approva poi le linee strategiche e le politiche in materia di sostenibilità (ESG) - con il supporto del Comitato Rischi - tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder, incluso l'ambiente come dichiarato nel Codice Etico del Gruppo. Inoltre, il Comitato di Direzione - composto dalla prima linea organizzativa - si riunisce con frequenza trimestrale per l'esame delle tematiche di sostenibilità (ESG), incluso il contrasto al cambiamento climatico.

In tale contesto, Intesa Sanpaolo aderisce attivamente ad 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 e dal 2019 ai Principles for Responsible Banking (PRB), un'iniziativa che si prefigge lo scopo di formalizzare l'impegno del settore bancario verso una sempre maggiore sostenibilità sociale e ambientale; attraverso le proprie controllate aderisce nell'asset management ai Principles for Responsible Investment (PRI) e nel settore assicurativo ai Principles for Sustainable Insurance (PSI).

## STRATEGIA

Intesa Sanpaolo è consapevole che un grande Gruppo bancario abbia un'influenza significativa in termini di sostenibilità ambientale e sociale, sia nel breve sia nel lungo periodo. Infatti, Intesa Sanpaolo oltre a gestire direttamente i consumi energetici in un'ottica di efficientamento e riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra nei propri immobili, può esercitare un'influenza sulle attività e sui comportamenti che non può controllare direttamente, in particolare quelli generati da clienti e fornitori.

La strategia sul clima di Intesa Sanpaolo è orientata principalmente alla promozione di strumenti di finanza sostenibile per il supporto alla transizione verso un modello economico a basse emissioni di carbonio. L'integrazione delle considerazioni sul clima nella fornitura di servizi finanziari può avere infatti un impatto significativo e contribuire in maniera determinante al contrasto dei cambiamenti climatici.

Intesa Sanpaolo ha un modello di business diversificato - con ricavi derivanti dalle attività di finanziamento, investimento, sottoscrizione assicurativa e gestione patrimoniale - a servizio dei diversi settori dell'economia a livello internazionale. Questa ampiezza e diversificazione da un lato aiuta a ridurre la vulnerabilità del Gruppo ai diversi aspetti specifici del rischio climatico e ad approfittare di una vasta gamma di opportunità legate al clima, ma dall'altro aumenta l'ampiezza dell'analisi e dell'azione da intraprendere verso la transizione ad un'economia a bassa intensità di emissioni di carbonio.

Nel 2019 Intesa Sanpaolo ha avviato la partecipazione al gruppo di lavoro "TCFD Banking Sector Pilot - Phase II", che coinvolge oltre 35 banche internazionali, coordinate da UNEP FI, con l'obiettivo di sviluppare metodologie per la valutazione dei rischi connessi al cambiamento climatico attraverso lo sviluppo di analisi di scenario di lungo termine. In particolare, tale metodologia di analisi viene applicata ad alcuni settori di attività del portafoglio creditizio del Gruppo sensibili ai cambiamenti climatici, al fine di quantificare l'impatto sia del rischio di transizione sia del rischio fisico.

## GESTIONE DEI RISCHI

Intesa Sanpaolo tiene conto dei rischi sociali, ambientali e di governance, associati alle attività delle imprese clienti e delle attività economiche in cui investe, e dedica particolare attenzione all'approfondimento delle tematiche di sostenibilità connesse ai settori considerati sensibili, cioè quelli che presentano un profilo di rischio socio-ambientale rilevante. In questo ambito, la Banca rivolge una particolare attenzione al rischio derivante dal cambiamento climatico (sia rischio fisico, che rischio di transizione).

Le attività chiave nella gestione dei rischi climatici riguardano:

- l'identificazione, la valutazione e la misurazione di tali rischi;
- l'attuazione, lo sviluppo e il monitoraggio di un framework di gestione del rischio a livello aziendale, compresa la cultura del rischio, la propensione al rischio ed i relativi limiti creditizi.

L'Area Chief Risk Officer e l'Area Chief Financial Officer con il supporto di un gruppo di lavoro interfunzionale, sono responsabili di individuare e analizzare il ventaglio dei rischi e delle opportunità legati al climate change per integrarli nell'ambito degli ordinari processi di valutazione e presidio dei rischi e delle strategie creditizie, e di fissare obiettivi e linee guida volte ad implementare azioni atte a gestire e mitigare tali rischi.

Nell'ambito del Risk Appetite Framework (RAF), il Gruppo ha introdotto un riferimento specifico al rischio climatico, impegnandosi a svilupparne l'integrazione nel framework di risk management esistente con particolare riferimento al rischio di credito e al rischio reputazionale.

Nel 2019 è stata avviata un'attività di identificazione dei settori di business nel portafoglio creditizio potenzialmente più impattati dal rischio climatico, sia derivante da rischio di transizione sia da rischio fisico, al fine di quantificare l'esposizione del Gruppo a tali rischi. Il lavoro segue l'approccio TCFD, cioè la logica di materialità finanziaria (impatto del climate change sul valore della controparte e conseguentemente sul rischio di credito).

Annualmente vengono identificati i potenziali impatti, il relativo orizzonte temporale (breve, medio, lungo) e le azioni di mitigazione e di adattamento intraprese per ciascun rischio potenziale identificato, sia con riferimento ai rischi indiretti sia ai rischi diretti.



## Rischi indiretti legati al climate change

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 clienti con possibili conseguenze su merito creditizio e solvibilità  <b>ASSET MANAGEMENT</b> Conseguenze dei cambiamenti climatici sulle società in portafoglio con conseguente riduzione del valore degli asset gestiti	<b>FINANZIAMENTI</b> Valutazione dei rischi ESG e climatici nei 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 transizione energetica attraverso finanziamenti alla Green e 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 della normativa ambientale e dei limiti e/o tasse sulle emissioni imposti a clienti operanti in alcuni settori economici	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

\* 0-2 anni breve periodo; 2-5 anni medio periodo; oltre 5 anni lungo periodo

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

\* 0-2 anni breve periodo; 2-5 anni medio periodo; oltre 5 anni lungo periodo

#### Rischi diretti legati al climate change

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 di 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)	Breve/medio periodo	Costi di adeguamento delle procedure relative ai processi di certificazione in caso di variazione 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, frane, 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

\* 0-2 anni breve periodo; 2-5 anni medio periodo; oltre 5 anni lungo periodo

Con riferimento agli impatti diretti, Intesa Sanpaolo è impegnata ad analizzare e contenere i possibili rischi sui propri immobili.

Nell'ambito del Documento di Valutazione dei Rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori (D.lgs 81/2008) viene, ad esempio, 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. Basandosi su quanto prevede in Italia l'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA), che suddivide il territorio in 5 classi di pericolosità (da molto elevata P4, a elevata P3, a media P2, a moderata P1 e aree di attenzione AA), in Italia più di 1.000 stabili di Intesa Sanpaolo risultano sottoposti a rischio frane ed alluvione. Nelle valutazioni della Banca per l'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. Per la frana invece, il criterio di riferimento si basa ugualmente sul livello di pericolosità associato (da P1 a P4) a un'area soggetta a fenomeni franosi, ma 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 consentono al Gruppo Intesa Sanpaolo in Italia 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.

Inoltre, al fine di migliorare il presidio di intervento e di mitigazione del rischio idrogeologico è stato recentemente attivato un progetto pilota finalizzato alla definizione di un indice di vulnerabilità degli immobili della Banca. Tale indice risulta utile per definire criteri di priorità di intervento o di approfondimento al verificarsi delle situazioni di emergenza. Sulla base dei risultati del progetto pilota verranno poi identificate le eventuali misure di intervento per la messa in sicurezza degli immobili al fine di prevenire l'accadimento di situazioni di rischio potenziale.

In generale relativamente a tutti i rischi diretti legati al climate change, all'accadimento di scenari di crisi, in Italia, secondo il modello adottato, è prevista l'attivazione del GEC (Gestione Eventi Critici) già alla prima allerta maltempo. Il GEC garantisce il monitoraggio continuativo e puntuale della situazione e supporta il coordinamento complessivo delle azioni intraprese dalle strutture territoriali, in costante raccordo con le strutture centrali di competenza.

Nel caso di gravissimi eventi calamitosi viene anche attivato il NOGE (Nucleo Operativo Gestione Emergenze) del Business Continuity Management Department che monitora la situazione, valuta la chiusura temporanea degli stabili e attiva eventuali altri interventi.

Al fine di garantire la continuità operativa nelle aree maggiormente colpite dal maltempo, vengono inoltre attivati i referenti per le crisi delle strutture territoriali e centrali per la segnalazione tempestiva di criticità, con particolare riferimento a ritardi nel trasporto valori e corrispondenza, difficoltà del personale nel raggiungere il posto di lavoro, difficoltà per l'operatività e per l'impianistica delle filiali.

Con riferimento infine 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 ha identificato quattro categorie di rischi (economico/finanziaria, gestionale, applicativa/operativa e reputazionale/etica/sociale).

In generale il livello di rischio "basso" viene ritenuto accettabile; invece per i rischi di livello "medio" e "alto" sono previste azioni correttive rispettivamente entro 6 mesi e entro un mese ed un successivo monitoraggio dell'avanzamento delle stesse. Tra i rischi evidenziati e presidiati nell'ambito dell'Analisi di Contesto, vengono anche considerati i rischi connessi al mancato adeguamento a normative ambientali cogenti.

# Integrità nella condotta aziendale

## I TEMI RILEVANTI

Lotta alla corruzione	pag. 52
Contrasto al riciclaggio	pag. 54
Rispetto della normativa fiscale	pag. 55
Tutela della libera concorrenza	pag. 57
Rispetto della privacy	pag. 57
Rispetto delle norme giuslavoristiche	pag. 58
Le attività di audit	pag. 59
Contenzioso e sanzioni	pag. 60

## 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 2019
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>77.383 collaboratori formati (87,3% del totale)</li> <li>306.937 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	228
	Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ottenuto il certificato di conformità del sistema di gestione anticorruzione agli standard internazionali della normativa UNI ISO 37001</li> </ul>
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>54.748 collaboratori formati (61,7% del totale)</li> <li>1.149.496 ore erogate</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2019
Tutela della libera concorrenza	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 73 iniziative, di cui 37 consulenze e 16 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>▪ 62.828 collaboratori formati (70,8% del totale)</li> <li>▪ 81.510 ore erogate</li> </ul>
	Casi di perdita o furto di dati di clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In Italia valutati 17 casi, per 15 dei quali non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notifica all'Autorità Garante, per i restanti 2 casi si è proceduto con la notifica all'Autorità Garante</li> <li>▪ Nel perimetro estero UE 28 casi di presunta violazione di dati personali, per 26 dei quali i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, i restanti 2 casi sono stati riportati alle Autorità locali</li> </ul>
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 48.131 collaboratori formati (54,3% del totale)</li> <li>▪ 1.213.215 ore erogate</li> </ul>
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 17 segnalazioni, di cui 7 sono giudicate non pertinenti; per 10 sono stati avviati specifici accertamenti</li> </ul>

## 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 anticorruzione 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.

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

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 ottobre 2019 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento del Modello di Intesa Sanpaolo che tiene conto dell'evoluzione della normativa nei seguenti ambiti:

- D. Lgs. n. 107/2018 che contiene le norme di adeguamento alle disposizioni del Regolamento U.E. n. 596/2014 in tema di abusi di mercato;
- Legge n. 3/2019 che ha introdotto il nuovo reato presupposto di "traffico di influenze illecite" (art. 346 bis c.p.) ed ampliato il perimetro dei soggetti che possono essere coinvolti nei reati di corruzione internazionale (art. 322 bis c.p.);
- Legge n. 39/2019 che ha introdotto nel D. Lgs. 231/01 il reato di "frode in competizioni sportive, esercizio abusivo di gioco o di scommessa" (art. 25 quaterdecies).

Inoltre, oltre ai citati allineamenti normativi, il Modello è stato aggiornato in relazione a:

- evoluzioni organizzative quali la fusione per incorporazione di ISGS in Intesa Sanpaolo ed il conferimento di alcune attività di recupero crediti a Intrum Italy;
- nuove attività di business quali la concessione a terzi (partner commerciali) di spazi fisici e digitali per la promozione e vendita di prodotti (c.d. retailizzazione);
- altri interventi di adeguamento quali una modifica alle cause di sospensione e revoca dei componenti dell'Organismo di Vigilanza e l'aggiornamento dell'attività sensibile "Gestione dei Rapporti con le Autorità di Vigilanza", per tenere conto delle evoluzioni organizzative derivanti dall'istituzione del S.E.V.I.F. (Sistema Europeo di Vigilanza Finanziaria).

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 è stato progettato il nuovo corso di formazione a distanza per il triennio 2019-2021 che prevede il rilascio di specifici moduli formativi.

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 Anti Financial Crime, 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, Banca IMI, 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 i loro organi competenti e hanno provveduto ad adeguare le Linee Guida al contesto normativo di riferimento.

Nel corso del 2019 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 modificata la normativa che disciplina l'Albo Fornitori, è stata aggiornata la normativa in tema di partecipazioni non finanziarie, beneficenze territoriali e foresterie, ed è stata disciplinata l'operatività nel campo del sociale.

Si evidenzia inoltre che a maggio 2019 Intesa Sanpaolo ha ricevuto, tra le prime banche in Europa, il certificato di conformità del suo sistema di gestione anticorruzione agli standard internazionali della normativa UNI ISO 37001. La certificazione, rilasciata da un ente terzo, è giunta al termine di un processo di analisi e verifica del sistema anticorruzione della Banca e ha riguardato tutte le operazioni e i servizi bancari e finanziari e ogni altra operazione strumentale o connessa al raggiungimento dello scopo sociale.

In corso d'anno sono state evase dalla Direzione Centrale Anti Financial Crime 228 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.

A fine ottobre 2019 il corso di formazione sulle Linee Guida Anticorruzione, rilasciato per le persone delle società italiane del Gruppo nel 2018, è stato reso obbligatorio ed arricchito con uno specifico focus sulla norma UNI ISO 37001:2016. Il medesimo corso è stato tradotto in lingua inglese e rilasciato anche alle persone delle filiali estere di Intesa Sanpaolo.

Infine, nel corso del 2019 si sono tenute specifiche iniziative formative in aula nei confronti di personale dedicato ai temi di compliance o che opera nelle aree maggiormente esposte al rischio corruzione.

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.

## 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, finanziamento del terrorismo,

violazione degli embarghi e della normativa armamenti.

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, finanziamento del terrorismo, violazione degli embarghi e della normativa armamenti. 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 2019 sono state sostanzialmente completate le attività progettuali volte all'adeguamento dei presidi AML ai nuovi requisiti normativi della IV Direttiva Antiriciclaggio (recepiti con il D. Lgs. 90/2017) e nel mese di dicembre le Linee Guida sono state allineate a quanto previsto nelle Disposizioni della Banca d'Italia del 2019 su organizzazione, procedure e controlli interni e in materia di adeguata verifica della clientela; proseguono le attività di implementazione dei relativi interventi informatici. Sono inoltre proseguite le attività del programma pluriennale di complessiva rivisitazione e potenziamento dei presidi antiriciclaggio, embarghi, antiterrorismo ed anticorruzione a livello di Gruppo (Progetto ENIF - Enabling Integrated Financial Crime); la complessità del progetto ha suggerito una sua riprogrammazione al fine di individuare le priorità realizzative per il biennio 2020-2021 secondo una logica risk based in termini di geografie, processi e segmenti di clientela.

## 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 2019 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 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.

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 2019<sup>1</sup> il Gruppo, oltre a imposte indirette per 895 milioni, ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell'esercizio per 1.838 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 2019 [mln di euro]	Italia	Europa	Resto del mondo
Imposte sul reddito	-1.381	-366	-91
Proventi operativi netti	14.354	2.952	777

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

<sup>1</sup> I commenti si riferiscono ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2019 del Gruppo Intesa Sanpaolo, cui si rinvia per ulteriori dettagli o approfondimenti.

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 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 un Regolamento di Gruppo in materia antitrust (che ha inglobato la Policy di Compliance Antitrust), delle Regole di comportamento in materia antitrust e delle Regole in materia di ispezioni antitrust, nonché 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 2019 è proseguita l’attività di sensibilizzazione e diffusione della cultura di compliance antitrust all’interno del Gruppo attraverso la realizzazione di 10 clip Web TV, la pubblicazione di 14 articoli per il periodico di comunicazione del Gruppo “Mosaico” (tradotti anche in lingua inglese) e la diffusione di specifiche segnalazioni di “Antitrust Update”. Nel corso dell’anno sono state inoltre realizzate una serie di iniziative di formazione a distanza e in presenza fisica su temi specifici, rivolte a varie realtà del Gruppo. Sulla piattaforma Apprendo, per tutti i collaboratori in Italia, è sempre disponibile la Collection “Antitrust... solo regole o supporto al mercato?”. La promozione della cultura della concorrenza ha permesso alla Struttura Antitrust Affairs di ottenere un importante riconoscimento per la categoria “Competition” alla VII edizione dei TopLegal Corporate Counsel & Finance Awards.

## 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 tutte 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 gli interventi organizzativi e prosegue 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, secondo una logica risk based ed in funzione delle soluzioni disponibili sul mercato e della complessità degli interventi.

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, mediante la messa a disposizione di corsi di formazione obbligatoria in tema di protezione dei dati personali erogati in modalità online. 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 2019 sono pervenute in Italia 77 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (di cui 59 riferibili a Intesa Sanpaolo) e 9 richieste 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 2019 sono stati valutati in Italia 17 casi (di cui 13 riferibili a Intesa Sanpaolo) di perdita o furto di dati di clienti del Gruppo (Data Breach) per 15 dei quali (di cui 11 riferibili a Intesa Sanpaolo) 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; per i restanti due casi è stato invece ritenuto necessario procedere alla notifica all'Autorità Garante<sup>1</sup>.

Le Società della Divisione International Subsidiary Banks con sede nell'Unione Europea hanno riportato complessivamente 28 incidenti/eventi di presunta violazione di dati personali, di cui 2 riportati alle Autorità locali mentre per i restanti 26 i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, non risultando così necessaria la notifica alla rispettiva 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 2019 sono state notificate 34 cause per violazioni di norme giuslavoristiche e ne sono state chiuse 42. Le principali tipologie di contenzioso attivate riguardano la cessazione rapporto di lavoro – cessione ramo d'azienda (Intrum), danni da dequalificazione e mobbing, mansioni superiori e impugnative di sanzioni disciplinari (nel 2019 comunque non risultano notificate cause di collaboratori in servizio che abbiano quale oggetto esclusivo il mobbing).

<sup>1</sup> 1 caso di Data Breach che ha visto coinvolto INTESA SANPAOLO VITA e INTESA SANPAOLO entrambi come Titolare del Trattamento, i D.P.O. di INTESA SANPAOLO VITA e di INTESA SANPAOLO hanno proceduto alla notifica congiunta all'Autorità Garante; 1 caso di Data Breach ha visto coinvolto INTESA SANPAOLO come Titolare del Trattamento e il D.P.O. ha proceduto alla notifica all'Autorità Garante.

Non risultano evidenze per casi di discriminazione che hanno portato a istruttorie per provvedimenti da definire secondo procedimenti o processi formali. 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. Sono allo studio modifiche del Codice stesso e iniziative volte a meglio diffonderne la conoscenza in un'ottica di prevenzione del rischio.

## 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. La più recente verifica è stata avviata a fine 2018, su richiesta del Comitato per il Controllo sulla Gestione, e si è conclusa nel primo trimestre 2019 con la conferma della valutazione massima prevista ("Generalmente Conforme"). 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 tale da assicurare il monitoraggio diretto delle filiali estere di Intesa Sanpaolo e da garantire il presidio sulle Strutture Centrali e Banche della Divisione 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 2019 su Strutture Centrali, Banche e Società del Gruppo sono state completate le attività sulle 230 Aree di Rischio individuate nella fase di pianificazione, con il perfezionamento di 252 attività di verifica (52 delle quali "straordinarie", ossia originate da richieste specifiche di Organi Aziendali, di Autorità di Vigilanza o da accadimenti/circostanze che si verificano dopo il perfezionamento della pianificazione annuale). Nel 2019 sono state segnalate come rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001, 90 attività di verifica e, tra queste, 18 hanno riguardato attività afferenti al rischio corruzione. Queste ultime verifiche hanno riguardato 9 Aree di Governo/Divisioni\*.

Per quanto attiene gli interventi che hanno riguardato direttamente o indirettamente anche aspetti legati alle policy sociali ed ambientali, nel 2019 sono state svolte 15 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 all'erogazione e gestione del credito possono riguardare anche aspetti legati alle regole sull'operatività in settori quali armamenti e politiche energetiche.

Dal luglio 2019 è stata implementata la possibilità di segnalare sul "Tableau de Bord" (strumento che rappresenta sinteticamente le criticità in essere sul Gruppo bancario) la "sensibilità" del singolo punto di attenzione emerso in fase di audit a tematiche riguardanti la Corporate & Social Responsibility.

In continuità con il progetto IAT - Internal Audit Transformation, completato a fine 2017, prosegue il programma evolutivo FAST - Future Audit Solutions & Transformation (parte integrante del più generale Piano di Audit pluriennale) finalizzato a migliorare tra l'altro il reporting, individuare soluzioni focalizzate sugli aspetti strategici del Sistema di controllo interno e garantire la gestione proattiva delle azioni correttive suggerite a valle delle attività di verifica.

\* 2 Aree di Governo sono state interessate da 1 sola attività di verifica, le altre da almeno 2. Alcune attività di verifica hanno coinvolto più Divisioni/Aree di Governo.

## 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). 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, o altre condotte illecite. Il Chief Audit Officer è la struttura incaricata di assicurare il corretto svolgimento del processo; nel 2019 sono state ricevute 17 segnalazioni, di cui 7 giudicate non pertinenti mentre 10 hanno comportato l'avvio di specifici accertamenti.

## CONTENZIOSO E SANZIONI

Al 31 dicembre 2019 risultavano pendenti a livello di Gruppo circa 22.000 vertenze, diverse da quelle di tipo fiscale, per un petitem complessivo di circa 5.635 milioni. Tale importo comprende l'insieme delle vertenze in essere a prescindere dalla stima del rischio di esborso di risorse economiche derivante dalla potenziale soccombenza e, quindi, include anche vertenze a rischio remoto. I rischi connessi alle suddette vertenze sono stati oggetto di specifica ed attenta analisi da parte della Capogruppo e delle società del Gruppo.

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. 160).

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 informazioni sui rischi legali e sulle vertenze civilistiche, amministrative, penali e fiscali più rilevanti si rimanda al Bilancio Consolidato (vedi pag. 493 e seguenti) [1].



Società

## I TEMI RILEVANTI

Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	pag. 65
Qualità del servizio	pag. 65
Digitalizzazione, innovazione e accessibilità	pag. 69
Tutela del cliente e vendita responsabile	pag. 72
Salute e sicurezza del cliente	pag. 73
Accesso al credito e inclusione finanziaria	pag. 76
Inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili	pag. 76
Supporto al Terzo Settore	pag. 79
Educazione e diffusione della cultura finanziaria	pag. 80
Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione	pag. 82
Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente	pag. 88
Investimenti sostenibili	pag. 88
Assicurazione sostenibile	pag. 93
Relazioni con la comunità	pag. 95
Contributo alla comunità	pag. 95
Promozione della cultura per la coesione sociale	pag. 102
Responsabilità verso la catena di fornitura	pag. 107

### 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 2019 (valore cumulato da inizio 2018 o valore 2018)	Obiettivi al 2021
Banca dell'economia reale	Credito a medio lungo termine erogato all'economia reale	Circa 58 mld (circa 118 mld da inizio 2018)	Circa 250 mld (valore cumulato 2018-2021)
Qualità e innovazione nella relazione con il cliente	Net Promoter Score*	NPS Retail: 20; NPS Personal: 7; NPS Imprese: 11. Nel 2019, l'indagine è il risultato di circa 820.000 rilevazioni su clienti Retail e Personal e 45.000 rilevazioni su clienti Imprese	Rafforzare la qualità del livello di servizio
	Tempi medi di risposta a reclami e ricorsi della clientela (Capogruppo) rispetto alla normativa di riferimento (NR)	Prodotti e servizi d'investimento: 44 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 26 gg (vs NR 45 gg)	Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti
	Estensione della piattaforma multicanale e trasformazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 9,2 mln di clienti multicanale (8,3 mln nel 2018) con un'incidenza di oltre il 78% della clientela</li> <li>▪ 17,2 mln di transazioni dematerializzate (33 mln dal 2018) e 35% delle attività digitalizzate (18% nel 2018)</li> <li>▪ Circa 5,5 mln di clienti connessi almeno una volta alla nuova App dal 2018</li> <li>▪ 32 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (76%)</li> </ul>	70% delle attività digitalizzate  100% delle Società del Gruppo inserite nel Modello di cyber security
	Blocco di transazioni fraudolente	Bloccate transazioni fraudolente per 46 mln per i clienti privati e 86 mln per i clienti imprese	Rafforzamento della cyber security
	Formazione ai collaboratori sulla sicurezza informatica	51.429 partecipanti; 221.371 ore erogate	
	Numero di rapine	20 (13 nel 2018)	Attenzione continua alla sicurezza del cliente e dei collaboratori
Inclusione finanziaria e accesso al credito	Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale	Oltre 3,8 mld erogati, pari al 6,6% sul totale dei finanziamenti	Rafforzamento delle iniziative per favorire l'inclusione finanziaria e per il sostegno alle fasce vulnerabili
	Microcredito e prestiti anti-usura erogati	Circa 75 mln	
	Sostegno alle popolazioni colpite da eventi catastrofici	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sospesi mutui su immobili colpiti per circa 800 mln; oltre 135 mln di finanziamenti agevolati</li> <li>▪ Supporto alle famiglie e imprese colpite dal crollo del ponte di Genova tramite un plafond di 4,5 mln per la remissione unilaterale dei mutui (0,5 mln rimessi) e di un plafond di 50 mln per la ricostruzione (4,6 mln concessi)</li> <li>▪ Sostegno alle famiglie colpite dagli allagamenti a Venezia e dintorni tramite un plafond di 100 mln e 12 mesi di moratoria sui mutui</li> </ul>	



## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2019 (valore cumulato da inizio 2018 o valore 2018)	Obiettivi al 2021
	Fund for Impact	Lancio a febbraio 2019 di "per Merito", la prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari che studiano in Italia o all'estero, complessivamente erogati da "per Merito", a nuovi studenti circa 28 mln	Sviluppo di un fondo di circa 250 mln per consentire l'erogazione di prestiti per circa 1,25 mld a categorie con difficoltà di accesso al credito
	Credito erogato a supporto delle imprese sociali e al Terzo Settore	Oltre 200 mln (circa 450 mln da inizio 2018)	Nuovo credito a medio/lungo termine a supporto delle imprese sociali per 700 mln (valore cumulato 2018-2021)
Investimenti sostenibili e protezione del cliente	Fondi Etici/ESG	27,3% della quota di mercato di Gruppo per patrimoni di fondi SRI in Italia (dicembre 2019). Per Eurizon, oltre 8,2 mld di fondi Etici e ESG (12% rispetto al patrimonio totale dei fondi di diritto italiano); 37 prodotti dedicati; lanciati 12 nuovi fondi nel 2019. Per Fideuram 225 mln di fondi Etici/ESG.	Rafforzamento della leadership negli investimenti sostenibili
	Attività di engagement con società emittenti	675 engagement condotti da Eurizon con 515 società emittenti. Delle società, nelle quali è stato condotto l'engagement, circa il 15% hanno riguardato principalmente tematiche ESG	Potenziamento dell'attività di engagement in linea con i Principi di Stewardship
	Premi lordi assicurazioni non motor	558 mln (405 mln nel 2018)	Sviluppo dell'offerta di protezione
Contributo alla comunità	Contributo monetario alla comunità**	Circa 86 mln (61,7 nel 2018)	Diventare un modello di riferimento per la società in termini di responsabilità sociale e culturale
	Progetto Cibo e riparo per le persone in difficoltà	Dal 2018 erogati circa 8,7 mln di pasti; 519.000 posti letto; 131.000 farmaci; 103.000 indumenti	Lotta contro la povertà con la distribuzione di 10.000 pasti al giorno (3,6 mln 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)
	Attività culturali	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contributo monetario per Arte e Cultura pari a 51,2 mln</li> <li>▪ Nell'ambito del Progetto Cultura: organizzate 18 mostre con oltre 560.000 visitatori; partecipazione gratuita di circa 80.000 studenti ad attività educative gratuite; 230 capolavori in prestito a musei italiani e internazionali e oltre 100 storici dell'arte stabilmente presso le Gallerie d'Italia</li> </ul>	Valorizzazione e condivisione del patrimonio artistico e culturale del Gruppo e promozione della cultura e della conoscenza del patrimonio del Paese

\* Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, il dato NPS 2019 è calcolato applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico. A partire dal 2019 sono ricompresi i dati riferiti ai clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza e ex Veneto Banca.

\*\* 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

Le indagini di Customer Experience rappresentano un aspetto determinante della visione strategica della Divisione Banca dei Territori perché attraverso l'ascolto del cliente consentono di identificare fattori di soddisfazione e di insoddisfazione e gli ambiti di miglioramento sui quali intervenire.

Il sistema di ascolto della Divisione si realizza attraverso:

- il monitoraggio dell'Indice Netto di Soddisfazione (INS), per rilevare soddisfazione e insoddisfazione dei clienti attraverso suggerimenti e l'individuazione di opportunità di miglioramento nei prodotti e nei servizi; la misurazione del Net Promoter Score (NPS), il giudizio che rileva la propensione a consigliare la Banca; la definizione e il monitoraggio di indicatori della qualità erogata e misurata attraverso tre indici (eccellenza nel servizio, operativa e nel credito) i cui risultati, insieme all'NPS, sono alla base del programma SEIok e concorrono alla determinazione del Premio Variabile di Risultato delle filiali e delle aree della Divisione Banca dei Territori con un peso del 25% sull'Indicatore Sintetico di Performance.

Alle rilevazioni continuative si affiancano anche specifiche indagini di approfondimento per elaborare strategie mirate ai diversi target di clientela. Le indagini realizzate per rispondere a esigenze specifiche oppure per approfondire particolari temi sono state 9 e hanno consentito di raccogliere quasi 14.000 feedback.

Nel 2019, inoltre, sono state avviate nuove indagini di Customer Satisfaction di prodotto, grazie alle quali sono stati raccolti oltre 54.000 feedback. Queste rilevazioni permettono di monitorare nel tempo la soddisfazione sul possesso e l'utilizzo dei singoli prodotti e di raccogliere dai clienti eventuali spunti di miglioramento, diventando complementari rispetto alle indagini di Customer Experience.

In un'ottica di allineamento della Employee Experience alla Customer Experience, la Divisione monitora, attraverso la survey Internal Service Quality (ISQ) effettuata verso i collaboratori di Rete, la soddisfazione in merito agli strumenti e servizi forniti. La survey, giunta ormai alla terza edizione, ha coinvolto circa 18.000 collaboratori e raccolto quasi 9.000 feedback.

In aggiunta, per rilevare la soddisfazione interna su tematiche commerciali e di relazione, nel corso del 2019 sono stati inviati complessivamente circa 240.000 questionari a dipendenti del Gruppo e raccolti oltre 133.000 feedback: l'analisi dei risultati di tali indagini ha consentito di approfondire la percezione dei dipendenti, con l'obiettivo di supportarli sia nello svolgimento delle attività quotidiane, sia nello sviluppo/rafforzamento della relazione con il cliente. Il sistema di ascolto viene continuamente evoluto e ampliato: in quest'ottica il perimetro di rilevazione del Net Promoter Score (NPS) è stato esteso al mondo Aziende Retail e alle realtà appartenenti al Terzo Settore (Direzione Impact); in occasioni di forte discontinuità come un'integrazione societaria è infatti fondamentale utilizzare in maniera

estensiva il sistema di ascolto per poter presidiare al meglio la qualità della Customer Experience, identificando ove opportuno specifiche azioni di intervento.

Ai fini dell'NPS nel 2019 sono stati analizzati i feedback di circa 820 mila clienti Retail e Personal e circa 45.000 Imprese.

NPS per tipologia di clientela	2019
Retail	20
Personal	7
Imprese	11

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, il NPS 2019 è calcolato applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico.

Il risultato NPS 2019 per i clienti Retail e Personal è di 20 e 7 punti, rispettivamente.

Per i clienti Imprese, il dato 2019 di 11 risente dell'inclusione nella rilevazione anche dei clienti che hanno subito, a causa della scelta della Banca di modificare il Modello di Servizio effettuata a inizio 2019, un cambio di Filiale e/o Gestore. Al netto di questi ultimi, il dato NPS si attesterebbe a 19.

Da notare che nel 2019, per la prima volta, per tutti i territori commerciali, sono stati inclusi nelle rilevazioni NPS anche i clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca ("ex Banche Venete").

### NET PROMOTER SCORE – NPS®

L'NPS è un indicatore che esprime la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda, calcolato in punti indice (tra -100 e + 100) sottraendo la percentuale di detrattori (clienti insoddisfatti) alla percentuale di promotori (clienti fedeli all'azienda) ottenuta. Intesa Sanpaolo effettua le rilevazioni NPS via telefono sulle Imprese e via e-mail e Internet Banking sui Privati. A partire dal 2019 la metodologia di calcolo dell'NPS è stata affinata per consentire la confrontabilità dei risultati sia internamente, tra rilevazioni che prevedono canali diversi, sia con benchmark esterni (effettuati prevalentemente via telefono) in modo da quantificare l'impatto di ciascun canale sui giudizi e definire un correttivo per renderli confrontabili.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI GRANDI IMPRESE IN ITALIA

Nelle relazioni con la clientela delle grandi imprese in Italia, le indagini di Customer Satisfaction sono regolarmente progettate e realizzate con l'obiettivo di identificare e perseguire linee per il miglioramento dell'offerta.

Nel 2019, la Divisione Corporate e Investment Banking ha progettato e realizzato le seguenti attività:

- ricerca qualitativa su 100 aziende in occasione dell'aggiornamento della piattaforma elettronica di corporate banking in un'ottica di semplificazione e personalizzazione, con un tasso di risposta del 73%;
- ricerca qualitativa su 74 Investor Relator di aziende appartenenti al segmento STAR per comprendere i driver strategici di maggior impatto per il successo per le aziende, con un tasso di risposta del 49%;
- avvio di un canale di ascolto accessibile a tutti gli utenti attivi sulla piattaforma di corporate banking per intercettare i bisogni della clientela relativamente al capitale circolante, che ha raccolto 72 risposte;
- interviste telefoniche a 18 clienti Financial Institutions nazionali per raccogliere valutazioni qualitative in termini di posizionamento nel mercato e livello di soddisfazione del servizio della piattaforma Market Hub che Banca IMI offre ai propri clienti;
- indagine telefonica su 207 clienti Corporate Italia per comprendere la percezione legata al miglioramento del nuovo portale Inbiz e individuare aree di eventuale intervento, con un tasso di risposta del 57%;
- ricerca quantitativa su 321 aziende per valutare la soddisfazione della clientela corporate in ambito estero specialistico e transazionale, con un tasso di risposta del 39%, l'indice Net Promoter Score (NPS) pari a 51 e l'indice di soddisfazione generale (CSI – Customer Satisfaction Index<sup>1</sup>) pari a 87 su 100.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLE BANCHE ESTERE

Nel 2019 sono proseguite le attività di rilevazione della customer satisfaction della clientela delle Banche Estere. Rispetto al segmento Retail le banche coinvolte sono state Banca Intesa Beograd in Serbia, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, CIB Bank in Ungheria, Privredna Banka Zagreb-PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia.

<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).

Le indagini, che hanno coinvolto circa 14.000 clienti, mostrano livelli di soddisfazione e loyalty in crescita sia con riferimento ai sistemi bancari paese che alle singole banche, nonostante la crescente competitività rilevata nei mercati. I rilevamenti sono inoltre arricchiti dalle informazioni raccolte attraverso il programma Instant Feedback, attivo in cinque Banche, che raccoglie le opinioni della clientela nei loro momenti relazionali con la Banca, e attiva di conseguenza delle soluzioni sulle criticità riscontrate. Nel 2019, sono stati inoltre introdotti KPI qualitativi per misurare la qualità percepita del servizio in filiale, ed in coerenza con il rilancio delle attività Retail in Pravex Bank (Ucraina), è stato avviato il primo progetto di Net Promoter Score con livelli di riscontro del 16%. Per quanto riguarda la clientela Piccole e medie imprese, sono state svolte indagini interne e di benchmarking in CIB Bank in Ungheria, Banca Intesa Beograd in Serbia, VÚB Banka in Slovacchia e Privredna Banka Zagreb – PBZ in Croazia, oltre al segmento corporate in Banca Intesa Beograd in Serbia. Nel complesso sono state coinvolte 3.500 aziende e i risultati hanno messo in evidenza come punto di forza il ruolo dei gestori nell'ascolto della clientela.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI DELLA INSURANCE

La Divisione Insurance, a fine 2019, ha avviato un sistema di rilevazione della Customer Satisfaction che coinvolge su base volontaria tutte le chiamate ricevute al Servizio Clienti tramite un questionario di due domande per la valutazione del Servizio. L'iniziativa si affianca a quella già attiva di misurazione della Customer Experience dei clienti del business Danni che nel 2019 hanno espresso un livello di soddisfazione significativo: su una scala da 0 a 10 il voto medio è stato pari a 8,9 sull'assistenza stradale; 8,5 sull'assistenza alla casa; 8,8 per i sinistri Rc Auto e 7,9 per i sinistri Casa pagati.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI IN FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

Nel 2019 è stata effettuata per la prima volta un'indagine di Customer Satisfaction della Divisione Private Banking sulle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest e sulla Rete Intesa Sanpaolo Private Banking. L'indagine ha tenuto conto delle peculiarità distintive dei due modelli di servizio e si è svolta attraverso questionari cui hanno risposto 33.860 clienti (25.084 per la Rete Fideuram, 6.667 per la Rete Sanpaolo Invest e 2.109 per la Rete Intesa Sanpaolo Private Banking). I risultati dell'indagine hanno confermato un'elevata soddisfazione dei clienti per tutte e tre Reti, il rapporto con il Private Banker risulta sempre l'elemento fondamentale per l'apprezzamento del servizio offerto: i clienti ne riconoscono la disponibilità, la competenza e la professionalità nonché la capacità di personalizzazione delle soluzioni e regolarità nella relazione. Il NPS è risultato pari a 47 e l'indice di soddisfazione (Customer Satisfaction Index) a 8,5. In particolare, dall'indagine condotta sulle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest emerge che i clienti riconoscono tra i punti di forza la solidità, l'affidabilità, un grande Gruppo alle spalle, la multicanalità, i migliori professionisti, l'attenzione ai clienti e la qualità dei servizi. Dall'indagine sulla Rete di Intesa Sanpaolo Private Banking emerge che sono molto apprezzate anche la comprensione delle esigenze dei clienti e la capacità di farli sentire clienti privilegiati, nonché l'attenzione alla privacy e la capacità di anticipare le criticità. Ai clienti delle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest sono state poste alcune domande relative agli investimenti ESG al fine di indagarne la conoscenza e la propensione ad investire in prodotti con caratteristiche ESG. È emerso che le tematiche ESG sono conosciute da circa il 60% dei clienti e che il 41% ritiene che gli investimenti ESG creino valore per sé stessi e per la comunità e l'ambiente. La percentuale sale a 48% se invece si considera la fascia di clienti private o la fascia di clienti con un profilo di rischio aggressivo. Inoltre, circa il 30% dei clienti sono disponibili ad investire più del 30% del proprio patrimonio in prodotti sostenibili.

## 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.

Le normative emanate dalle competenti autorità di vigilanza prevedono, nell'ordinamento italiano, specifici adempimenti informativi da parte della Funzione di Compliance, con lo scopo di riferire agli Organi aziendali e alle autorità, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

L'impianto normativo, procedurale e organizzativo adottato dal Gruppo, è definito dalle 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, approvate nel 2016 dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e recepite successivamente dalle varie componenti del Gruppo.

Nel 2019 sono state registrate complessivamente 102.057 istanze<sup>1</sup> a livello di Gruppo suddivise come segue: Banca dei Territori: sono state registrate complessivamente 51.514 istanze (in diminuzione del 3% rispetto al

<sup>1</sup> Le istanze comprendono i reclami e la loro eventuale reiterazione (ricorsi della clientela), i ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ricorsi ad A.D.R.) e le richieste di chiarimenti formulate dalle autorità di vigilanza a fronte di esposti della clientela (esposti).

2018) di cui 39.841 relative a Banche e Società del Gruppo<sup>2</sup> e Banca 5 (+5% rispetto al 2018) e 11.673 presentate da ex clienti di Accedo (in diminuzione del 23%).

Nel corso del 2019 è stato definito l'esito di 37.972 reclami e reiterazioni, di cui 10.096 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 2.648 hanno comportato esborsi; per quanto attiene, invece, la gestione dei reclami riferiti alla pregressa attività di Accedo ulteriori 3.912 reclami e reiterazioni hanno comportato esborsi.

Escludendo le istanze presentate da ex clienti di Accedo, 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, si riportano di seguito i reclami e le reiterazioni presentati per le diverse macrocategorie di prodotto/servizio:

- tematiche organizzative e gestione e funzionalità dei siti internet: 12.025 reclami e reiterazioni con un incremento del 22%, principalmente connessi a tempi di attesa, code in filiale, o problematiche relative all'organizzazione di filiale, malfunzionamenti del sito internet e dell'applicazione per smartphone, mancata o tardiva evasione di richieste di copia di documentazione;
- sistemi di pagamento: 10.121 reclami e reiterazioni della clientela, in crescita del 17%, prevalentemente relativi agli esiti delle richieste di disconoscimento di operazioni effettuate con carte di pagamento o tramite i servizi di internet banking, oltre che a errori o ritardi nell'esecuzione delle disposizioni di bonifico;
- finanziamenti: 7.784 reclami e reiterazioni della clientela, in diminuzione dell'11%. In particolare, sono in riduzione le contestazioni riferite a presunta usurarietà delle condizioni applicate, asserita illegittimità degli effetti anatocistici della capitalizzazione degli interessi, modalità di calcolo del TAEG o sua asserita difformità rispetto al tasso pattuito ed errori e/o ritardi nell'esecuzione delle operazioni;
- conti correnti, depositi e dossier titoli: 3.703 reclami e reiterazioni, con un decremento del 27%, principalmente riconducibili a errori e ritardi nell'esecuzione delle operazioni, condizioni e loro applicazione, difetti di comunicazione da parte della Banca;
- servizi di investimento: 2.150 reclami e reiterazioni, in crescita del 26%, dei quali oltre 800 motivati dai ritardi nell'evasione di richieste di copia di documentazione avanzate da clientela proveniente dalle ex Banche Venete in vista della presentazione al Fondo Indennizzo Risparmiatori di richieste di rimborso dei danni causati dall'investimento in titoli emessi dalle Banche stesse, a fronte dei quali la Banca già ha attivato le opportune iniziative;
- prodotti assicurativi: 1.973 reclami e reiterazioni, con un aumento del 38%, riguardanti principalmente polizze collegate a finanziamenti, polizze vita ramo I e polizze ramo III, la cui motivazione prevalente è riferita alla correttezza del processo di vendita e/o a ritardi o mancanze nella liquidazione.

Corporate e Investment Banking:

Il numero di istanze si conferma ridotto in ragione della tipologia di operatività svolta e di clientela servita, con 624 doglianze ricevute dalle entità estere (621 su Banca Intesa Russia, 1 su Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg e 2 sulle Filiali estere) e 3 istanze ricevute da Banca IMI, con una riduzione complessiva del 19% rispetto all'anno precedente.

Divisione Private Banking:

Sono state registrate complessivamente 2.218 istanze, con un incremento pari al 23% condizionato, in particolare, dal censimento nell'ultimo periodo dell'anno delle istanze riconducibili alle irregolarità perpetrate da una Private Banker di Sanpaolo Invest SIM. Al netto di tale circostanza, l'andamento delle istanze risulta paragonabile a quello rilevato sulla Divisione BdT.

Nel corso del 2019 è stato definito l'esito di 1.636 reclami e reiterazioni, di cui 766 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 153 hanno comportato esborsi.

International Subsidiary Banks<sup>1</sup>:

Sono state complessivamente registrate 42.709 istanze, con un aumento del 15%. Le doglianze si concentrano principalmente su quattro Banche (VUB, PBZ, BIB, CIB) che hanno registrato il 96% delle istanze della Divisione e hanno riguardato prevalentemente malfunzionamenti delle apparecchiature ATM/POS, disservizi di varia natura collegati dell'home banking, frodi connesse ai sistemi di pagamento e costi applicati su carte, bonifici e conti correnti.

Nel corso del 2019 sono state evase 42.696 istanze, di cui 24.134 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 4.160 hanno comportato esborsi.

Divisione Insurance:

Sono state registrate 4.861 istanze, con una crescita del 6% riguardanti principalmente l'area liquidativa (gestione della pratica di sinistro, reiezioni contrattuali) e aspetti amministrativi (rimborso di premi pagati e non goduti in caso di estinzione anticipata dei finanziamenti associati alle polizze, assistenza alla clientela e contenuto dell'informativa in corso di rapporto).

Nell'anno sono state evasi 3.797 reclami e reiterazioni, di cui 1.077 hanno trovato accoglimento e fra questi 110

<sup>1</sup> Il perimetro comprende alle seguenti Società: Bank of Alexandria, Banca Intesa Beograd (BIB), CIB Bank, Eximbank, Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina (BiH), Pravex Bank, Privredna Banka Zagreb (PBZ), VUB Banka.

<sup>2</sup> Banche della Divisione BdT (Cassa di Risparmio in Bologna, Banca CR Firenze, CR Pistoia e Lucchesia, Banca Apulia, Banca Prossima e Mediocredito), incorporate in Capogruppo nel corso del 2019.

hanno comportato esborsi.

Divisione Asset Management:

Sono state registrate 128 istanze, con un decremento del 50%, riconducibili prevalentemente alla gestione collettiva del risparmio e riguardanti in particolare le performance dei fondi comuni registrate in anni precedenti e l'informativa fornita alla clientela.

Nel 2019 sono state evase 132 istanze, di cui solo 13 accolte e fra queste 2 hanno comportato esborsi.

## DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E ACCESSIBILITÀ

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

Intesa Sanpaolo prosegue nel percorso di trasformazione del Gruppo per affermarsi come una digital company anticipando e accompagnando i bisogni e i comportamenti dei clienti e per orientarli sempre più alla costruzione di relazioni a distanza con la Banca. Obiettivi centrali del Piano d'Impresa 2018-2021 sono infatti la digitalizzazione che prevede 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 e processi per essere digital ready. Allo stesso tempo, è previsto il rafforzamento della struttura operativa con nuove competenze per mantenere la macchina operativa su elevati livelli di efficienza in una logica di reale partnership tra il business e l'IT.

In tale ambito, è in corso la revisione profonda della piattaforma IT mantenendo l'attenzione alla cyber security e all'ampliamento della multicanalità dei servizi rivolti ai clienti con una focalizzazione all'uso dei dispositivi mobili. 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. In Italia (con l'esclusione di Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking e di Banca 5), si registrano tra i principali risultati:

- circa 9,2 mln di clienti multicanale (8,3 mln nel 2018) con un'incidenza di oltre il 78% della clientela;
- 17,2 mln di transazioni dematerializzate (33 mln dal 2018) e 35% delle attività digitalizzate (17,8% nel 2018);
- 6,1 mln di clienti connessi almeno una volta ai canali digitali (Internet Banking e App Mobile) nel 2019, di cui 5,5 mln, dal 2018, alla nuova App (+38% rispetto al 2018);
- 32 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (76%);
- 66,4 mln di accessi medi mensili tramite App, con 48 mln di operazioni transazionali dispositive effettuate nel 2019 (nel 2018 le operazioni transazionali dispositive sono state circa 26 mln);
- 5,7 mln di clienti hanno attivato i nuovi sistemi di accesso più semplici e sicuri rispetto alla chiavetta fisica (conformi ai requisiti della Direttiva europea sui servizi di pagamento nel mercato interno PSD2, Payments Service Directive 2), ossia l'O-key Smart o l'O-key SMS (software OTP - One-Time Password);
- circa 85% dei prodotti offerti alla clientela retail acquistabili tramite piattaforme multicanali (tra cui il conto corrente, le carte di pagamento, i prestiti personali);
- circa 500.000 clienti attivi già raggiunti con il lancio dell'App Intesa Sanpaolo Investo e quasi il 40% delle operazioni di trading online effettuate dalla clientela retail di Banca dei Territori.

Con analoga spinta innovativa, anche il rapporto con la clientela Imprese e Corporate sta evolvendo in ottica digitale grazie ad un programma di trasformazione pluriennale e un Nuovo Portale per le Aziende, registrando tra l'altro:

- 320.000 aziende migrate sul nuovo portale digitale e 20 mln di transazioni al mese, corrispondenti a 140 mld di euro al mese transati;
- 350.000 utenti (dipendenti delle aziende clienti) con nuove credenziali di accesso, altamente affidabili in termini di Cyber Security e basate o sull'utilizzo di Smartphone o di appositi lettori digitali di QRCode;
- 170.000 utenti che utilizzano la Nuova APP Inbiz che consente di approvare milioni di transazioni al mese anche in mobilità o di consultare Saldi e Movimenti di tutti i conti sia del Gruppo Intesa Sanpaolo sia di altre banche;
- 20.000 clienti abilitati al nuovo tool digitale Tesoreria Aziendale (Treasury Management System a supporto dei Tesorieri aziendale per monitorare e prevedere il Capitale Circolante);
- 25.000 clienti attivati al nuovo Customer Journey Export (area di lavoro a supporto delle aziende con bisogni di Trade Export).
- Le principali novità in ambito digitale del 2019 hanno riguardato:
  - lo sviluppo di nuovi customer journey (processi di vendita) in logica multicanale, per il miglioramento dell'offerta e dell'experience, con l'ampliamento dei prodotti in vendita da Internet Banking, App e Intesa Sanpaolo Mobile, in modalità self e in Offerta a Distanza;
  - una serie di evolutive, individuate come prioritarie per rimanere best practice europea, quali l'intervento sulla funzione OCR (optical character recognition) su App per consentire il pagamento di F24 e bollettini da App o il rilascio su App e su Internet Banking del cruscotto notifiche, per il monitoraggio, in tempo reale, dell'operatività su Conti, Carte e Investimenti;

- i pagamenti digitali oltre 700 mila XME Pay attivi, il portafoglio digitale dell'App Intesa Sanpaolo Mobile e la dematerializzazione delle carte di pagamento su dispositivo mobile integrando tutte le principali soluzioni disponibili sul mercato, nonché l'estensione al circuito nazionale delle carte di debito della possibilità di dematerializzare la carta.

## IL COINVOLGIMENTO DEI COLLABORATORI

Il sistema di change management Ottomila! ha consolidato nel 2019 l'attività di supporto riguardante circa 44.500 collaboratori nella realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021 all'interno della Banca dei Territori. Ottomila! si fonda sull'ascolto, la partecipazione e il coinvolgimento dei collaboratori nell'ambito di un palinsesto di attività veicolate sul sito web in un processo di co-creazione di iniziative e KPI pensati per valorizzare il contributo di ciascuno. Nel 2019 è stato utilizzato l'Altimetro, strumento indirizzato a filiali e uffici con rilevazioni trimestrali (96.979 questionari compilati nel 2019) per consentire ai collaboratori di contribuire a migliorare le diverse realtà lavorative. Con il progetto Vividigitale è proseguita la diffusione della cultura digitale in un contesto di profonda trasformazione attraverso format dedicati a collaboratori e clienti e, in particolare, sono stati individuati nelle filiali e nelle strutture di Direzione, 5.823 diffusori di cultura digitale, veri punti di riferimento per collaboratori e clienti, coinvolti in 122 sessioni di approfondimento. I contenuti condivisi sono stati poi presentati ai clienti attraverso l'informazione e il supporto diretto tramite 70 eventi dedicati organizzati nelle filiali di nuovo layout, maggiormente adatte a ospitare questo tipo di incontri.

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

Le filiali continuano a rappresentare il luogo fisico di relazione personale con la clientela della rete distributiva soprattutto per le operazioni più complesse. Il progetto Nuovo Layout di Filiale ha prodotto un significativo cambiamento del luogo fisico dove incontrare il cliente con spazi modulari che pongono al centro l'accoglienza e aree funzionali a seconda del tipo di attività da svolgere (salottini, co-working) e adatte anche ad ospitare eventi artistici e culturali. Il nuovo modello di filiale da fine 2019 è presente in 229 filiali, di cui 7 filiali Imprese, che hanno ospitato circa 450 eventi e visto il coinvolgimento di circa 15.000 clienti.

La razionalizzazione della rete distributiva, la ricerca di innovazione, la digitalizzazione e l'offerta di modelli integrati, come delineati nel Piano d'Impresa 2018-2021, trovano una compiuta realizzazione nella consulenza remota della Filiale Online.

Nel 2019 il Progetto Gestore Remoto è stato esteso progressivamente a tutte le Direzioni Regionali con un totale di 14 Filiali Remote con 141 Gestori Remoti in attività. Il Gestore Remoto cura la relazione, le attività di gestione e sviluppo della clientela inserita nel proprio portafoglio, a partire da una prima fase di creazione del medesimo in cui vengono chiamati i clienti per proporre l'opportunità del nuovo servizio, con adesione volontaria e gratuita, e passare poi alla gestione e consulenza vera e propria sempre da remoto. Il Gestore Remoto non è una figura esclusiva per il cliente, che può sempre optare per prendere un appuntamento in Rete, in base all'esigenza da soddisfare. Questo è un tratto innovativo rilevante: un modello circolare, che pone il cliente al centro, con due figure di relazione che lo accompagnano nelle sue scelte e lo supportano nelle sue decisioni.

La presenza capillare sul territorio e l'accesso ai servizi sono realizzate da Banca 5, la prima Banca online in Italia attiva nei sistemi di pagamento e basata esclusivamente sul canale delle tabaccherie. Banca 5 conta circa 17.000 esercizi con terminali per l'offerta di servizi finanziari di prossimità (prelievi e bonifici) e servizi di pagamento (bollettini e carte del Gruppo). Nel 2019 Intesa Sanpaolo e Sisal, attraverso Banca 5 e SisalPay, hanno costituito una NewCo che offre prodotti bancari, servizi di pagamento e transazionali in oltre 50.000 esercizi distribuiti sull'intero territorio nazionale e nei quali transitano quotidianamente circa 45 mln di cittadini. La nuova rete, pienamente operativa a partire da inizio 2020, integrerà l'offerta dei servizi e prodotti di Banca 5 e SisalPay.

Nel 2019, la Divisione International Subsidiary Banks ha proseguito l'attività dei progetti:

- Adopting Group Distribution Model, di implementazione del nuovo modello di servizio commerciale in Banca Intesa Beograd in Serbia, CIB Bank in Ungheria, Privredna Banka Zagreb-PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia ed Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, coinvolgendo circa 300 filiali a beneficio di 300.000 clienti con un servizio di consulenza personalizzato dal gestore dedicato ed un servizio in costante miglioramento, anche grazie ad ulteriori sportelli automatici di ultima generazione (255 bancomat evoluti – MTA). A fronte dei risultati positivi realizzati, la Divisione ha deciso di includere nel progetto anche Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina e Intesa Sanpaolo Bank Romania.
- DigiCal, volto a rafforzare l'integrazione tra i canali fisici e digitali al fine di digitalizzare i processi in essere per i clienti Retail e Small Business. Nel corso del 2019 è cresciuto stabilmente il numero di clienti online che utilizza i canali digitali: 278.000 in CIB Bank in Ungheria, 257.000 in Bank of Alexandria, 483.000 in Privredna Banka Zagreb – PBZ in Croazia e 35.000 in Intesa Sanpaolo Bank Albania. A fine anno DigiCal è stato esteso a Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia con l'internet e mobile banking. Nel 2019, Privredna Banka Zagreb - PBZ in Croazia ha raggiunto oltre 5.000 clienti con l'introduzione della piattaforma di Internet e Mobile Banking Digi4Biz dedicata al segmento Small Business e SME, che sarà estesa nel 2020 anche a CIB Bank in Ungheria e Intesa

Sanpaolo Bank Albania.

L'utilizzo dei tablet Danube per la raccolta della firma durante le operazioni transazionali in Privredna Banka Zagreb – PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia, Intesa Sanpaolo Bosna i Hercegovina, CIB Bank in Ungheria, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia ha contribuito alla dematerializzazione dei contratti ed ha semplificato e migliorato la Customer Experience.

## INNOVAZIONE NEL CREDITO

Anche l'attività di concessione del credito ai privati è realizzata, in termini di prodotti e di processo, in un'ottica multicanale. L'offerta ricevuta dalla filiale tradizionale, infatti, può essere completata e conclusa dal cliente comodamente dal proprio dispositivo mobile, in autonomia o con l'assistenza della filiale. Oltre il 70% delle pratiche di credito approvate sono effettuate con valutazione automatica e sono erogate entro le 24 ore completando l'erogazione entro 48 ore per circa il 90% delle pratiche. Nel credito al consumo, tramite il prodotto PerTe Prestito Diretto, la Banca rende possibile, in modalità di vendita self, l'acquisto di prodotti a tasso zero in un ampio catalogo di prodotti di consumo durevole. 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 ha interessato il settore dei mutui casa con il prodotto Mutuo in Tasca, destinato ai clienti alla ricerca di un immobile che possono richiedere alla Banca di deliberare l'importo massimo del credito che potrà essere loro concesso; a fine 2019 le adesioni sono oltre 9.300, con più di 1.500 clienti che, individuata la casa da acquistare, hanno ricevuto l'erogazione del mutuo.

## ACCESSIBILITÀ PER PERSONE CON DISABILITÀ

L'operatività di clienti ipovedenti o non vedenti è realizzata, in Italia, con sportelli automatici dotati di un'interfaccia grafica ad alta leggibilità per gli ipovedenti, mentre per i non vedenti oltre 6.400 macchine sono dotate di cuffie per l'ascolto della guida vocale. Il monitoraggio sull'accessibilità e sulla fruibilità di edifici e servizi ha portato a concludere il censimento di 4.576 punti operativi (costituiti essenzialmente da filiali Retail, Personal, Imprese, Private, Corporate, distaccamenti delle diverse tipologie di filiali, sportelli distaccati e aziendali) su 5.460 totali, ossia circa l'84% (sono ancora escluse le ex Banche Venete), verificando la fruibilità delle apparecchiature automatizzate e l'accessibilità delle diverse aree con presenza di percorsi tattili per ipovedenti e non vedenti. Sul sito internet di Intesa Sanpaolo è possibile reperire informazioni specifiche in merito all'accessibilità delle filiali [1].

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. Nelle Banche Estere, nell'ambito del modello DigiCal, prosegue l'adeguamento degli applicativi Web-WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines), con un servizio in inglese e nella lingua locale. Nel perimetro delle Banche Estere, nel 2019 è stata condotta un'attività di rilevamento dei siti delle Banche complessivo della rete di filiali e strutture di headoffice (oltre 900 siti), mirato a verificare lo stato di accessibilità secondo una serie di parametri comuni (accessibilità dall'esterno, alle casse, ai gestori, etc.) e a identificare interventi migliorativi in tutto il perimetro. L'accessibilità alle filiali dall'esterno oscilla tra il 38% ed il 91% dipendendo dai Paesi, riscontrando i tassi più elevati presso Privredna Banka Zagreb-PBZ in Croazia (91%), Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia (82%), CIB Bank in Ungheria (72%) e VÚB Banka in Slovacchia e Intesa Sanpaolo Bank Romania (70%).

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.



## TUTELA DEL CLIENTE E VENDITA RESPONSABILE

### TRASPARENZA VERSO I CLIENTI

Intesa Sanpaolo rende chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni destinate al cliente in tutte le fasi della relazione con la Banca, attraverso semplicità del linguaggio, informazioni trasparenti 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 Intesa Sanpaolo ha scelto, già dal 2007, di offrire ai clienti il più alto livello di tutela, ovvero il servizio di consulenza. Con riguardo a operazioni relative a prodotti finanziari o servizi di investimento sono formulate raccomandazioni personalizzate 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. Dall'entrata in vigore della Direttiva MiFID II e dei Regolamenti europei in tema di protezione degli investitori<sup>1</sup> tali Regole sono state rafforzate al fine di poter offrire un più alto livello di protezione agli investitori e maggiore trasparenza delle negoziazioni 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. Tra i progetti in ambito 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 rivolto a chi cerca un rapporto esclusivo che unisca una tecnologia innovativa al supporto professionale e continuo di un gestore dedicato.

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

I nuovi prodotti e servizi, come le modifiche agli esistenti, sono oggetto di verifica di compliance rispetto alla normativa applicabile così come 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 compliance sono condotte nel rispetto dei principi di correttezza e tutela dell'interesse dei clienti, e attengono anche alla qualità dell'informativa fornita, alla coerenza degli stessi servizi, prodotti o operazioni con le esigenze e le caratteristiche della clientela alla quale sono indirizzati.

### BUSINESS CONDUCT ADVISORY

Nel 2019 la funzione Business Conduct Advisory (BCA), creata nel 2018, ha continuato le attività di monitoraggio del quadro politico e normativo dei Paesi delle Banche Estere, e di consulenza sia nella valutazione del rischio di condotta per l'introduzione di nuovi prodotti, sia in casi specifici. Complessivamente sono stati forniti 50 pareri, 17 dei quali relativi alle tematiche ESG (Environment, Social & Governance). Per garantire un'interpretazione condivisa del rischio di condotta, nel 2020 sarà lanciata una newsletter BCA dedicata alle funzioni di compliance e di business delle controllate.

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

## DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Intesa Sanpaolo in un dialogo da tempo avviato, aperto e costruttivo con le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello nazionale, ha sottoscritto il 12 aprile 2019, con tutte le Associazioni dei consumatori appartenenti al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (Ministero Sviluppo Economico), l'accordo quadro denominato "Innoviamo le Relazioni". L'accordo prevede la formazione di 6 tavoli di confronto permanenti sulle tematiche di maggiore interesse: Prodotti e Servizi, Normativa e Authority, Educational, Assistenza Clienti e Conciliazione, Sostenibilità, Rapporti Territoriali. Sempre nel corso del 2019 si sono svolti due tavoli sulle tematiche Prodotti e Servizi ed in particolare su: Fondo Indennizzo Risparmiatori (ex Banche Venete), nuova direttiva sulla definizione di default, aggiornamento rendicontazione Mifid II, chiarezza e trasparenza nella comunicazione alla clientela, prestito agevolato dedicato agli studenti universitari "per Merito", accordo Banca 5 – Sisal Pay.

Intesa Sanpaolo è inoltre socio e componente del Direttivo di Consumers' Forum, che nel 2019 ha portato avanti l'impegno alla Sostenibilità Consumerista con l'obiettivo di costruire un mercato giusto ed equilibrato in cui consumatore e impresa si fanno carico di obiettivi collettivi. In questo ambito l'Associazione ha aderito e partecipato ai Saturdays for Future, iniziativa promossa da Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile – ASVIS sul consumo responsabile.

Nel corso dell'anno sono proseguite 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, è semplice, gratuita e veloce e prevede tempi massimi di risoluzione dei casi in 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 2019 sono pervenute 16 domande di conciliazione permanente.

## RIVENDITA DI DIAMANTI MEDIANTE ACQUISTO AL PREZZO ORIGINARIO

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 di offerta di diamanti. Nel contempo, Intesa Sanpaolo ha avviato un processo per riconoscere alla clientela il costo originario sostenuto per l'acquisto dei preziosi, con contestuale ritiro delle pietre, al fine di soddisfare le esigenze di rivendita della clientela rimaste insoddisfatte da DPI, a causa della illiquidità creatasi sul mercato. A completamento degli interventi a tutela della clientela, a gennaio 2018 la Banca ha inviato una comunicazione ai clienti possessori di diamanti nella quale ha confermato la disponibilità ad intervenire direttamente per soddisfare le esigenze di realizzo manifestate dalla clientela. A fronte di tali azioni, al 31 dicembre 2019 la Banca ha soddisfatto le richieste pervenute da circa 6.600 clienti, per un controvalore di circa 112 mln di euro.

In tale contesto, nel mese di febbraio 2019 è stato notificato alla Banca un sequestro preventivo per 11,1 mln di euro, somma rappresentata dalle commissioni riconosciute da DPI a Intesa Sanpaolo. Nel mese di ottobre 2019, la Procura della Repubblica di Milano ha notificato un avviso di conclusione delle indagini preliminari nell'ambito del procedimento penale che, quanto a Intesa Sanpaolo, vede coinvolti due gestori di filiale per l'ipotesi di truffa aggravata e soggetti ancora da identificare sia per la predetta ipotesi di truffa sia per l'ipotesi di autoriciclaggio. Tali indagini riguardano, anche per ulteriori ipotesi di reato, 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. Per approfondimenti pag. 494 bilancio consolidato [1].

## SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il Gruppo Intesa Sanpaolo in tutte le sedi e nelle filiali tutela la salute e sicurezza di tutte le persone che vi operano e transitano implementando regole operative e misure tecnologiche di sicurezza, supportate da strumenti informativi e di diffusione della cultura in materia.

### SICUREZZA FISICA

La sicurezza fisica è presidiata dalla competente funzione di Capogruppo di Sicurezza Fisica, che opera in modalità diretta per il perimetro Italia e svolge un ruolo di coordinamento funzionale per le Banche Estere, ciascuna dotata di una propria funzione di sicurezza. L'analisi sui rischi di rapine è costantemente aggiornata e, con il miglioramento dei sistemi di sicurezza, viene eseguito un aggiornamento per la verifica del livello di protezione di siti ad alto rischio. Nel 2019 in Italia si sono verificati 13 eventi portati a termine e 9 tentativi di rapina, a fronte di 12 eventi portati a termine nel 2018 e 12 tentativi di rapina. Il fenomeno resta contenuto e

in diminuzione dell'8% rispetto al 2018. 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 come gli attacchi agli ATM (26 episodi totali, di cui 7 consumati e 19 tentati nel 2019), prevalentemente in orari notturni e con la filiale chiusa; 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. Con riferimento ai comportamenti aggressivi non a scopo predatorio, si evidenzia che il fenomeno è sotto continua osservazione, anche da parte dell'INAIL, per la sua continua crescita in molti settori, tra cui Sanità e Istruzione. Il comparto dei servizi finanziari è esposto per tutte quelle attività che prevedono il contatto con la clientela. Nel 2019 il rilevamento sulle Reti Territoriali del Gruppo ha evidenziato 132 casi di aggressione (in 9 di essi i collaboratori sono ricorsi a cure mediche) a fronte di 96 casi nel 2018 (in 4 i collaboratori sono ricorsi a cure sanitarie). Le azioni di mitigazione sono costituite dalla formazione relativa ai processi di prevenzione e dalla rilevazione e gestione degli eventi con il contributo della Divisione Banca dei Territori, di Tutela Aziendale e del Legale e Contenzioso.

Inoltre, nel 2019 le attività condotte dalla struttura del Gruppo dedicata alla sicurezza fisica si sono basate su un piano di verifiche in loco dei livelli di esposizione ai rischi di security e sulla definizione di una metodologia di assessment basata sull'applicazione della norma ISO 31000:2018 nonché sull'impiego di consolidati modelli sintetici di individuazione di indicatori di rischio. Queste analisi hanno condotto: alla realizzazione di interventi tecnologici di prevenzione furti (protezione caveaux, protezione dei sistemi di cassa, protezione ATM/MTA, incremento sistemi di allarme) e prevenzione rapine (sistemi di frazionamento contante, videosorveglianza e sostituzione servizi vigilanza con tecnologia); alla predisposizione di nuovi moduli formativi attraverso la piattaforma Apprendo; alla sensibilizzazione dei collaboratori tramite interventi di awareness realizzati presso le filiali attraverso la collaborazione delle Direzioni di Rete; all'attivazione di interventi di gestione di aggressioni non a scopo predatorio, tramite il concorso di tutte le strutture competenti della Banca.

## SICUREZZA INFORMATICA

Il Gruppo attribuisce un'importanza strategica alla protezione delle informazioni e alla 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 con regole inquadrate nel Sistema dei Controlli Interni Integrato della Banca, che definisce le responsabilità a tutti i livelli aziendali.

Il modello di sicurezza informatica del Gruppo è basato su un approccio di tipo risk-based e si articola in tre principali macro-aree:

- Indirizzo: definito mediante la revisione degli aspetti organizzativi e di politiche/processi, l'intelligence strategica e predittiva dei rischi di sicurezza informatica, le attività di awareness e i flussi informativi verso gli organi interni di controllo;
- Controllo: assicurato attraverso attività di gestione del rischio, l'esecuzione dei controlli e il mantenimento delle più diffuse certificazioni di sicurezza;
- Presidio attivo: garantito mediante l'utilizzo delle tecnologie più appropriate al fine di garantire livelli adeguati di protezione ai clienti e mediante l'attività di governo e gestione della supply chain.

In accordo con il modello, sono stati definiti opportuni ruoli e responsabilità a supporto ed a presidio della sicurezza informatica, tra cui: gli Organi Societari ed i Comitati che assumono la generale responsabilità di indirizzo e controllo della sicurezza informatica, supportati dalle Funzioni di Governo che assicurano un'efficace gestione della stessa; l'Information Security Officer (ISO) che assicura la protezione delle informazioni e delle infrastrutture in linea con la strategia di Gruppo, garantisce la coerenza tra le regole interne, promuove e sviluppa l'integrazione tra le diverse responsabilità in ambito Sicurezza, garantisce la compliance all'impianto normativo; le Funzioni Competenti che erogano i servizi, progettano e rilasciano soluzioni di sicurezza informatica attenendosi alla normativa in materia.

I compiti di sicurezza informatica sono svolti attraverso linee guida comuni all'interno del Gruppo, 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. Il modello ed il sistema di gestione della sicurezza informatica nel suo complesso sono periodicamente rivisti ed aggiornati, almeno una volta all'anno oppure in concomitanza di eventuali cambiamenti esterni e/o interni (es. normativi e regolamentari, organizzativi, tecnologici) che possono avere un impatto in termini di sicurezza informatica, in un'ottica di miglioramento continuo dello stesso. La struttura di Sicurezza Informatica, inoltre, conduce annualmente delle attività di Strategic Intelligence volte ad identificare gli scenari di rischio più rilevanti per il Gruppo Intesa Sanpaolo, relativamente ai quali sono definite le aree di indirizzo necessarie al fine di abilitare la Cyber Readiness di Gruppo stesso.

Tenuto conto dell'importanza crescente delle tematiche di sicurezza informatica anche in relazione al Piano

d'Impresa 2018-2021, il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo approva annualmente il Piano di Sicurezza Informatica che indirizza in modo strutturato e coordinato le sfide introdotte dal cyber space tramite 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 sicurezza informatica, che si deve basare su una perfetta conoscenza di ogni elemento della superficie da proteggere, la quale cresce insieme ai servizi offerti e ai nuovi rischi, fortemente legati ai comportamenti e al fattore umano. Tale strategia si fonda su quattro principali pilastri (Eccellenza nei fondamentali, Sensibilità e dinamicità, Cultura, Governance di Gruppo) che hanno consentito di definire i progetti operativi ed i relativi investimenti necessari per l'implementazione delle iniziative definite all'interno del piano complessivo. Tra le iniziative più rilevanti per la Banca si evidenziano:

- le attività volte al miglioramento del servizio per i clienti (es. risk based authentication – misure di sicurezza adattative in funzione del profilo di rischio della transazione) ed al potenziamento dei processi interni in termini di azioni e comunicazioni da attivare in caso di evento critico, con il fine di ridurre i relativi rischi
- l'antifrode a livello di Gruppo, il cui obiettivo è il continuo rafforzamento del modello predittivo basato sull'utilizzo di dati, tecnologia e conoscenza dei processi. I benefici attesi sono molteplici e riguardano tra gli altri il miglioramento dell'efficienza operativa e di processo, la minimizzazione degli attacchi riusciti e una risposta più rapida ai tentativi di frode
- l'accrescimento del Presidio Sicurezza Terze parti che erogano servizi per la Banca, attraverso una propria metodologia di valutazione, classificazione e verifica dei fornitori per gli aspetti di sicurezza informatica e continuità operativa. Le verifiche di sicurezza riguardano l'intero ciclo di vita del fornitore all'interno della Banca, dalla fase di contrattualizzazione, durante l'erogazione del servizio, fino all'eventuale chiusura del contratto. Il presidio della tematica in oggetto viene garantito da un team di lavoro dedicato costituitosi nel corso del 2019.

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. In un contesto in cui i tentativi di attacco sono in costante crescita, Intesa Sanpaolo mantiene di anno in anno il livello di efficacia dei propri meccanismi antifrode; questo ha consentito nel 2019 il blocco di transazioni fraudolente per circa 46 mln di euro per i clienti privati e per circa 86 mln 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 attuando una serie di iniziative di comunicazione sul sito pubblico (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, come unica Banca italiana, alle campagne di Europol (iniziative Cyber Scams, Don't Be a Mule, No More Ransom) collaborando alla predisposizione e alla distribuzione del materiale indirizzato all'accrescimento della cultura della sicurezza informatica della clientela attraverso esempi e messaggi diretti per mantenere il controllo della propria vita digitale.

La formazione annuale prevista da Intesa Sanpaolo si rivolge in maniera personalizzata a tutti i livelli gerarchici aziendali, compreso il Top Management, che nel corso del 2019 è stato coinvolto in diverse iniziative tra cui alcune simulazioni di gestione di una crisi originata da un attacco cyber/data breach e diversi workshop di approfondimento in ambito sicurezza informatica. Sono state avviate alcune collaborazioni con l'università Bocconi e i politecnici di Milano e Torino al fine di supportare la creazione dei primi corsi di Laurea in ambito Cybersecurity, stage, talent program per hacker etici.

Nel 2019 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. Sono inoltre proseguite le iniziative che vedono il coinvolgimento di Intesa Sanpaolo su diversi tavoli di lavoro con enti internazionali come ad esempio AFME, BPI, JP Morgan, HSBC, ECSO, Leonardo, EBF, Enisa nonché CERTFin e ABILab. Il presidio integrato di sicurezza informatica 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 mld di euro di credito ad impatto sociale a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.

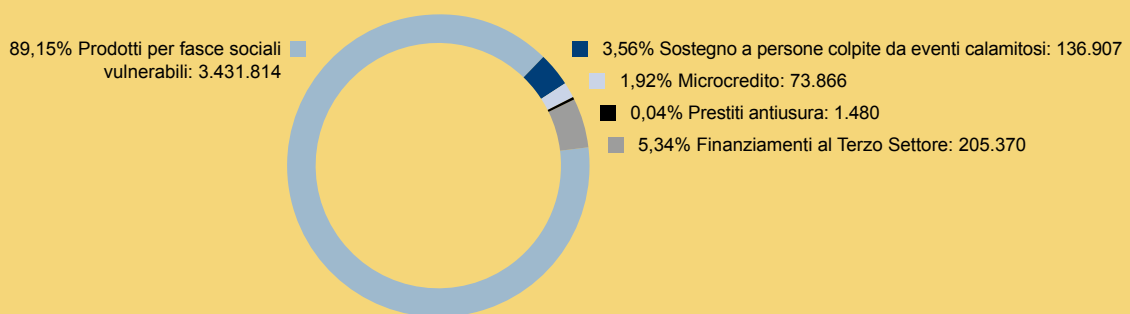
### INCLUSIONE FINANZIARIA DI SOGGETTI VULNERABILI

Il supporto ai soggetti in condizioni di vulnerabilità è realizzato da progetti ed iniziative mirate alla 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 2019 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato nuovi finanziamenti per attività ad alto impatto sociale per circa 3,8 mld di euro, pari al 6,6% del totale erogato, 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

Sono attive collaborazioni con vari enti per favorire il credito a persone o piccole imprese in difficoltà. Complessivamente nel 2019 il Gruppo ha erogato circa 75 mln di euro in progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.

L'iniziativa di più lungo termine è il Prestito della Speranza, promosso dal 2010 dalla Conferenza Episcopale Italiana e dall'Associazione Bancaria Italiana per sostenere famiglie in temporanea difficoltà tramite il supporto all'avvio di piccole attività imprenditoriali, il progetto si è successivamente concentrato su Intesa Sanpaolo erogando, dal 2015 al 2019 circa 44,4 mln di euro per oltre 5.700 finanziamenti, di cui 900 nell'ultimo biennio per circa 7,3 mln. Il meccanismo tipico del Prestito della Speranza, per cui un ente, generalmente filantropico o religioso, fornisce i mezzi per un fondo di garanzia costituito presso il Gruppo associato a una convenzione con Intesa Sanpaolo, è stato replicato con una serie di controparti.

Iniziative di rilievo vedono Intesa Sanpaolo partner della Fondazione Lombarda Antiusura e della Fondazione Welfare Ambrosiano. 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.

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.

Oltre alle collaborazioni, la Banca rende disponibile il Finanziamento Microcredito imprenditoriale, dedicato alle microimprese nella fase di avvio di una nuova attività o nel momento di investire in progetti di crescita, offrendo ad esse 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 (Fondo del Ministero dello Sviluppo Economico, operativo dal 2000). 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. Tra le caratteristiche essenziali del Microcredito Imprenditoriale ricordiamo i servizi di assistenza e monitoraggio, a supporto dell'attività imprenditoriale, offerti gratuitamente dall'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). Nel 2019 sono stati erogati circa 700 finanziamenti per 14,8 mln di euro.

### MICROFINANZA IN COOPERAZIONE CON LE ONG

Bank of Alexandria, in collaborazione con diverse ONG, ha lanciato soluzioni mirate per contribuire all'empowerment economico e di sostegno al reddito nonché all'inclusione finanziaria dei segmenti vulnerabili della società e sostegno alle necessità finanziarie dei clienti non bancarizzati. Le soluzioni sono sviluppate attraverso un approccio multistakeholder che prevede il coinvolgimento di entità partner appartenenti a diversi settori. In particolare, i beneficiari sono donne e giovani in situazioni svantaggiate e artigiani egiziani. Nel 2019, sono stati erogati 20 finanziamenti per un totale di oltre 47.000 euro.

### 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, dotato di una disponibilità di 250 mln di euro, per sostenere l'erogazione di circa 1,25 mld di euro di prestiti alle categorie che avrebbero altrimenti difficoltà ad accedere al credito nonostante il loro potenziale.

Il Fund for Impact parte dall'esperienza di Banca Prossima, ora integrata nella Direzione Impact della Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo, che ha introdotto questa modalità di intervento a supporto del settore non profit. In dieci mesi del 2019, l'impegno si è concretizzato con l'avvio dell'iniziativa "per Merito", il finanziamento rivolto a studenti residenti in Italia per l'accesso a università italiane e straniere, o master, senza richiedere garanzie personali o familiari, in qualsiasi condizione economica e sociale. La richiesta di prestito avviene online, con una linea di fido crescente mantenendo un ritmo di studi di almeno venti crediti o l'80% degli esami previsti a semestre, per un importo annuo massimo di 3.000 euro per gli studenti in sede e 5.000 euro per quelli fuori sede,

per tutto il corso triennale e per gli ulteriori due anni previsti per la laurea magistrale. Per gli studi all'estero o per i master gli importi possono anche essere più alti, fino a un massimo di 50.000 euro per tutta la durata degli studi. Trascorsi due anni dal conseguimento del titolo universitario si avvia la restituzione di quanto utilizzato, rateizzato fino a un massimo di 30 anni, a un tasso fisso definito alla sottoscrizione. È possibile sospendere la restituzione per tre volte e richiedere l'estinzione anticipata senza costi aggiuntivi. Il prestito integra e rafforza le soluzioni offerte dalle Università, borse o contributi allo studio, senza sostituire il ruolo primario delle Istituzioni pubbliche nel garantire il diritto allo studio, sostenendo gli studenti che non hanno maturato i requisiti per il sostegno previsto dalle Università, e contribuendo dunque a favorire le immatricolazioni universitarie, premessa per lo sviluppo del capitale umano dei giovani ai fini della crescita del Paese. L'iniziativa "per Merito", complessivamente, ha finanziato nel 2019 3.240 nuovi studenti erogando loro circa 28 mln.

## EVENTI CATASTROFICI E CALAMITOSI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato un impegno concreto al fianco delle popolazioni colpite da eventi straordinari legati al maltempo che sempre di più colpiscono il territorio italiano, attivando plafond dedicati, 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 2019 sono state effettuate circa 1.900 sospensioni nel rimborso dei finanziamenti in essere per un debito residuo di circa 800 mln. Sono inoltre stati erogati circa 2.800 finanziamenti agevolati per oltre 135 mln nel 2019 e per circa 335 mln dal 2018.

La Banca ha messo a disposizione delle famiglie e imprese colpite dal crollo del ponte di Genova un plafond di 4,5 mln di euro per la remissione unilaterale dei mutui prima casa degli immobili dichiarati inagibili (0,5 mln di euro rimessi) nonché un plafond di 50 mln di euro per la ricostruzione (4,6 mln di euro concessi); ha inoltre previsto la sottoscrizione della Polizza Vicino a Te per i minori che hanno perso, in occasione del crollo, uno o entrambi i genitori.

Quest'anno il Gruppo, tra gli altri provvedimenti, ha stanziato per le famiglie e imprese colpite dall'emergenza maltempo nel territorio di Venezia un plafond di 100 mln di euro e ha previsto la possibilità di richiedere la sospensione per 12 mesi delle rate dei finanziamenti.

Intesa Sanpaolo Bank Albania ha confermato il suo impegno per gli aiuti alla popolazione colpita dal terremoto di novembre 2019, con il programma Earthquake Relief and Support Plan. Grazie anche a un'indagine dedicata, è intervenuta in soccorso dei clienti colpiti, privati e imprese, tramite una moratoria ai finanziamenti in corso (sospensione del mutuo fino a 12 mesi, riprogrammazione del piano di rimborso rate) e finanziamenti a condizioni agevolate per i danni o per riavvio dell'attività imprenditoriale, con tempi di approvazione molto rapidi.

## SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE

Intesa Sanpaolo aderisce al Fondo di Garanzia per la Prima Casa, istituito dalla Legge di Stabilità 2014. Grazie al Protocollo d'intesa tra ABI e Ministero dell'Economia e delle Finanze, i clienti beneficiari 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 2019 sono stati erogati 6.144 mutui, per un controvalore di 633 mln di euro.

Il sostegno alle famiglie si è concretizzato anche con la rinegoziazione di mutui, più di 63.000 nel 2019, e oltre 3.200 sospensioni complessive definite grazie ad accordi di sistema e per il sostegno alle famiglie a fronte di calamità naturali, già citato sopra. Inoltre, nel corso del 2019 sono state effettuate iniziative di sospensione delle rate dei finanziamenti (fino a 12 mesi) relativi a dipendenti di società in situazione di crisi e in alcuni casi anche dell'indotto (es. ex Ilva di Taranto) che hanno fornito un immediato segnale di sostegno alle famiglie dei dipendenti delle aziende direttamente colpite.

Sempre nel sostegno ai privati è proseguito il finanziamento per le richieste di APE (Anticipo finanziario a garanzia pensionistica) Volontario, strumento introdotto in via sperimentale dalla Legge di Bilancio 2017 e prorogato fino al 2020 per i lavoratori che, compiuti 63 anni e con un minimo di 20 anni di contributi, vogliono uscire anticipatamente dal lavoro. Nel 2019 sono pervenute 1.555 domande, portando il numero totale a 9.264, e ne sono state accettate 1.327, con un totale di 6.769 dall'avvio dell'iniziativa, con un importo erogato di 66,7 mln di euro.

## L'OFFERTA PER I GIOVANI

L'offerta ai giovani riguarda:

- mutui, in particolare Mutuo Giovani, con l'erogazione complessiva, considerando anche il Fondo Garanzia per la Prima Casa, di circa 2,5 mld di euro a oltre 21.700 giovani;
- finanziamenti, con il prodotto dedicato ai giovani universitari "per Merito" avente l'obiettivo di favorire l'accesso allo studio, per i dettagli del quale si rimanda al paragrafo "Fund for Impact – Nuove opportunità di accesso al credito";
- conti correnti, con il prodotto XME Conto, a condizioni agevolate e con imposta a carico della Banca, sino a 35 anni, con poco meno di 898.000 intestatari a fine 2019 e con XME Conto UP!, per gli under 18, completamente gratuito sino al compimento della maggiore età;
- risparmio con XME Salvadanaio, il salvadanaio digitale utilizzabile da grandi e piccoli che consente di impostare accantonamenti, ad impulso o automatici per arrotondamenti delle operazioni di pagamento effettuate con carte. Per i più piccoli XME salvadanaio "prende vita" in XME dindi, il salvadanaio tecnologico che oltre alle funzioni tradizionali di raccolta di monete e banconote, consente di visualizzare i denari accantonati nel XME Salvadanaio, i progressi nel raggiungimento degli obiettivi prefissati e di monitorare il saldo di XME Conto UP! attraverso il touch screen presente sul dispositivo. Nel 2019 il prodotto è stato proposto nella Giornata Mondiale del Risparmio al fine di diffondere un'adeguata cultura finanziaria ed attenzione al risparmio fin da giovanissimi.

## LA GESTIONE DELLE RIMESSE

Intesa Sanpaolo offre prodotti specifici per i clienti stranieri, in Italia, che necessitano di inviare denaro nei paesi di origine. Nel corso del 2019 sono state effettuate circa 95.000 rimesse per circa 47 mln di euro complessivi.

### PROGETTO INCLUSIONE FINANZIARIA DEI MIGRANTI

Il progetto sull'inclusione finanziaria dei migranti è stato articolato sulla base dei risultati di uno studio 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 sia di change management.

## SUPPORTO AL TERZO SETTORE

Intesa Sanpaolo ha da tempo predisposto un'offerta dedicata alle organizzazioni del Terzo Settore, prima tramite Banca Prossima e poi (dopo la sua incorporazione nel 2019 in Intesa Sanpaolo) attraverso la Direzione Impact, nella quale è stata integrata.

A fine 2019 si contavano circa 66 mila clienti, una raccolta diretta e indiretta di circa 5,8 mld, dei quali circa 4,1 mld in raccolta diretta e impieghi per circa 2 mld. Il patrimonio immateriale dei soggetti del Terzo Settore riveste un ruolo importante nella sostenibilità a lungo termine della loro esposizione finanziaria, a tal fine sono stati sviluppati specifici modelli di rating che ben si adattano, particolarmente nella parte qualitativa, alle caratteristiche della clientela non profit e religiosa. A garanzia dell'attività, lo statuto di Banca Prossima prevedeva un Fondo per lo sviluppo dell'impresa sociale, al quale sono stati attribuiti ogni anno almeno il 50% degli utili residui al netto della destinazione a riserve legale e statutaria, nonché della ricostituzione della riserva sovrapprezzo inizialmente utilizzata per costituire il Fondo stesso.

Al Fondo è stata data continuità anche dopo l'incorporazione di Banca Prossima, attraverso la creazione di un plafond di circa lo 0,1% del patrimonio netto di Intesa Sanpaolo.

### PIATTAFORME DI CROWDFUNDING

For Funding è la piattaforma di crowdfunding sociale del Gruppo Intesa Sanpaolo rivolta alle organizzazioni, associazioni non profit e fondazioni che vogliono avviare una campagna di raccolta fondi con la partecipazione di un'ampia comunità di donatori. Le iniziative di raccolta fondi sono selezionate dal team di Intesa Sanpaolo che valuta l'organizzazione beneficiaria e la tipologia dei progetti al fine di valorizzare i progetti più meritevoli. Pubblicato il progetto in piattaforma, i sostenitori possono contribuire alla raccolta fondi con una donazione attraverso il sito internet, con carta di credito, tramite bonifico online, o bonifico presso la propria Banca o in una filiale di Intesa Sanpaolo. Ogni transazione è gratuita per il donatore e per il beneficiario.

Nel 2019 For Funding è diventata modello unico e distintivo nel mondo del crowdfunding sociale, essendo migrata in essa anche la piattaforma Terzo Valore, sviluppata da Banca Prossima per le organizzazioni non profit. I sostenitori possono sottoscrivere parte del credito a un tasso da essi scelto, inferiore a un livello massimo indicato dall'organizzazione stessa. Di fatto, circa la metà dei prestatori presta a tasso zero. Nel 2019 sono stati erogati 0,8 mln dalla Banca e 0,9 mln da terzi.



## EDUCAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA FINANZIARIA

La domanda di educazione economico-finanziaria in Italia è in continua crescita, un dato evidente per il Museo del Risparmio, che nel 2019 ha proseguito nei progetti e contenuti di educazione finanziaria, rivolti all'informazione e consapevolezza dei servizi finanziari oltre che ad evitare il diffondersi di situazioni di sovra indebitamento.

Il progetto di punta resta il SAVE Tour (Sustainability, Action, Voyage, Experience), un viaggio nelle regioni italiane, in collaborazione con Italscania e European Investment Bank Institute, rivolto a studenti di ogni ordine e grado. L'iniziativa, che è oggetto di Protocollo col Ministero dell'Istruzione e della Ricerca, prevede percorsi multimediali e laboratori didattici dedicati all'educazione economico-finanziaria e alla sostenibilità ambientale, proposti all'interno di un Discovery Truck appositamente allestito con postazioni video e gioco (per maggiori informazioni [1]). La prima edizione del giro d'Italia SAVE si è svolta da ottobre 2018 ad aprile 2019 ed ha interessato il Centro- Sud Italia, attraversando otto Regioni e coinvolgendo circa 10.000 studenti. La seconda edizione, avviata nell'ottobre 2019, interesserà 21 città attraverso Calabria, Sicilia e Sardegna, oltre a Torino, Genova e Napoli.

Il Museo del Risparmio dedica un'attenzione particolare a bambini e ragazzi che, a causa di barriere geografiche e/o socioeconomiche, beneficiano di minori opportunità educative. Nel 2019 ha realizzato progetti specifici per questa fascia, ai quali si sono aggiunti interventi di educazione finanziaria ad hoc per gruppi di persone in condizioni di fragilità economico sociale:

Progetto	Enti partner	Descrizione	Incontri e utenti coinvolti
MOney LEarning	Banca Europea degli Investimenti e la Fondazione per la Scuola della Compagnia di Sanpaolo	Studenti delle scuole primarie situate in aree montane o comunque distanti oltre 80 km da Torino, trasportati in pullman senza alcun esborso per le famiglie, accedono al Museo del Risparmio, che dedica loro una visita guidata gratuita e un laboratorio didattico	L'edizione 2019-2022, in corso, è estesa alle scuole delle Regioni limitrofe al Piemonte (Liguria, Lombardia, Valle d'Aosta), collocate a una distanza massima di 200 km da Torino. L'iniziativa coinvolge circa 2.000 bambini l'anno
SKY IS THE LIMIT	GLT Foundation	Dedicato specificamente agli studenti delle scuole medie di frontiera, per allenare i ragazzi a pensarsi come costruttori attivi del proprio futuro professionale, dotandoli di competenze di pianificazione e autoimprenditorialità	Fase pilota avviata nel 2019 per 100 studenti provenienti da scuole situate in quartiere difficili di Torino
Fuoriclasse della Scuola	Ministero dell'Istruzione e della Ricerca, Feduf, Confindustria e ABI	Campus di Educazione Finanziaria e Imprenditoriale dedicato agli studenti vincitori delle Olimpiadi della Scuola, provenienti da tutta Italia	La quarta edizione ha coinvolto 78 studenti delle scuole superiori
Welcom-ED	Università di Torino	Percorso interattivo modulare sui temi quali senso del risparmio, terminologia finanziaria di base, semplici tecniche di budgeting e planning e funzionamento degli strumenti finanziari più diffusi	Oltre 500 migranti
L.E.I. (Lavoro, Emancipazione, Inclusione)	Compagnia di Sanpaolo, Casa Circondariale di Torino e le cooperative presenti all'interno della stessa	Progetto per il reinserimento nella società delle detenute donne, con particolare attenzione alla gestione consapevole del denaro e all'auto- imprenditorialità	Mediamente 60 detenute sono coinvolte nel percorso formativo

Tra gli eventi di maggior rilievo promossi e coordinati dal Museo del Risparmio nel 2019 si segnalano:

Progetto	Enti partner	Descrizione
Arte del Risparmio	Diverse realtà del Gruppo Intesa Sanpaolo, quali Divisione International Subsidiary Banks, Gallerie d'Italia e Archivio Storico	Giornata Mondiale del Risparmio (31 ottobre); 190 collaboratori volontari e 15.000 studenti coinvolti; la Divisione International Subsidiary Banks ha aderito con 9 delle 11 controllate
Mostra Tommaso Bonaventura 100 MARCHI – Berlino 2019	CAMERA – Centro Italiano per la Fotografia, Fondazione Museo storico del Trentino, Centro Ricerca Archiviazione della Fotografia di Spilimbergo (CRAF)	Racconto fotografico e video del Begrüssungsgeld, il denaro di benvenuto che, tra il 1970 e il 1989, i cittadini della ex Germania Est ricevevano quando riuscivano a valicare il Muro di Berlino
Convegno Nuovi Italiani: esigenze conoscitive e integrazione – 24 gennaio 2019	Università di Torino	Seminario rivolto a docenti CPIA, e associazioni per riflettere sulle opportunità di inclusione economica e lavorativa di migranti e richiedenti asilo
Evento EDUTAINMENT. Il connubio vincente tra apprendimento e divertimento – 23 maggio 2019		Evento esperienziale e interattivo per fare il punto sugli strumenti e sulle nuove frontiere dell'edutainment applicato all'educazione economico-finanziaria
Seminario Educare alla cittadinanza economica bambini e ragazzi: esperienze a confronto – 26 settembre 2019	USR Piemonte e Fondazione Scuola della Compagnia di Sanpaolo	Seminario rivolto ai docenti ed educatori del primo ciclo di studi della scuola dell'obbligo, volto a diffondere nuovi approcci didattici e modalità di valutazione in materia di educazione finanziaria
Iniziativa Il limite è il cielo. Workshop sulla didattica inclusiva – 10 ottobre 2019	Global Thinking Foundation	Seminario per docenti ed educatori per promuovere buone pratiche di didattica inclusiva e innovativa

È stata confermata inoltre l'adesione, attraverso l'offerta dedicata a laboratori di educazione finanziaria e alla sostenibilità, ad eventi di rilievo nazionale quali Salone del Libro, Forum della Finanza Sostenibile, World Investor Week, European Money Week. Si è infine consolidata l'attività di networking internazionale attraverso l'organizzazione, insieme all'International Federation of Finance Museums (IFFM), del Financial Education Summit svolto a Ottawa il 31 ottobre che ha raccolto i principali stakeholder attivi sullo scenario europeo ed internazionale sui temi dell'inclusione ed alfabetizzazione finanziaria.

È proseguita nel 2019 la partnership con l'Osservatorio Permanente Giovani-Editori per il progetto Cultura finanziaria a scuola con l'obiettivo di sostenere la lettura critica e la consultazione dell'informazione di qualità nei giovani.

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

Il progetto Mettere in comune competenze, nel corso del 2019, ha realizzato due corsi di formazione per i quadri delle Associazioni Consumatori, uno a carattere territoriale, con sede a Firenze, dedicato alle associazioni della Toscana ed uno a carattere nazionale con sede a Roma. Agli eventi, 8 giornate per un totale di 56 ore di formazione, sono stati coinvolti 66 delegati di 15 diverse Associazioni dei consumatori appartenenti al CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti). Durante le lezioni sono stati trattati temi riguardanti la finanza, i mercati, il credito, prodotti assicurativi e ambiti normativi.

## SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO E ALL'INNOVAZIONE

Intesa Sanpaolo si propone come punto di riferimento, non solo finanziario, a sostegno del sistema economico del Paese in ogni fase dell'economia, anche nelle più delicate, per il mondo imprenditoriale e associativo, affiancando i clienti in un modello di relazione consolidato e duraturo, fondato su qualità, affidabilità e fiducia.

Nei confronti di oltre un milione di imprese e delle 200.000 Piccole e Medie Imprese clienti, 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, con un'attenzione particolare al tema della sostenibilità economica, sociale ed ambientale, così come dichiarato nel Piano d'Impresa 2018-2021.

### SOSTEGNO ALLE IMPRESE

Nel 2019 Intesa Sanpaolo ha destinato nuovo credito a medio-lungo termine all'economia reale per circa 58 mld di euro. In Italia, sono stati erogati circa 48 mld, di cui 38 mld a famiglie e Piccole e Medie Imprese.

Nel 2019 circa 18.500 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, con un impatto positivo generato sull'occupazione attraverso la tutela di circa 93.000 posti di lavoro.

L'accompagnamento delle imprese italiane nei loro percorsi di internazionalizzazione, direttamente o attraverso le proprie sussidiarie all'estero, trova il supporto di:

- un network di Gruppo con una presenza di filiali e uffici di rappresentanza in circa 40 Paesi nel mondo e una copertura in 85 Paesi grazie ad accordi con altre Banche;
- un modello di servizio che fa leva su competenze specialistiche di prodotto (trade finance, cash management e internazionalizzazione), sulla presenza di Desk specializzati (Corporate Desk e Multinational Clients Desk), con la consulenza di specialisti dedicati al supporto finanziario e alle necessità di Trade e Cash Management;
- un'offerta di prodotti domestica e cross-border, che, nell'area prettamente transazionale, mira a cogliere e portare sulle imprese clienti le opportunità (open banking) offerte dall'entrata in vigore della PSD2.

Per favorire lo sviluppo internazionale delle imprese Intesa Sanpaolo inoltre organizza varie tipologie di eventi in Italia e accompagna le imprese in missioni all'estero in collaborazione con vari partner, organismi istituzionali e associazioni di categoria.

La crescita dimensionale delle PMI italiane è sostenuta anche dalle strutture Intesa Sanpaolo di Finanza Strutturata e Advisory e dalla partnership con Elite di Borsa Italiana, supportando i piani di crescita e investimento delle PMI virtuose attraverso soluzioni finanziarie innovative che diano al contempo elevata visibilità alle aziende nei confronti di investitori istituzionali e accrescano la reputazione e la cultura finanziaria delle stesse. Nel corso del 2019, Intesa Sanpaolo, in collaborazione con Confindustria, ha portato 67 aziende rappresentative dell'intero territorio italiano e settori economici in tre Elite Lounge (programma internazionale di accompagnamento delle imprese più ambiziose nelle loro fasi di sviluppo) una delle quali dedicata all'imprenditoria femminile ed un'altra che ha visto il coinvolgimento di alcune aziende finaliste del Programma Imprese Vincenti.

Nel 2019, in partnership con Elite, è stato realizzato il Programma Intesa Sanpaolo Basket Bond, un'operazione di emissione di obbligazioni da parte di PMI che prevede una successiva cartolarizzazione tramite "Note" destinate a investitori istituzionali. Il Programma, strutturato in più tranche, prevede la sottoscrizione di obbligazioni per un ammontare complessivo fino a 1 miliardo di euro ed è finalizzato a coinvolgere circa 200 PMI complessivamente in tutta Italia.

Nell'ambito dei finanziamenti alle PMI evidenziamo l'estensione al mondo culturale e, in particolare, al mondo dell'Audiovisivo dell'anticipo del credito d'imposta, dando così corpo all'importante novità introdotta dalla Legge Cinema nr. 220/2016 (cedibilità del credito d'imposta) e rispondendo alla pressante richiesta degli operatori del settore.

### IMPRESE VINCENTI

Nel 2019 il Gruppo ha realizzato la prima edizione di Imprese Vincenti, il programma di valorizzazione delle eccellenze imprenditoriali italiane ossia le piccole e medie imprese che si distinguono nel panorama nazionale per crescita e creazione di valore e di posti di lavoro. L'obiettivo è fornire visibilità mediatica e offrire servizi per l'accompagnamento alla crescita, in collaborazione con partner di rilievo e con il supporto delle società del Gruppo Intesa Sanpaolo Formazione, Intesa Sanpaolo Forvalue e Intesa Sanpaolo Innovation Center. La prima edizione ha registrato ottimi risultati, con circa 1.800 imprese candidate e 120 imprese che sono state selezionate e celebrate come Imprese Vincenti.

## DIALOGO INDUSTRIALE E PROGRAMMA SVILUPPO FILIERE

Dialogo Industriale nasce con l'obiettivo di aumentare la "forza della relazione" dei gestori con le Imprese, individuando un linguaggio comune per una migliore comprensione dei loro bisogni, orientata a offrire soluzioni più adatte agli obiettivi e alle peculiarità di ciascuna impresa. Dialogo Industriale coniuga esigenze aziendali e qualità del credito, supportando la creazione di business sostenibile.

Nel 2019 sono state sviluppate e implementate funzionalità al fine di estendere l'utilizzo della piattaforma su potenziale nuova clientela, per valorizzare il patrimonio informativo legato alle filiere industriali e per favorire la collaborazione commerciale-credizia.

In parallelo con Dialogo Industriale è 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 2019 le aziende capofila aderenti risultano circa 680 con un potenziale di 15.600 fornitori e una forza lavoro di 93.000 dipendenti.

## SERVIZI NON FINANZIARI

In uno scenario ad alto potenziale innovativo, Intesa Sanpaolo Forvalue è la società del Gruppo che offre alle imprese soluzioni avanzate per lo sviluppo del business contribuendo allo sviluppo anche dei seguenti temi:

- la servitizzazione, o prodotto come servizio, quale modello di business circolare che le aziende possono utilizzare per migliorare la produttività delle risorse utilizzate e la riduzione dei costi. Il modello prevede la rinuncia della proprietà del bene, mantenendone l'accesso e le relative prestazioni, a breve o lungo termine. In tale ambito Intesa Sanpaolo Forvalue propone Simple Rent, la soluzione di noleggio pensata per soddisfare le esigenze di mobilità (Simple Rent Auto) e la gestione dei beni strumentali delle imprese (Simple Rent Beni Strumentali);
- il lean thinking, per integrare la tecnologia nei processi aziendali, quale fonte di un vantaggio competitivo sostenibile;
- l'open innovation per perseguire forme di innovazione aperta attraverso la collaborazione con network di competenze (Università, Politecnici, Centri di Ricerca, acceleratori, incubatori, start up, società di consulenza, fornitori di tecnologia e clienti) e individuare soluzioni che possono portare a sviluppare nuovi business in nuovi mercati. Intesa Sanpaolo Forvalue propone il Club Forvalue, la piattaforma a supporto delle aziende con servizi di informazione, formazione, innovazione e consulenza personalizzata.

## SERVIZI PER IL WELFARE AZIENDALE

Il servizio Welfare Hub propone programmi di welfare aziendale, attraverso una piattaforma digitale multimediale e multicanale (navigabile da PC, tablet, smartphone) che permette all'azienda di offrire bonus ai propri collaboratori, anche in sostituzione dei premi aziendali in busta paga, che possono essere fruiti mediante un insieme di beni e servizi denominati Flexible Benefit che godono di benefici fiscali sia per l'azienda che li offre sia per il dipendente che li riceve. A fine 2019 circa 1.900 aziende aderiscono alla piattaforma.

## ACCORDI PER IL CREDITO ALLE IMPRESE

Con l'obiettivo di proseguire nel sostegno alle imprese e rispondere all'evoluzione del contesto regolamentare europeo, il nuovo Accordo per il credito, sottoscritto da ABI e dalle principali associazioni di categoria, operativo da gennaio 2019, con l'iniziativa "Imprese in Ripresa 2.0" ha introdotto adeguamenti alle misure di sospensione e allungamento dei finanziamenti alle PMI, già previste dal precedente Accordo per il credito 2015.

Nel 2019, il Gruppo ha accolto complessivamente oltre 900 richieste di sospensione o allungamento dei finanziamenti.

Nel quadro del piano nazionale Industria 4.0, per sostenere e favorire i processi d'innovazione, l'investimento nelle nuove tecnologie e la digitalizzazione delle imprese, sono stati realizzati o confermati anche per il 2019 i seguenti accordi di settore:

Accordo di settore	Finalità
FEDERLEGNO ARREDO Federazione Italiana delle Industrie del Legno, del Sughero, del Mobile, dell'illuminazione e dell'arredamento	Processi di innovazione e di economia circolare, con al centro un modello di sviluppo sostenibile della filiera e, più in generale, del "sistema casa" che include commercio del legno, settore del legno-edilizia e il mondo casa-arredamento-design. Plafond pari a 1 miliardo
CONFAGRICOLTURA	Valorizzazione delle filiere, internazionalizzazione, innovazione, digitalizzazione, e-commerce ed iniziative dedicate a promuovere la formazione e il welfare in agricoltura
CNA Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa	Diffondere la cultura del welfare aziendale attraverso la innovativa piattaforma "Welfare Hub" che consente di cogliere le opportunità concesse dalla normativa fiscale e i vantaggi offerti dall'adesione ai flexible benefits
CONFCOMMERCIO	Accesso al credito alle microimprese e PMI attraverso la costituzione di una garanzia su un primo portafoglio di 100 mln di finanziamenti di nuova erogazione (Tranched Cover)
FIPE (Federazione Italiana Pubblici Esercizi)	A favore delle oltre 100.000 aziende associate che operano nel settore della ristorazione, dell'intrattenimento e del turismo, prevede l'azzeramento delle commissioni POS esercenti per pagamenti sotto i 15 euro, finanziamenti a condizioni agevolate e formazione per incentivare gli investimenti, con l'obiettivo di fornire alle aziende strumenti su misura per l'operatività quotidiana e rispondere alle nuove esigenze per accrescere la qualità dei servizi e la capacità di competere

Anche nel 2019 è proseguito il sostegno all'internazionalizzazione delle imprese nell'ambito dell'accordo stipulato con SACE a garanzia dei finanziamenti a medio lungo termine International+ con garanzia SACE di Intesa Sanpaolo. Inoltre, in occasione del raggiungimento dei 10 anni di collaborazione con Confindustria Piccola Industria, partnership nata come risposta alla crisi ed evoluta come sostegno alla crescita di qualità, è stato aumentato da 90 a 100 mld il plafond dell'accordo triennale 2017-2019 Progettare il futuro, dedicato alla competitività e alla trasformazione digitale delle imprese per cogliere le opportunità offerte dalla quarta rivoluzione industriale. Il supporto alle Piccole e Medie Imprese nell'ambito Industria 4.0 si è concretizzato, nel 2019, in oltre 601,9 mln di euro di prestiti erogati per oltre 2.229 richieste evase.

Sono in corso accordi e collaborazioni con la Banca Europea degli Investimenti (BEI) e con il Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) e si è proseguito nell'utilizzo dei fondi BEI ancora disponibili e legati agli accordi stipulati - per complessivi 1.035 mln di euro - destinati al sostegno degli investimenti delle PMI di ogni settore, al finanziamento di progetti di efficienza energetica nel settore pubblico, industriale e residenziale realizzati sul territorio nazionale prevalentemente da energy service companies (c.d. ESCO). Nel mese di ottobre sono stati stipulati due altri protocolli con BEI, per due prestiti ognuno di importo pari a 100 mln di euro, il primo destinato alle aziende PMI e Midcap operanti nei settori dell'agricoltura e della bio-economy ed il secondo destinato al finanziamento di progetti di energia rinnovabile di piccole e medie dimensioni sul territorio italiano nei settori dell'energia eolica, dell'energia geotermica, da biomasse e fotovoltaico.

L'accordo con il FEI prevede la creazione di un portafoglio con garanzia Innovfin per nuovi finanziamenti fino a 300 mln di euro connessi a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo, ed è proseguito nel 2019 con la costruzione di portafogli di nuovi finanziamenti garantiti dal Fondo di Garanzia per le Piccole Medie Imprese. L'operatività, avviata nel 2018 con l'ammissione di quattro portafogli per un valore complessivo di finanziamenti per 1,2 mld di euro, è proseguita nel luglio del 2019 con una nuova iniziativa che beneficia, delle garanzie della società consortile promossa da Confcommercio accanto a quella del Fondo di Garanzia per le piccole e medie

imprese. Inoltre, sono state avviate le attività propedeutiche per l'inizio dell'attività in linea con la SME Initiative, un'iniziativa dedicata alle PMI promossa dalla Comunità Europea e dal gruppo BEI (la Banca europea per gli investimenti e il Fondo europeo per gli investimenti) che mira a stimolare il finanziamento delle PMI fornendo una copertura parziale del rischio per i portafogli di prestiti alle PMI, degli istituti finanziari di origine. La Banca si è impegnata ad erogare finanziamenti per oltre 300 mln di euro a favore di PMI.

## SOSTEGNO ALLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ

Intesa Sanpaolo dal 2018 ha aderito all'iniziativa Resto al Sud, a favore dei giovani per nuove attività imprenditoriali nelle Regioni del Mezzogiorno. Il progetto, promosso dal Ministero dell'Economia, si avvale di una dotazione di 1,25 mld del Fondo per lo Sviluppo e la Coesione.

L'importo finanziabile può essere sino a 50.000 euro per richiedente, con un massimo di 200.000 euro per progetti con più proponenti, con una copertura massima da parte della Banca del 65% ed il rimanente 35% a copertura pubblica.

Nel 2019 sono intervenute modifiche normative che hanno esteso la platea dei beneficiari agli under 46 e ai liberi professionisti, residenti o disponibili a trasferirsi nelle regioni target dell'iniziativa e le agevolazioni ai territori colpiti dagli eventi sismici del 2016-2017, includendo così specifici territori di Lazio, Marche e Umbria (Regioni finora non incluse nella misura).

Intesa Sanpaolo è stata tra le prime Banche a offrire finanziamenti per rispondere all'iniziativa, divulgando la conoscenza del progetto a migliaia di giovani in più di 70 incontri territoriali. Complessivamente nel 2019 sono stati erogati 822 finanziamenti per 35,7 mln di euro.

A sostegno delle microimprese, nella fase di avvio di una nuova attività o di investimento in progetti di crescita, offrendo ad esse la possibilità di accedere al credito anche senza garanzie reali, è il Finanziamento Microcredito imprenditoriale, per il quale si rinvia al paragrafo Microcredito e lotta contro l'usura.

A sostegno della nuova imprenditoria nel corso del 2019 è stata lanciata un'offerta commerciale dedicata ai Nuovi Imprenditori che hanno aperto la Partita Iva da non più di dodici mesi e a tutte le Start Up innovative iscritte alla sezione speciale del registro delle imprese. L'offerta prevede un conto corrente e carte associate con canone gratuito per i primi tre anni e un canone agevolato per i successivi due. Sono previste inoltre, agevolazioni nei primi tre anni anche per ulteriori prodotti che, su richiesta del cliente, possono completare l'offerta quali internet Banking, Pos e Digifattura.

Infine, è stato sviluppato un nuovo sistema di pagamento tramite un accordo con una startup fintech italiana, Matipay, che consente di acquistare con cash servizi e prodotti online, utilizzando la rete fisica dei lettori di banconote e gettoniere delle vending machine permettendo di raggiungere anche clienti non bancarizzati, quali ad esempio i più giovani che non possiedono ancora una carta di credito.

## L'OFFERTA PER L'IMPRENDITORIA FEMMINILE

Il finanziamento Business Gemma sostiene le imprese femminili e le lavoratrici autonome. Anche se il protocollo sottoscritto tra ABI, Governo e associazioni imprenditoriali di categoria, che era all'origine del prodotto, è scaduto nel 2018, la Banca ha mantenuto l'offerta di finanziamento che beneficia gratuitamente della garanzia della sezione speciale del Fondo PMI per l'imprenditoria femminile e consente di chiedere, nel periodo di ammortamento, la sospensione sino a dodici mesi della quota capitale delle rate. Nel 2019, sono stati erogati 267 finanziamenti per 10,1 mln di euro.

Tra le Banche Estere, Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno realizzato accordi con la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (BERS) nell'ambito del programma Women in Business che, a sostegno di micro, Piccole e Medie Imprese gestite da donne nei Balcani occidentali, ha offerto prestiti agevolati, servizi di consulenza tecnica e l'estensione del know-how per le donne che beneficiano dell'iniziativa. Nel 2019, Banca Intesa Beograd ha erogato 355 finanziamenti per circa 3,6 mln di euro e Intesa Sanpaolo Bank Albania, rinnovato il programma con una nuova linea di credito di 5 mln di euro, ha reso disponibili circa 670 mila euro per 21 finanziamenti per donne imprenditrici.

### PREMIO WOMEN VALUE COMPANY

A supporto della parità di genere e valorizzazione del ruolo femminile nell'imprenditoria, Intesa Sanpaolo promuove con la Fondazione Marisa Bellisario il premio Women Value Company - Intesa Sanpaolo. Il premio, giunto nel 2019 alla quarta edizione, è dedicato alle Piccole e Medie Imprese che hanno attuato politiche e strategie concrete e innovative per garantire a uomini e donne pari opportunità e riconoscimenti di carriera. Nel 2019 in collaborazione con Elite, il programma internazionale del London Stock Exchange Group dedicato alle aziende ad alto potenziale di crescita, è stata realizzata la prima Lounge edition interamente dedicata alla leadership femminile per 20 aziende italiane caratterizzate da una grande attenzione alla gender diversity, con una forte presenza femminile. Le imprese sono state individuate, anche grazie alla Fondazione Bellisario, tra le eccellenze del comune programma di valorizzazione imprenditoriale Women Value Company di Intesa Sanpaolo.

## SOSTEGNO ALL'INNOVAZIONE

Intesa Sanpaolo Innovation Center è la società del Gruppo dedicata ad esplorare e apprendere nuovi modelli di business, creando asset e competenze a supporto della competitività di lungo periodo del Gruppo e dei suoi clienti. Rivolgendosi all'ecosistema delle start up innovative, crea sul territorio una rete di relazioni con imprese, incubatori, centri di ricerca, università e realtà locali e internazionali per facilitare l'incontro di domanda e offerta d'innovazione. Intesa Sanpaolo Innovation Center segue anche lo sviluppo della cultura dell'innovazione con eventi ed iniziative divulgative rivolte all'interno e all'esterno del Gruppo, diffuse anche attraverso una rete di referenti specializzati 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 massimizzando le sinergie realizzabili.

## SVILUPPO E CRESCITA DELLE START UP

Start up Initiative [i] è l'iniziativa di accelerazione di Intesa Sanpaolo Innovation Center dedicata alle imprese innovative più promettenti, preparandole con iniziative di coaching al confronto con il mercato e facendole incontrare con gli attori dell'ecosistema dell'innovazione. Le migliori start up sono inoltre presentate ad eventi specifici (Investor Arena Meeting).

Nel 2019 sono stati realizzati 6 programmi di accelerazione al termine dei quali 124 start-up (235 dal 2018) sono state presentate a circa 850 investitori e altri attori dell'ecosistema (circa 1.600 dal 2018).

Nel 2018 è stato sottoscritto con Compagnia di San Paolo e Fondazione Cassa di Risparmio di Torino un Memorandum of Understanding per mettere a fattore comune risorse e competenze e definire un piano strategico congiunto sull'innovazione. La prima realizzazione concreta di questa collaborazione è la partnership con l'acceleratore americano Techstars, tra i primi nel mondo, per il lancio in esclusiva europea di tre programmi di accelerazione sul tema della Smart Mobility tra il 2020 e il 2022. Il programma ha una durata di 13 settimane ed ha raccolto 293 candidature, di cui 49 italiane. Nel percorso le start up saranno accompagnate da circa 100 mentor. Le 10 start up selezionate al termine del programma riceveranno un investimento in equity e un potenziale follow-up in forma di convertible note.

Inoltre, sempre nell'ambito delle attività a supporto dei programmi di accelerazione, è proseguita la partnership con B-Heroes, programma di accelerazione, mentorship, investimento e comunicazione rivolto a start up innovative che nel 2019 è giunto alla terza edizione con il coinvolgimento di oltre 1.000 start up e la realizzazione di oltre 500 incontri sul territorio.

Per il digital learning sono disponibili le Officine Formative, un percorso online di accelerazione per start up early stage che ha lo scopo di fornire gratuitamente le competenze imprenditoriali necessarie per creare, lanciare una start up sul mercato 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 1.750 ore di lezione a più di 3.900 utenti registrati.

Per sostenere la crescita delle start up sono realizzati anche programmi di potenziamento internazionale con servizi di assistenza e consulenza per approdare all'estero. Sono stati offerti servizi di Business Development nell'analisi delle caratteristiche del mercato potenziale di riferimento e della concorrenza nonché per identificare opportunità di business e soluzioni tecnologiche più adeguate.

Intesa Sanpaolo Innovation Center ha realizzato un modello di valutazione qualitativa per supportare il processo di concessione del credito della Banca a start up innovative iscritte al Registro Imprese. Il Diligence Assessment Tool Scorecard (DATS), associa alla tradizionale valutazione creditizia, incentrata su aspetti economici e finanziari, una visione prospettica che valorizza il potenziale di crescita delle start up.

## OPEN INNOVATION

In collaborazione con Intesa Sanpaolo Innovation Center, Intesa Sanpaolo gestisce Tech- Marketplace, la piattaforma digitale che promuove l'interazione tra start up e piccole/medie imprese con circa 6.000 aziende rappresentative della domanda di innovazione e oltre 11.000 profili di offerta tecnologica.

Intesa Sanpaolo Innovation Center, in collaborazione con Istituti di ricerca e Università, realizza laboratori per progetti di ricerca applicata che generino know-how tra mondo accademico, il Gruppo e le imprese clienti. Tra i progetti si segnala Artificial Intelligence in partnership con la Fondazione ISI di Torino, per sviluppare e sperimentare modelli matematici e algoritmi nell'ambito della ricerca applicata di frontiera su temi di interesse del Gruppo e/o dei clienti. In particolare, nel 2019 sono state concluse 5 sfide per 3 delle quali sono stati portati in produzione gli esiti della ricerca. Inoltre, risultano tuttora in corso 6 challenge.

Per quanto concerne la protezione e valorizzazione della proprietà intellettuale sono state depositate due domande di brevetto e effettuate due pubblicazioni scientifiche e un position paper. Riguardo la diffusione della conoscenza, sono stati organizzati 6 seminari su tematiche inerenti alla frontiera dell'applicazione in ambito industrial dell'artificial intelligence e oltre 40 eventi in ambito robotica umanoide. Il laboratorio di Neuroscienze, attivato in collaborazione con IMT Alti Studi di Lucca con l'obiettivo di ideare, sviluppare e sperimentare l'ambito neuroscienze a tematiche aziendali, nel 2019 ha concluso 6 challenge. Per quanto concerne la protezione e valorizzazione della proprietà intellettuale sono in stesura 4 paper scientifici ed è stata scelta una pubblicazione neuroscientifica condotta presso l'Accademia Pontificia di Roma, presentata all'evento RoboEtica; in ambito diffusione della conoscenza sono stati organizzati 3 eventi con Banca IMI e oltre 10 workshop.

I finanziamenti a sostegno delle imprese che investono in innovazione e ricerca sono molteplici, a partire da Nova+, un prestito erogato avvalendosi della valutazione tecnico-industriale del progetto di ricerca e innovazione svolta da una struttura d'ingegneri specializzati per settore tecnologico, che ha finanziato nel 2019, 41 progetti per circa 42 mln di euro. Complessivamente nel periodo 2014-2019 sono stati finanziati 335 progetti (Nova+) per circa 370 mln di euro.

La garanzia Innovfin, rilasciata dal Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI) con il sostegno finanziario dell'Unione Europea, ha lo scopo di favorire l'accesso al credito di Piccole e Medie Imprese e Small MidCap. I finanziamenti erogati nel 2019 sono stati 38 per circa 58 mln di euro.

Inoltre, Intesa Sanpaolo come Banca concessionaria di agevolazioni pubbliche per la ricerca e l'innovazione (in particolare, il Fondo per la Crescita Sostenibile - FCS, gestito dal Ministero dello Sviluppo Economico - MiSE), ha approvato, nel 2019, 41 progetti per circa 106 mln di euro di investimenti a favore di 88 soggetti beneficiari (di cui 55 PMI). Complessivamente i progetti approvati sul Fondo Crescita Sostenibile dal 2014 sino al 2019 sono stati 240 per un totale di circa 1,2 mld di euro di investimenti a favore di 394 soggetti beneficiari (di cui 222 PMI).



# 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. A partire dal 2018 Eurizon ha 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.

Nel 2019, nell'ambito di un più generale percorso di integrazione della sostenibilità nelle logiche e strategie di business, il Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita ha aderito ai PSI (Principles for Sustainable Insurance) promossi dalle Nazioni Unite.

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha continuato a rafforzare la propria leadership negli investimenti sostenibili, con una quota complessiva di mercato oltre il 27%, 39 fondi aperti sostenibili e responsabili (di cui 12 lanciati nel corso del 2019), un patrimonio di 8,4 mld di euro e una raccolta di oltre 2 mld di euro da inizio di anno.

## EURIZON

Eurizon Capital è la prima SGR in Italia sui fondi sostenibili e responsabili<sup>1</sup> con una quota di mercato di quasi il 27%. È impegnata da anni nel formulare e promuovere nuove regole e comportamenti che mettono al centro dell'attenzione i temi degli investimenti sostenibili. Con la sottoscrizione nel 2015 dei Principles for Responsible Investment delle Nazioni Unite, 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 tutti gli stakeholder nel lungo termine.

<sup>1</sup> Assogestioni, Mappa Trimestrale del Risparmio Gestito 4° trimestre 2019 (tav.7), che evidenzia, a fine anno, una quota di mercato del 26,6%, un'offerta composta da 37 prodotti dedicati (33 fondi ESG e 4 fondi etici), un patrimonio di 8,2 mld di euro e una raccolta di oltre 2 mld di euro da inizio di anno.

Nella realizzazione del Piano di Impresa 2018-2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo, si inserisce a fine 2019 la creazione di Eurizon Real Asset SGR, joint venture tra Eurizon e la Divisione Insurance di Intesa Sanpaolo, volta a valorizzare la expertise nel mercato degli investimenti alternativi di private market, a sostegno dell'economia reale a diretto beneficio delle imprese.

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 e svolge un ruolo di supporto). Il Comitato SRI, istituito nel 2017, supporta l'Amministratore Delegato nella definizione delle proposte da presentare al Consiglio di Amministrazione in merito alle tematiche ESG, nel monitoraggio delle esposizioni dei patrimoni rispetto agli indicatori individuati per la 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 ESG e Strategic Activism, Corporate Governance, 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 150.000 euro di cui 134.000 euro già assegnati a 16 associazioni/enti/organizzazioni sociali con positiva valutazione di merito.

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, ed alla creazione di valore per i portafogli dei propri clienti. I principi ESG e SRI sono applicati a tutti i fondi a gestione attiva, sia con benchmark sia flessibili (non sono invece applicati criteri ESG a prodotti passivi/indicizzati e a contenitori quali, a titolo esemplificativo, fondi di fondi, gestioni di portafogli retail e specifici mandati istituzionali).

Nell'ambito dei fondi a gestione attiva sono realizzati prodotti specializzati ESG, che utilizzano una piattaforma di rating proprietaria per la selezione dei titoli in base al loro punteggio di sostenibilità. Sempre nell'ambito dei prodotti a gestione attiva si annoverano i fondi etici con benchmark dedicati.

Il processo di selezione e monitoraggio degli investimenti sulla base dei principi ESG e SRI effettuata dalla SGR è strutturato 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 benchmark;
- 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 2019 Eurizon ha condotto 675 iniziative di engagement con 515 soggetti emittenti, di cui circa il 15% (102 iniziative con 77 società) hanno riguardato principalmente tematiche ESG.

Rispetto al 2018 (600 iniziative di engagement di cui 22% su tematiche ESG), nel 2019 si è registrata una incidenza inferiore di engagement con gli emittenti dedicati specificatamente a temi ESG a causa di un minor numero di rinnovi degli organi sociali delle società italiane e un numero inferiore di emittenti critici nel portafoglio. Al termine dell'attività di engagement (18 mesi di monitoraggio) 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 4 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 2019, Eurizon Capital SGR ha preso parte a 100 assemblee degli azionisti di selezionate società quotate sulla Borsa Italiana (55%) e sui mercati internazionali (45%), esprimendo il voto su circa 920 risoluzioni all'ordine del giorno.

Nell'ambito dei fondi a gestione attiva sono stati realizzati e offerti al pubblico prodotti specializzati ESG, che utilizzano una piattaforma di rating proprietaria.

Il numero complessivo di tali fondi è stato di 33 prodotti (rispetto ai 21 fondi del 2018), comprese le emissioni a finestra per scadenze diversificate delle due famiglie-prodotto Eurizon Disciplina Sostenibile e Eurizon Flessibile Azionario.

I nuovi prodotti del 2019 sono stati 12 (rispetto agli 11 del 2018). In particolare, sono stati lanciati i nuovi fondi comuni della linea Megatrend Eurizon Planet, Eurizon People e Eurizon Innovation.

Nel corso del 2019 sono stati introdotti i prodotti Eurizon ESG (EF Bond Corporate Smart ESG e EF Sustainable Global Equity) alle Banche Estere (CIB Bank, VÚB Banka, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia) supportati da attività formative e da un evento divulgativo in Slovenia.

## EURIZON FUND ABSOLUTE GREEN BONDS - GLOBAL IMPACT REPORT [1]

A settembre 2019 la SGR ha redatto il terzo Global Impact Report del comparto Eurizon Fund Absolute Green Bonds in cui sono illustrati i risultati dell'analisi quantitativa d'impatto e il contributo agli SDGs delle Nazioni Unite. Gli investimenti effettuati nel periodo di analisi (30 settembre 2018 - 30 settembre 2019) hanno contribuito a realizzare importanti risultati di impatto ambientale e sociale quali:

- una capacità generativa pari a 116 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 138.600 Megawatt/ora;
- un risparmio energetico pari a circa 12,45 mln di Kilowatt/ora grazie agli investimenti in infrastrutture sostenibili (immobiliare e trasporti);
- una riduzione delle emissioni annuali di gas nocivi per oltre 94 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>;
- il risparmio e la purificazione di oltre 26.600 mln di litri d'acqua attraverso investimenti in impianti e processi produttivi;
- il riciclo di 3.288 tonnellate di rifiuti;
- un'occupazione creata dal totale del portafoglio pari a 69 posti di lavoro.

Per ogni milione di euro investito si ottengono i seguenti risultati: 303 Megawatt/ora prodotti, 58.537 litri di acqua risparmiati o purificati, 206 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 e la percentuale evidenzia l'ammontare di obbligazioni che contribuiscono a tale obiettivo, tra cui si evidenziano: 9. Industria, innovazione e infrastrutture (80%), 7. Energia pulita e accessibile (73%), 11. Città e comunità sostenibili (71%), 3. Salute e benessere (67%), 13. Agire per il clima (66%), 8. Lavoro dignitoso e crescita economica (48%), 12. Consumo e produzione responsabili (34%), 6. Acqua pulita e igiene (28%), 2. Fame zero (22%), 15. Vita sulla terra (19%), 14. Vita sotto l'Acqua (19%).

Il patrimonio del fondo a fine dicembre 2019 si è attestato a 725 mln di euro.

I patrimoni dei fondi gestiti dalla SGR con criteri di sostenibilità (ESG) sono stati circa 6,6 mld di euro (circa il 2% del totale complessivo e circa il 9,6% del patrimonio dei fondi di diritto italiano). L'offerta è completata dalla gestione di quattro 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 2019, pari a oltre 1,6 mld di euro (2,3% del totale gestito in fondi di diritto italiano). Complessivamente il patrimonio gestito in fondi con criteri di sostenibilità ed etici (37 prodotti a fine 2019) è stato di oltre 8,2 mld di euro (oltre il 2,4% del totale e circa il 12% dei fondi di diritto italiano). In generale, le performance sono state positive 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 quindici mandati relativi a tredici clienti, caratterizzati da criteri di sostenibilità per circa 3,5 mld 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.

Nel corso del 2019 Eurizon ha proseguito nel suo impegno di diffusione della cultura della sostenibilità partecipando a numerose conferenze quali il Salone SRI, la Italian Corporate Governance Conference, la Conferenza su Green e Social Bonds organizzata da Icm/Assiom. Eurizon inoltre ha tenuto sessioni di induction sulla sostenibilità organizzate da Assogestioni sia a favore di eletti che di candidati alle elezioni negli organi sociali. Su invito di Assogestioni è stata svolta una sessione di induction anche al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale di un emittente quotato sulla Borsa di Milano. Ha partecipato con continuità a gruppi di lavoro organizzati da istituzioni quali Consob, European Banking Federation, Assogestioni e Fondazioni.

## FIDEURAM – INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

La Divisione Private Banking è specializzata nell'offerta di servizi di consulenza per soddisfare le esigenze finanziarie, previdenziali e assicurative dei clienti Private e HNWI (High Net Worth Individual). L'ascolto e il dialogo con il cliente, volti al miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, sono coniugati con l'impegno a diffondere un'adeguata cultura finanziaria, per innalzare la conoscenza e la consapevolezza del cliente con riguardo alle scelte di investimento anche per gli aspetti di interesse sociale e ambientale.

La progressiva integrazione dei criteri ESG sta avvenendo in modo trasversale all'interno della gamma d'offerta (amministrato, fondi propri e di terzi, mandati gestionali personalizzati, fondi interni assicurativi polizze di private insurance) con l'obiettivo di offrire uno spettro completo di opportunità.

In particolare con riferimento a Fideuram Multibrand, l'offerta di fondi di investimento tradizionali a valenza etico e sociale è stata arricchita con l'inserimento di fondi di terzi che vantano una consolidata e riconosciuta esperienza in tale ambito, migliorando la copertura delle differenti tipologie di investimento (azionario, obbligazionario, flessibile) e consentendo alla clientela una maggiore libertà nella composizione del proprio portafoglio nel rispetto dei principi ESG.

Tra i fondi propri Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking offre due diversi prodotti, Fonditalia Ethical Investment e Fonditalia Millennials Equity, per un patrimonio complessivo di circa 225 mln di euro.

Il primo, inizialmente proposto come obbligazionario flessibile, ha poi arricchito il proprio mandato includendo anche il comparto azionario e l'impiego di fondi di terzi. Presenta un processo decisionale d'investimento che integra criteri ESG 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.

Fonditalia Millennials Equity investe invece 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 (particolarmente attenta alle tematiche ESG). Integra l'analisi finanziaria con quella di sostenibilità sulla base dei seguenti criteri:

- esclusione di aziende (screening negativo) 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 (i.e. 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 la quota di portafoglio gestito investito in emittenti che hanno ricevuto un voto di sostenibilità inferiore a 3 (soglia di sufficienza per inclusione iniziale nel portafoglio) è pari al 8,5%; nessuna red flag è stata assegnata nella fase di monitoraggio del rischio.

Per entrambi i prodotti nel corso del 2019 è stata ottenuta l'attestazione indipendente della corretta e coerente inclusione dei fattori ESG nel processo di investimento.

Nel corso dell'anno all'interno della gamma di prodotti Fideuram Alternative Investments (FAI) è stato lanciato il nuovo fondo FAI Fideuram Mercati Europei, realizzato in partnership con una società francese specializzata nei mercati privati utilizzando filtri ESG su tutte le asset class.

Anche per quanto riguarda le linee di gestione patrimoniale, Fideuram Investimenti ha sviluppato soluzioni di investimento individuali che rispettano i criteri di eticità e sostenibilità.

Inoltre nel corso del 2019 è stata avviata la gestione della componente azionaria dei comparti del Fondo Pensione Fideuram secondo dei criteri di esclusione ESG (screening negativo), identificando settori ed aziende (come ad esempio estrazione del carbone, produzione di armi convenzionali e non, gioco d'azzardo, intrattenimento per adulti, tabacco). Sono state quindi individuate circa 740 aziende a livello globale da escludere, con l'unica eccezione parziale riferita ad aziende che producono armi convenzionali con un peso nel proprio fatturato sotto il 30%.

Dal 2017 Intesa Sanpaolo Private Banking propone la GP Mix Sustainable, una linea di gestione patrimoniale, caratterizzata da un processo di investimento finalizzato alla costruzione di un portafoglio bilanciato e diversificato sui mercati internazionali, combinando l'analisi fondamentale con specifiche valutazioni di sostenibilità che puntino a perseguire obiettivi finanziari, al pari di risultati sociali e ambientali. Nella scelta degli strumenti finanziari la gestione patrimoniale predilige in via non esclusiva governi, aziende ed enti sovranazionali che siano allineati con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile promossi dalle Nazioni Unite (SDGs).

In particolare, la valutazione si basa su una combinazione di criteri negativi, integrazione ESG e best in class. La valutazione di sostenibilità viene fatta in due step: ex-ante tramite il processo interno di sustainable quality assessment ed ex-post tramite il rating sostenibile elaborato dall'advisor dedicato. Insieme ad un report trimestrale finanziario viene prodotto un report che evidenzia la contribuzione agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile monitorati nel periodo. Per quanto riguarda la diffusione delle tematiche ESG, oltre il materiale di supporto alla presentazione e commercializzazione dei prodotti, sono stati realizzati interventi specifici e informativi coinvolgendo anche società del Gruppo, in particolare Eurizon Capital SGR riguardanti i fondi Eurizon Etici ed ESG, ed in particolare quelli dedicati ad Intesa Sanpaolo Private Banking.

Focus Sostenibilità, la newsletter interna del Risparmio Gestito, è nata al fine di mantenere e accrescere l'attenzione periodica sul tema.

## FONDI FILANTROPICI E TEORIA DEL CAMBIAMENTO

Intesa Sanpaolo Private Banking ha dato slancio alla costituzione di fondi filantropici, denominati anche DAF - Donor Advised Fund. Ha inoltre implementato nella propria offerta il supporto nella strutturazione, per le organizzazioni non profit o per taluni specifici progetti, della Teoria del Cambiamento ToC - Theory of Change e nella valutazione dell'impatto sociale. La Teoria del Cambiamento è un processo rigoroso e partecipativo attraverso il quale l'organizzazione e gli stakeholder articolano i loro obiettivi di lungo termine (impatto) e identificano poi le condizioni necessarie per raggiungerli.

## FONDO PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO

Il Fondo Pensione a contribuzione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce ai Principles for Responsible Investment (UN PRI). Oltre al Codice Etico, il Fondo Pensione si è dotato nel 2018 di Linee Guida sugli Investimenti Socialmente Responsabili ispirate alle più diffuse prassi internazionali in tema di sostenibilità e nel 2019 ha aggiunto una sezione dedicata all'integrazione delle attività ESG nelle strategie di investimento. Il Fondo Pensione ha così deciso di avviare una revisione dei portafogli per escludere l'investimento in società appartenenti ai due settori maggiormente controversi, rappresentati da armi non convenzionali e tabacco (l'incidenza sui comparti del Fondo degli investimenti in società coinvolte in entrambi i settori è inferiore all'1%). Per il 2020, è prevista l'istituzione di un nuovo Comparto, denominato Futuro Sostenibile, che investirà in settori e società con specifica attenzione al Climate change. Nel corso del 2020 il Fondo Pensione si appresta inoltre a rivedere l'Asset Allocation Strategica con l'obiettivo di istituire i futuri mandati di gestione sulla base dei criteri ESG indicati nelle Linee Guida, fin dall'articolazione contrattuale con i gestori selezionati. Infine, nel 2019, il Fondo Pensione ha aderito all'iniziativa collettiva Climate Action 100+ (CA100+), di cui le organizzazioni internazionali UNPRI e IIGCC - Institutional Investor Group

on Climate Change - sono parte attiva, che coinvolge oltre 370 investitori con risorse in gestione per circa 35 mila mld di dollari. Il progetto sottopone ad engagement sul cambiamento climatico 161 società, con una capitalizzazione complessiva di oltre 8 mila mld di dollari, identificate come responsabili dell'emissione industriale di più di due terzi di gas serra: l'obiettivo è di indurre tali società ad adottare una solida governance attiva sui cambiamenti climatici, a ridurre le emissioni di gas serra in linea con gli accordi di Parigi e ad aumentare la trasparenza nell'attività di reporting.

## ASSICURAZIONE SOSTENIBILE

La Divisione Insurance a valle di un'analisi rispetto al proprio posizionamento e le proprie performance in ambito sostenibilità, ha avviato un percorso per integrare i fattori ESG nelle scelte decisionali e strategiche con un Piano strategico ESG che prevede un rafforzamento degli investimenti anche da un punto di vista della Governance e del monitoraggio definendo le aree di intervento di maggior impatto. L'integrazione delle tematiche ESG nell'esercizio dell'attività assicurativa comporta una serie di vantaggi non solo in termini di reputazione e di valore aggiunto generato ma anche di migliore comprensione dei rischi e delle opportunità, garantendo una visione olistica del contesto di riferimento.

Il Piano e le iniziative da realizzare nel breve e nel medio-lungo periodo, sono state definite anche in coerenza ai PSI (Principles for Sustainable Insurance), sottoscritti a dicembre 2019 da Intesa Sanpaolo Vita come Capogruppo assicurativo. Sviluppati da UNEP FI nel 2012, i Principi rappresentano un framework per l'industria assicurativa globale per affrontare rischi ed opportunità in campo ambientale, sociale e di governance. In particolare, le compagnie assicurative che aderiscono a questa iniziativa globale si impegnano ad azioni concrete verso l'integrazione dei temi ESG nella gestione operativa e commerciale e lo sviluppo di nuove tipologie di prodotti e servizi. L'adesione ai PSI, promossi dalle Nazioni Unite, ha attivato un percorso di coinvolgimento dei gestori delegati nella rilettura dei mandati secondo criteri ESG e nell'analisi del portafoglio gestito.

## LA GESTIONE RESPONSABILE DEGLI INVESTIMENTI

Con riferimento alla gestione degli investimenti il Gruppo Assicurativo si affida a due diversi gestori delegati: Eurizon Capital è il gestore delegato di Intesa Sanpaolo Vita (Capogruppo della Divisione Insurance), già da tempo firmatario dei Principles for Responsible Investment, mentre Fideuram Vita gestisce i propri prodotti di investimento tramite Fideuram Asset Management.

## CLIENTE AL CENTRO E INNOVAZIONE

In un contesto di mercato in continua evoluzione, la capacità di sfruttare l'innovazione rimane fondamentale per affrontare alcuni elementi di forte cambiamento. In questo senso il Gruppo Assicurativo continua ad investire in Innovazione e Digital, portando sul mercato nuove soluzioni con un approccio che mette le esigenze del Cliente (interno ed esterno) al centro. Nel 2018 è stato avviato un intenso programma di Digital Transformation per il business Danni, trasformando completamente l'interfaccia di Intesa Sanpaolo Assicura con lo sviluppo di una piattaforma digitale dedicata. Il progetto coinvolge in primo luogo il nuovo prodotto XME Protezione e intende sfruttare le nuove tecnologie per garantire maggiore efficacia commerciale e eccellenza nei servizi erogati ai clienti. In linea con l'esperienza nel Danni, nel 2019 è stato avviato un programma di trasformazione digitale anche nel business Vita con l'obiettivo di massimizzare la customer experience digitale dei clienti, sfruttando l'innovazione per integrare nuovi servizi e funzionalità, sviluppando nuovi touchpoint e rivedendo quelli esistenti. Il progetto, con un piano triennale, impatta tutti i canali e touchpoint digitale delle compagnie Vita del Gruppo Assicurativo.

Per rispondere alle esigenze di una Customer base più giovane e nativa digitale, nel corso del 2019, grazie alla collaborazione con la start up insurtech Yolo, è stata attivata una piattaforma digitale per la vendita di polizze on-demand.

Sempre in ottica di attenzione al cliente e soddisfazione rispetto ai servizi forniti, nel 2019 è stato sviluppato il progetto One Voice, per la formazione degli oltre 200 operatori dei 5 fornitori di servizi di call center e assistenza al cliente di Intesa Sanpaolo Vita e Assicura.

All'interno dei programmi di diffusione di cultura e competenze assicurative, il Gruppo Assicurativo sta lanciando un Master di II livello in Insurance Innovation in collaborazione con l'Università di Torino, il Politecnico di Torino (POLITO) e Collegio Carlo Alberto. Il Master è dedicato a neolaureati ed esperienziati del settore assicurativo interessati ad approfondire temi digitali e innovativi in ambito insurance e sarà composto da moduli fondamentali e specialistici e verrà proposto nella sua prima edizione con partenza autunno 2020.

## INCLUSIONE ASSICURATIVA E VALORE PER IL TERRITORIO

Il contesto assicurativo italiano è caratterizzato da una bassa cultura assicurativa, in termini di percezione del valore della protezione assicurativa; infatti, l'incidenza dei premi assicurativi sul PIL italiano è circa la metà di quella della media EU e solamente il 20% dei proprietari di casa ha una protezione assicurativa per la propria abitazione.

Eppure, il 56% degli italiani afferma di non sentirsi protetto in caso di perdita del lavoro e il 40% non si sente garantito nella possibilità di curarsi e l'esigenza di poter accedere alle cure mediche è al primo posto tra le priorità, soprattutto dei più giovani.

La sfida è di lavorare sulla consapevolezza del Cliente, aggiungendo un ulteriore tassello alla propria offerta: quello della protezione di rischi e imprevisti per i quali gli italiani si affidano ancora troppo alla liquidità. Assicurare contro i danni le famiglie e le imprese risulta importante anche per la crescita economica del Paese poiché innesca un circolo virtuoso rendendola più solida.

A settembre 2019 la Divisione Insurance ha inaugurato Area X, il primo spazio fisico dedicato alla promozione della cultura assicurativa in Italia. Attraverso innovazioni tecnologie come virtual reality e ologrammi, i visitatori sono immersi in esperienze interattive che permettono di sperimentare concretamente situazioni di vita quotidiana in cui, a valle di imprevisti, possono apprendere il valore della giusta protezione assicurativa.

## OFFERTA DI PRODOTTI ASSICURATIVI

Durante il 2019 la Divisione Insurance ha rivisto il proprio modello di offerta di prodotti e servizi per tutte le linee di business, per rispondere ai bisogni dei clienti sui temi di sostenibilità.

Per quanto riguarda il business Vita, Intesa Sanpaolo Vita ha arricchito l'offerta finanziaria del Fondo Pensione Aperto Il Mio Domani con 3 nuovi comparti a benchmark ESG. È stato inoltre introdotto un nuovo profilo di investimento Life Cycle, completamente ESG, che prevede l'attribuzione del comparto di partenza più coerente in base all'orizzonte temporale mancante alla data di pensionamento.

Diversi sono anche i prodotti con alta valenza sociale: Tu Dopo di Noi è il prodotto assicurativo realizzato per le famiglie di persone disabili che desiderano tutelare il proprio caro accumulando un capitale sicuro da destinarlo nel futuro; Base Sicura Tutelati è invece dedicato esclusivamente a minori di età e/o incapaci che hanno un capitale da impiegare e che necessitano della preventiva autorizzazione di un Giudice Tutelare.

Nel mese di novembre Fideuram Vita ha lanciato il fondo interno Orizzonte Responsabile, il cui universo investibile comprende strumenti finanziari ESG o fondi tematici che propongono soluzioni concrete di sviluppo sostenibile.

È stata inoltre introdotta una selezione di fondi esterni ESG, con circa 20 OICR interamente investiti secondo criteri ESG disponibili nei prodotti della famiglia Fideuram Vita Insieme.

Infine, con riferimento al Fondo Pensione Fideuram è stata rivista la politica di investimento introducendo criteri di investimento sostenibile e responsabile, riconducibili ai fattori ESG.

Per quanto riguarda il business Danni, Intesa Sanpaolo Assicura ha lanciato XME Protezione, prodotto modulare per proteggersi da rischi legati alla propria vita familiare, la salute e la casa, estendibili in copertura anche al nucleo familiare, con la possibilità di sottoscrivere protezioni per le conseguenze di alluvioni e terremoti. In poco più di un anno di commercializzazione tale soluzione assicurativa ha già raggiunto oltre 520.000 clienti.

Il prodotto di assicurazione Auto, ViaggiaConMe, è stato pensato per promuovere un utilizzo sostenibile dell'auto attraverso diverse soluzioni in base a km percorsi, permettendo un risparmio al cliente fino al 50%. A fine 2019 è stato lanciato un concorso tra i sottoscrittori clienti del prodotto con l'assegnazione di un'auto elettrica/ibrida.

## LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA DIVISIONE INSURANCE

Per favorire una diffusione della cultura della sostenibilità, a settembre 2019 sul portale Myinsurance, è stata realizzata una specifica Sezione Sostenibilità in cui tutti i collaboratori possono disporre di accesso facilitato ai corsi online dedicati alle tematiche ambientali e a tutti gli aggiornamenti su progetti e azioni di sostenibilità della Divisione. Nel 2019 tutte le persone della Divisione Insurance sono state invitate a fruire de "Il nostro Impegno per l'ambiente", una collection di 12 learning object disponibile sulla piattaforma Apprendo. Formazione connessa alla certificazione ambientale ISO 14001 e ISO 45001 del palazzo di Viale Stelvio a Milano. È stato, inoltre, realizzato un "questionario green" con l'obiettivo di raccogliere il livello di sensibilità maturato sui temi della sostenibilità ambientale e della salute e sicurezza sul lavoro utile anche per raccogliere spunti per attivare eventuali ulteriori azioni info-formative sui temi ambientali.

Sempre nel 2019 è stata anche realizzata nell'ambito del progetto sviluppato sulla sostenibilità per il top management del Gruppo Assicurativo una prima sessione formativa sulle tematiche ESG.

Con l'obiettivo di favorire ulteriormente la diffusione e la consapevolezza di una cultura incentrata sull'innovazione e sui bisogni dei clienti, oltre a supportare il Business nella definizione di piano evolutivi e nuove iniziative è stato lanciato un osservatorio dedicato ai trend di innovazione in ambito assicurativo, all'interno del quale vengono promossi incontri di discussione aperti a tutti i colleghi della Divisione, approfondimenti dedicati su temi specifici oppure incontri con esperti di mercato. All'interno dei programmi di diffusione di cultura e competenze assicurative, il Gruppo Assicurativo sta lanciando un Master di II livello in Insurance Innovation in collaborazione con l'Università di Torino, il Politecnico di Torino (POLITO) e Collegio Carlo Alberto. Il Master è dedicato a neolaureati ed esperti del settore assicurativo interessati ad approfondire temi digitali e innovativi in ambito insurance e sarà composto da moduli fondamentali e specialistici e verrà proposto nella sua prima edizione con partenza autunno 2020.

## 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 le persone in difficoltà, che prevede l'estensione dell'iniziativa *Cibo e riparo* per le persone in difficoltà per assicurare 10.000 pasti al giorno (3,6 mln 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]	2019	2018	2017
Contributo monetario alla comunità	86.124	61.685	49.637
Beni e servizi donati alla comunità	23	17	-
Contributi in termini di tempo	172	214	218
Spese di gestione	6.203	4.811	3.569
<b>Totale</b>	<b>92.521</b>	<b>66.727</b>	<b>53.424</b>

Nel 2019, i contributi monetari sono classificati secondo la motivazione e ripartiti come segue:

- il 60,8% 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 crescita, rispetto al 2018, 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 35,2% è costituito da iniziative commerciali (sponsorizzazioni) che contribuiscono a cause sociali promuovendo al contempo il marchio ed il business di Intesa Sanpaolo.
- il rimanente 4% 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 2019 sono stati il sostegno dell'arte e cultura per 51,2 mln di euro (30,9 mln di euro nel 2018), la solidarietà sociale per 14 mln di euro (9,1 mln di euro nel 2018), lo sviluppo economico per 5,6 mln di euro (5,4 mln di euro nel 2018) e l'istruzione e la ricerca per 7 mln di euro, mentre l'importo erogato nel 2018 era stato di 9 mln di euro (vedi pag. 173).



## 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. Sono 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 similari 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.

L'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 2019

Nel 2019 il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale di Intesa Sanpaolo ha erogato circa 12,9 mln di euro a sostegno di oltre 800 progetti realizzati da enti non profit. Il 90% dei fondi è stato erogato sul territorio nazionale. Come ogni anno, una parte dei fondi è stata utilizzata a livello territoriale per piccoli progetti a diretto impatto locale, espressione della comunità di riferimento e individuati dalle Direzioni regionali.

L'obiettivo di destinare un'elevata quota delle risorse (>70%) per le liberalità a sostegno di interventi 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 del 95%. Nelle Linee Guida 2019-2020 del Fondo di Beneficenza, approvate dal Consiglio di Amministrazione, l'Area di intervento privilegiata è quella Sociale, a cui è stata destinata la maggior parte dei fondi disponibili (82% delle erogazioni effettuate nel 2019), mentre un'incidenza più contenuta è prevista per le erogazioni in favore dell'area della Ricerca, dei progetti Religiosi e, infine, degli interventi Culturali per soggetti fragili ed emarginati.

I progetti sociali sono selezionati dando priorità a tematiche ritenute particolarmente rilevanti e urgenti, individuate sulla base di un'accurata analisi di dati nazionali ed europei. I tre focus per il biennio 2019-2020 sono la povertà educativa e la dispersione scolastica, la violenza sulle donne e sui minori e la demenza senile, per i quali sono stati erogati complessivamente circa 4,5 mln di euro. Per quanto riguarda il tema della dispersione scolastica, è stato affrontato da nord a sud del paese, sia nelle scuole di primo che di secondo grado, con programmi multidisciplinari innovativi rivolti agli studenti e percorsi formativi per gli insegnanti e degli educatori. Particolare attenzione è stata rivolta ai ragazzi con Bisogni Educativi Speciali e agli alunni con background migratorio. Importante anche il coinvolgimento delle famiglie per potenziare le capacità genitoriali e la partecipazione attiva nell'educazione dei figli; in situazioni di marcato disagio socioeconomico sono anche stati previsti percorsi di orientamento al lavoro. Nel corso del 2019, il Fondo ha organizzato un incontro aperto alle organizzazioni del Terzo Settore per presentare best practice sul tema e per raccogliere informazioni su interventi vincenti e potenziali errori, da condividere con gli enti. I progetti di contrasto alla violenza, per la maggior parte studiati su misura su un ristretto numero di beneficiari, si sono concretizzati in percorsi psicologici e artistici volti a sviluppare una maggiore consapevolezza e stima di sé e di supporto all'autonomia lavorativa, abitativa e sociale delle donne. È stata, inoltre, garantita ospitalità in caso di pericolo e sostegno psicologico e legale. Programmi di recupero sono stati anche offerti agli autori di violenza. Per quanto concerne la demenza senile, sono stati sostenuti servizi gratuiti di riabilitazione ambulatoriali e domiciliari e spazi informali per i malati e i loro caregiver affiancando a questi interventi più tradizionali progetti sperimentali per la creazione di Dementia Friendly Communities e per lo sviluppo di nuovi ausili e tecnologie per facilitare le attività di cura a livello domestico.

Il Fondo ha continuato a supportare progettualità per temi di natura sociale, quali: la formazione per l'occupazione e l'inserimento lavorativo come mezzo di inclusione sociale, la povertà sanitaria e la lotta alle malattie,

la disabilità fisica e intellettiva e lo sport dilettantistico inclusivo. Tra i principali progetti sostenuti nel 2019, si segnalano interventi su bullismo e cyberbullismo, iniziative di inserimento lavorativo di NEET, giovani con fragilità psicologica, adulti disoccupati di lunga durata, tossicodipendenti usciti dai percorsi di riabilitazione e malati di HIV/AIDS, progetti di supporto ai malati terminali e ai malati di tumore, con specifico riguardo per i bambini. Una particolare attenzione è stata rivolta alle periferie e ad aree degradate dal punto di vista sociale ed economico.

Anche nel 2019, la Presidenza ha deciso di mettere a disposizione una parte delle risorse 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 le persone in difficoltà. Complessivamente, nell'anno 2019, sono stati erogati oltre 1,9 mln di euro in favore di Caritas Italiana, Comunità di Sant'Egidio ACAP, Gruppi di Volontariato Vincenziano AIC Italia, Opera San Francesco per i Poveri, Piccola Casa della Divina Provvidenza – Cottolengo, Provincia Sant'Antonio Frati Minori – Antoniano e Progetto Arca per la distribuzione di circa 3.400 pasti al giorno, pari a circa il 34% (oltre un milione e duecentomila pasti) dei pasti distribuiti complessivamente nell'anno (circa 3,3 mln di pasti) con il supporto del Gruppo.

È proseguita la collaborazione con la Divisione International Subsidiary Banks per diffondere nelle Banche Estere nuove modalità di selezione, monitoraggio e rendicontazione dei progetti, sull'esempio delle iniziative attivate dalla Capogruppo. A questo scopo, sono state emanate le Rules for Donations in the International Subsidiary Banks che definiscono nuovi principi e procedure nella valutazione ed erogazione delle liberalità. L'obiettivo delle Regole è quello di allineare i processi decisionali in queste tematiche ai processi ed approcci di Gruppo, integrando una vista più strategica e consapevole su potenziali rischi.

A livello operativo, sono state individuate con la Divisione due iniziative: il sostegno alle popolazioni colpite dal terremoto in Albania e la fornitura di un servizio di assistenza psicosociale e di accoglienza ai bambini affetti da tumori e malattie del sistema nervoso centrale, ai loro genitori e caregiver in Ucraina. Il Fondo ha, inoltre, reso disponibile una parte consistente delle risorse destinate a progetti internazionali per premiare iniziative meritevoli presentate liberamente da enti non profit e realizzate nel perimetro della Divisione. Sono stati sostenuti 5 progetti in Egitto, Albania, Romania e Repubblica di Moldavia. Complessivamente le erogazioni nei paesi in cui il Gruppo è presente con proprie partecipate hanno superato i 700.000 euro (più delle metà delle liberalità internazionali).

Il Fondo ha anche portato avanti l'attività di contrasto alla povertà nel mondo con interventi in paesi con un Indice di Sviluppo Umano basso o medio. Si segnala, in particolare, il progetto dell'UNHCR in Libano per consentire l'accesso alla scuola primaria dei bambini rifugiati siriani.

## INIZIATIVE SOCIALI DI RILIEVO PER IL GRUPPO

### INTESA SANPAOLO E LE DISUGUAGLIANZE: IL CONTRASTO DELLE POVERTÀ

L'attuale situazione economica in Italia evidenzia circa 5 mln di persone in condizioni di povertà assoluta e circa 9 mln in condizioni di povertà relativa. Crescono le disuguaglianze e la Banca ha promosso una delle più importanti iniziative del Paese a supporto di chi si trova in difficoltà, inclusa nel Piano di Impresa 2018-2021, il Programma Intesa Sanpaolo per le persone in difficoltà, 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.

La Banca conferma il proprio ruolo di riferimento per il Paese in chiave di crescita solidale e coesione sociale, elemento fondativo dalla nascita, cinquecento anni fa, delle fondazioni caritative origine del Gruppo, promuovendo 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 e grazie ai risultati economici e alla propria solidità, restituisce una parte delle risorse alle comunità nelle quali opera e alla società civile in generale.

Nello sviluppo del Programma, la Banca ha ideato e sviluppato iniziative che con efficienza e innovazione si affiancano alle erogazioni liberali a sostegno di progetti di terzi, in un dialogo strutturato sulle emergenze sociali con le più valide espressioni della comunità e tavoli di co-progettazione che hanno consentito la definizione di azioni ad elevato impatto, a valenza nazionale o territoriale con format replicabili, attivando partnership, anche pluriennali, con organizzazioni non profit, istituzioni e aziende clienti.

La realizzazione del Programma ha sinora permesso, con il supporto di organizzazioni non profit, di distribuire circa 8,7 mln di pasti, offrire oltre 519 mila posti letto e assicurare circa 131 mila farmaci e 103 mila indumenti: tutti i risultati sono oltre gli obiettivi del Piano d'Impresa.

## Pasti

La partnership quadriennale (2018-2021) con Fondazione Banco Alimentare Onlus, consente il consolidamento nel lungo periodo del processo di recupero e redistribuzione delle eccedenze alimentari e ha contribuito alla distribuzione nel 2019 di oltre 2.100.000 pasti a enti caritativi.

Lo scorso anno la partnership si è rafforzata ulteriormente grazie allo sviluppo congiunto di due progetti: Siticibo, che ha consentito l'offerta a persone indigenti di più di 1.500.000 pasti provenienti dalle eccedenze di cibo cotto e fresco della ristorazione organizzata e RI-PESCATO: dal mercato illegale al mercato solidale, iniziativa per la distribuzione del pesce sequestrato proveniente da pesca illegale in Sicilia, che ha contribuito all'integrazione con porzioni di pesce di circa 55.000 pasti per le persone in difficoltà.

Sono inoltre state promosse nuove collaborazioni con: Associazione Diakonia per garantire 39.000 pasti all'anno alle persone fragili assistite; Associazione La Compagnia degli amici di Gesù, Giuseppe, Maria per l'offerta di 5.000 pasti all'anno; con City Angels Milano per assicurare 15.000 pasti a persone senza fissa dimora.

È inoltre stato realizzato il progetto NOI INSIEME Natale 2019. Nel periodo natalizio, la Banca ha aperto le sue porte a circa 2.000 persone in condizioni di indigenza assistite dalle Caritas, accogliendole a pranzo e offrendo loro intrattenimenti culturali in dieci città: Torino, Milano, Vicenza, Padova, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli e Lecce. A testimonianza che l'impegno sociale di Intesa Sanpaolo parte innanzitutto dalle sue stesse persone, molti colleghi hanno partecipato all'iniziativa come volontari per accogliere gli ospiti e pranzare con loro.

Nell'ambito del supporto ai bisogni primari, assumono un rilievo particolare gli interventi dedicati ai pasti delle persone malate e delle loro famiglie:

- la collaborazione con Dynamo Camp garantisce circa 252.000 pasti gratuiti all'anno ai bambini malati, ospiti dell'Associazione per fruire della terapia ricreativa;
- la partnership con AIL - Associazione Italiana contro le Leucemie-Linfomi e Mieloma Milano copre quasi 67.000 pasti all'anno per le persone costrette al pendolarismo sanitario, ospitate nelle case di accoglienza dell'Associazione;
- la collaborazione con la Fondazione Together To Go – TOG assicura la somministrazione di circa 16.000 pasti all'anno nell'ambito della terapia riabilitativa dei piccoli pazienti affetti da gravi patologie neurologiche;
- il nuovo progetto realizzato con Vidas garantisce quasi 15.000 pasti annuali ai piccoli e ai loro familiari ospitati nei 6 miniappartamenti della Casa Sollievo Bimbi a Milano, hospice pediatrico inaugurato ad aprile anche grazie al contributo della Banca;
- la collaborazione con la Fondazione Santobono Pausilipon assicura circa 17.500 pasti all'anno ai genitori dei bambini lungodegenti presso Family room e Alma Mater dell'Ospedale Pausilipon.

## Accoglienza

I progetti dedicati alla sfera dell'accoglienza seguono due filoni tematici: patologie e pendolarismo sanitario; fragilità ed emarginazione.

Gli interventi vanno oltre la copertura dei posti letto: i beneficiari degli interventi hanno la possibilità di essere accolti in ambienti accoglienti simili a quelli domestici, riducendo così gli effetti dell'ospedalizzazione, in un caso, e della povertà, nell'altro.

Il Progetto Una casa per la mia famiglia è dedicato all'accoglienza gratuita delle famiglie dei bambini in cura negli ospedali partner del Programma Intesa Sanpaolo per bambini lungodegenti con Fondazione Gerolamo Gaslini a Genova (139.000 posti letto), Comitato Maria Letizia Verga a Monza (25.000 posti letto), Fondazione Santobono Pausilipon a Napoli (13.500 posti letto).

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.

La collaborazione con Dynamo Camp garantisce circa 84.000 posti letto gratuiti all'anno ai bambini malati, ospiti dell'Associazione per fruire della terapia ricreativa e il progetto realizzato con Vidas assicura quasi 2500 posti letto ai piccoli e ai loro familiari ospitati nei miniappartamenti della Casa Sollievo Bimbi a Milano. La Banca ha promosso sinergie tra Dynamo Camp e VIDAS per la realizzazione di iniziative comuni che contribuiscano al completamento del sistema integrato di cure e assistenza in età pediatrica. Parallelamente, il progetto di accoglienza attivato a Milano con City Angels contrasta la grave emarginazione delle persone senza fissa dimora: non solo offre loro un sostegno concreto supportando circa 47.000 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. Sono inoltre state promosse nuove collaborazioni con: Associazione Diakonia per garantire 78.500 posti all'anno alle persone fragili assistite e Associazione La Compagnia degli amici di Gesù, Giuseppe, Maria per l'offerta di 4500 posti letto all'anno.

## Indumenti

Il progetto Golden Links - I legami sono oro ha l'obiettivo di sostenere le persone in difficoltà in uno dei bisogni più delicati, quello di indumenti - soprattutto capi intimi e calzature - di difficile reperimento anche da parte delle organizzazioni non profit specializzate nella raccolta di vestiario.

Partito come sperimentazione in Piemonte e in Veneto nel 2018, lo scorso anno è diventato un'iniziativa nazionale.

Il Progetto realizza una vera e propria filiera nazionale di solidarietà che, su iniziativa della Banca, vede coinvolte Caritas Italiana, cinque Caritas diocesane (Torino, Vicenza, Napoli, Potenza, Oria) e S-Nodi, ente nato da Caritas per la promozione dell'innovazione nelle iniziative di contrasto alla povertà.

Accanto a loro, quattro grandi aziende di abbigliamento e calzature, clienti della Banca: Calzedonia, Scarpe & Scarpe, Camomilla Italia e Primadonna che hanno destinato all'iniziativa circa 67.000 capi. I capi sono stati assemblati in 18mila kit ad opera di cinque organizzazioni non profit: la Cooperativa sociale M25, Il sole a mezzanotte, la Cooperativa Zemer, l'Opera Barolo e Ambiente solidale.

Presso i centri di confezionamento, la preparazione dei kit per donna, uomo, bambino è stata curata da donne in condizioni di fragilità e da detenuti, grazie alla mediazione di realtà non profit territoriali.

I beneficiari dei kit sono state famiglie in stato di marginalità assistite dalle reti Caritas in Veneto, Piemonte, Campania, Puglia, Basilicata e Calabria.

È un'azione di sistema innovativa che mette in rete le migliori esperienze delle istituzioni profit e non profit Partner.

## Farmaci

La povertà sanitaria riguarda un numero crescente di persone che non hanno un reddito sufficiente per permettersi cure adeguate. In Italia, le persone povere spendono per i farmaci solo 117 euro all'anno contro i 703 euro spesi dalle persone abbienti. A fronte di questo fenomeno, si sprecano mediamente 64mila tonnellate di farmaci con un costo di smaltimento che ammonta a 96 mln di euro.

La Banca ha attivato una collaborazione quadriennale (2018-2021) con il Banco Farmaceutico per potenziare il recupero di farmaci validi donati nelle farmacie e la loro distribuzione gratuita a enti caritativi che assistono persone indigenti.

Il progetto prevede l'avvio di nuovi centri del Banco farmaceutico in 12 città, in particolare in aree del Paese fragili sotto il profilo socio-economico. Il piano economico e il modello di raccolta e distribuzione alla base del progetto consentono a regime la sostenibilità autonoma dei centri istituiti.

Nel 2019 la collaborazione ha consentito la distribuzione di più di 82.000 farmaci e l'avvio dell'iniziativa Recupero Farmaci Validi in tre nuove città Perugia, Padova e Matera, che si aggiungono ad Ancona, Napoli, Palermo in cui il progetto è stato attivato in precedenza.

## I PROGETTI A FAVORE DELL'INFANZIA

Nel proprio ruolo attivo a sostegno delle comunità in cui opera, il Gruppo svolge iniziative anche nello specifico ambito dell'infanzia tramite il supporto a significativi progetti di inclusione.

### PROGRAMMA EDUCATIVO INTESA SANPAOLO PER BAMBINI LUNGODEGENTI

Nel 2019 la Banca ha proseguito il sostegno ai bambini lungodegenti, in reparti di oncologia, e alle loro famiglie, offrendo gratuitamente servizi di asilo nido, nella fascia di età 0-3 anni, aiutandoli nello sviluppo cognitivo e affettivo con programmi adeguati ed educatori qualificati, e supportando in modo significativo le mamme che, nella maggior parte dei casi, curano direttamente i bambini durante il periodo della degenza.

Il Programma, in partnership con cooperative del territorio aderenti al Consorzio PAN, è attivo in strutture ospedaliere di eccellenza a Padova, Bologna, Torino, Napoli, Monza e Genova.

Dall'avvio del servizio ad oggi, nelle strutture ospedaliere 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 320.

### WEBECOME - LA FORMAZIONE INCLUSIVA DI BAMBINI E RAGAZZI

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, [i] 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. Conclusa la fase progettuale e di impianto è in corso la diffusione di Webecome sia all'interno del Gruppo, con la campagna di comunicazione interna "Porta a Scuola Webecome", sia all'esterno con la partecipazione del team di progetto a convegni in varie città italiane tra cui Bologna, Pordenone, Trieste, Torino e Milano e alle presentazioni nelle scuole primarie su tutto il territorio nazionale.

Sono state oltre 1000 le Scuole coinvolte attraverso una relazione attiva con Dirigenti Scolastici e Assessori all'Istruzione. Sono oltre 11.000 gli utenti che hanno visitato la piattaforma e oltre 5.000 gli utenti attivi.

### PROGRAMMA QUBÌ – QUANTO BASTA

Per contrastare un fenomeno drammatico come la povertà infantile, che riguarda circa 20.000 minori e 10.000 famiglie solo a Milano, è nato il Programma QuBì insieme alle Fondazioni Cariplo, Vismara, Fiera Milano, Snam. La Banca sostiene l'iniziativa con un'erogazione liberale di 3 mln di euro e favorisce la raccolta fondi attraverso propri strumenti quale la piattaforma di crowdfunding For Funding.

Il primo importante risultato è stata la creazione di un archivio integrato dei dati amministrativi sulla povertà a Milano, sono state poi sostenute la realizzazione di due Hub del Banco Alimentare, l'apertura di quattro Empori della solidarietà Caritas, la creazione di 23 reti del Terzo Settore in 25 quartieri prioritari della città con l'obiettivo di costruire un sistema per valorizzare le persone e promuovere l'attivazione delle comunità.

### ASSOCIAZIONE PER MILANO

La Banca è Socio Fondatore dell'Associazione Per Milano, che ha la finalità di supportare di chi ha più bisogno, a partire dai bambini con disabilità e fragilità sociale. Lo scorso anno l'Associazione ha sostenuto dieci progetti riguardanti interventi per cure mediche ed odontoiatriche, creazione di spazi adeguati al tempo ricreativo, sviluppo di programmi di assistenza per ragazzi con handicap motori, laboratori di aiuto alla socializzazione per ragazzi affetti da autismo.

## PROGETTI PER LA FORMAZIONE E IL LAVORO A BENEFICIO DELLE NUOVE GENERAZIONI

### PERCORSO PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO (EX ALTERNANZA SCUOLA / LAVORO)

Il progetto Z Lab rappresenta un costruttivo esempio di collaborazione tra mondo della scuola e mondo del credito, che ha coinvolto più di 2500 studenti di 100 scuole di 20 città italiane. Una più completa descrizione dell'iniziativa viene sviluppata nel capitolo Collaboratori (pag. 116).

### RAPPORTI CON LE UNIVERSITÀ

Nel corso dell'anno le relazioni con l'ambito Accademico sono state sviluppate, anche attraverso la collaborazione tra le strutture del Gruppo, con l'obiettivo sostenere l'inclusione e il diritto allo studio e favorire la centralità dell'Istruzione e della Formazione dei Giovani.

Intesa Sanpaolo collabora a vario titolo con oltre 60 Atenei Italiani, tutti i maggiori e i principali per posizionamento nei ranking nazionali e internazionali attraverso accordi di collaborazione che includono iniziative di employer branding, recruiting, formazione; attività di sostegno a cattedre e Master di I° e II° livello, Borse di studio a studenti e dottorandi, testimonianze e docenze di persone del Gruppo nelle attività di didattiche degli Atenei, Company Visit e tesi in azienda; progetti di ricerca e innovazione. Il Gruppo offre poi alle Università e Scuole Superiori Universitarie servizi di natura finanziaria come la gestione della Tesoreria, le convenzioni per i dipendenti, i prestiti d'onore per gli studenti.

Nel 2019 sono stati siglati 37 Accordi Quadro di collaborazione o Accordi di Partnership, e sviluppate collaborazioni con i Competence Center avviati sul territorio Nazionale.

Tra i contatti e le collaborazioni con le università straniere spiccano quelle con l'Università di Oxford e di Cambridge.

### GIOVANI E LAVORO – L'ACCESSO DEI GIOVANI AL MONDO DEL LAVORO

Giovani e Lavoro è il programma che ha l'obiettivo di offrire nei prossimi 3 anni corsi di formazione gratuiti a 5.000 giovani attualmente non occupati per aiutarli ad acquisire le competenze che le aziende cercano e favorire l'accesso al mondo del lavoro, offrendo allo stesso tempo personale qualificato alle aziende con l'obiettivo di farne assumere almeno il 75-80%.

Partner di Intesa Sanpaolo per Giovani e Lavoro è Generation Italy, l'iniziativa non profit creata da McKinsey & Company, attiva in diversi paesi nel mondo su queste tematiche.

Il programma è stato avviato nelle aree geografiche con maggior potenziale di sviluppo, partendo nel 2019 a Napoli e Roma per estendersi dal 2020 anche a Bari, Torino e Milano, e si concentra su programmi di formazione breve (3-12 settimane) su specifici settori professionali, identificati tra quelli maggiormente difficili da coprire nel mercato del lavoro italiano. Nel corso del 2019 il programma ha coinvolto oltre 1.000 imprese di cui oltre 30 hanno confermato ed effettuato assunzioni. I risultati dell'iniziativa ad oggi contano più di 9.300 ragazzi interessati al programma formativo, oltre 700 allievi inseriti in aula a valle del processo di selezione ed un tasso di assunzione superiore all'80% per le classi con attività di placement conclusa.

## PROMOZIONE DELLA CULTURA PER LA COESIONE SOCIALE

Intesa Sanpaolo interpreta il proprio impegno di responsabilità sociale, concorrendo, oltre che alla crescita economica, anche a quella culturale e civile del Paese. L'obiettivo è realizzato dal Progetto Cultura, favorendo da un lato la fruizione del proprio importante patrimonio artistico, architettonico, editoriale e documentario (oltre 30.000 opere dal V secolo a.C. al XX secolo, tra cui capolavori di Caravaggio, Canaletto, Boccioni, Fontana, Manzoni, oltre 20 palazzi di pregio) e dall'altro mira a contribuire alla salvaguardia dei beni culturali 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 in un piano triennale, individua e pianifica gli interventi realizzati autonomamente o in partnership con altri soggetti pubblici e privati (musei, fondazioni, università, istituzioni pubbliche, enti teatrali e musicali) ed è curato dalla Direzione Centrale Arte, Cultura e Beni Storici. 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.

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 nei poli museali delle Gallerie d'Italia, l'ideazione e la realizzazione di mostre; il sostegno di borse di studio, aventi ad oggetto le opere dalla collezione corporate, occasioni formative e di ricerca per giovani in collaborazione con le università; il prestito di opere per esposizioni temporanee.

Nell'ambito della rideterminazione a fair value del valore a bilancio del patrimonio artistico di pregio nel 2019 è stata effettuata l'analisi di scenario prevista dalle regole di valutazione applicate dal Gruppo, relativa all'andamento annuale del mercato dell'arte nazionale e internazionale, con particolare riferimento alle quotazioni delle opere/collezioni con valore maggiore nel libro cespiti del Gruppo, corrispondente a circa il 75% del valore complessivo del patrimonio artistico di pregio (che ad oggi conta 3.500 opere). Il complesso processo di rideterminazione a fair value del valore a bilancio delle opere d'arte di pregio proseguirà nel tempo e sarà messo a disposizione di soggetti quali enti di ricerca, università e 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.

Nelle tre sedi museali delle Gallerie d'Italia nel 2019 sono state realizzate importanti mostre:

- a Milano "Canova | Thorvaldsen. La nascita della scultura moderna (a cura di Fernando Mazzocca e Stefano Grandesso, in partnership con l'Ermitage di San Pietroburgo e il Museo Thorvaldsen di Copenaghen); Dall'argilla all'algoritmo. Arte e tecnologia. Dalle collezioni di Intesa Sanpaolo e del Castello di Rivoli (a cura di Carolyn Christov-Bakargiev e Marcella Beccaria, in co-produzione con il Castello di Rivoli-Museo di Arte Contemporanea) e le mostre dossier: Franca Ghitti. Altri alfabeti; Prospettiva Arte Contemporanea. La collezione di Fondazione Fiera Milano; Balla. Genio futurista in collaborazione con Fondazione Biagiotti; 13 Storie dalla strada. Fotografi senza fissa dimora co-prodotta con Fondazione Cariplo; Richiamati. Bancari al fronte della Grande Guerra; Piero Dorazio. Forma e colore; Maurizio Galimberti. Il Cenacolo di Leonardo da Vinci;
- a Napoli "Sandro Botticelli. Compianto sul Cristo morto", ospite illustre dal Museo Poldi Pezzoli di Milano; Berlin 1989. La pittura in Germania prima e dopo il Muro (a cura di Luca Beatrice); David e Caravaggio. La crudeltà della natura, il profumo dell'ideale (a cura di Fernando Mazzocca);
- la Vicenza, per festeggiare i vent'anni dall'apertura della prima sede museale della Banca, sono state realizzate le mostre Mito. Dei ed eroi (a cura di Fernando Mazzocca, in collaborazione con i Musei Archeologici Nazionali di Napoli e di Reggio Calabria); Kandinskij, Gončarova, Chagall. Sacro e bellezza nell'arte russa (a cura di Silvia Burini e Giuseppe Barbieri, in collaborazione con CSAR-Centro Studi sulle Arti della Russia dell'Università Ca' Foscari di Venezia); Jean-Michel Basquiat. Moses and the Egyptians, ospite illustre dal Museo Guggenheim di Bilbao; Paul Gauguin. Tahitiani in una stanza, ospite illustre in prestito dal Museo di Belle Arti Puškin di Mosca; Malika Favre. Illustrissima (nell'ambito di Illustri Festival di Vicenza).

Il 36° piano del Grattacielo Intesa Sanpaolo di Torino è diventato spazio espositivo delle Gallerie d'Italia e nel 2019 ha ospitato l'ospite illustre Giovanni Bellini. Madonna di Alzano proveniente dall'Accademia Carrara di Bergamo, in dialogo con la concomitante esposizione a Palazzo Madama Andrea Mantegna. Rivivere l'antico, costruire il moderno, ideata e co-prodotta da Intesa Sanpaolo, Fondazione Torino Musei e Civita.

Nella programmazione culturale alle Gallerie d'Italia, una specifica attenzione è rivolta a pubblici speciali o portatori di fragilità per persone con disabilità sensoriali e cognitive, comunità straniere di immigrati, persone che vivono in contesti difficili e marginali, mantenendo costante l'impegno all'eliminazione di barriere fisiche e mentali che possano ostacolare la fruizione delle proprie collezioni, dell'arte e contrastare la marginalità sociale in un'ottica di servizio alla cittadinanza.

Oltre 560.000 visitatori sono stati accolti nel 2019, presso le Gallerie d'Italia, incluso lo spazio espositivo al 36° piano del grattacielo di Torino, circa 80.000 bambini e ragazzi hanno partecipato gratuitamente ad attività didattiche, confermando 100 giovani storici dell'arte lavorano stabilmente alle Gallerie d'Italia.

Nel 2019, sono state organizzate 18 mostre (10 principali mostre e 8 mostre-dossier), ospitate nelle sedi delle Gallerie d'Italia e al grattacielo di Torino, cui si aggiungono 5 esposizioni organizzate in sedi diverse (all'Istituto Italiano di Cultura a New York, a Palazzo Madama e alla Fondazione CAMERA di Torino, alla Fondazione Pistoia Musei, a Palazzo Girifalco di Cortona nell'ambito del Festival Cortona On The Move).

Nell'ambito dell'accordo triennale di partnership culturale siglato nel 2018 tra Intesa Sanpaolo-Gallerie d'Italia e l'Ermitage di San Pietroburgo, è stata realizzata nel 2019 l'importante mostra alle Gallerie d'Italia di Milano Canova-Thorvaldsen, resa possibile dalla collaborazione con il prestigioso museo russo, oltre che con il Museo Thorvaldsen di Copenhagen.

Nel corso dell'anno sono state 230 le opere d'arte delle collezioni corporate date in prestito a mostre in Italia (in prestigiose sedi come Palazzo Reale a Milano, Fondazione Giorgio Cini a Venezia, Museo e Real Bosco di Capodimonte di Napoli) e all'estero.

Progetto Cultura è stato oggetto nel 2019 di un innovativo Case Study Internazionale condotto da ALMED-Alta Scuola in Media Comunicazione e Spettacolo dell'Università Cattolica del Sacro Cuore, uno studio che rappresenta un unicum nel panorama europeo e internazionale dei Case Studies, che ad oggi non contemplan altri Casi focalizzati sulla gestione strategica di asset culturali aziendali.

Intesa Sanpaolo valorizza la propria collezione artistica a livello internazionale attraverso collaborazioni con le più importanti istituzioni culturali nel mondo, contribuendo alla promozione culturale dell'Italia nel mondo.

## INIZIATIVE COMMERCIALI NELLA COMUNITÀ

La promozione dell'arte e della cultura è un impegno che da sempre contraddistingue l'operato di Intesa Sanpaolo, nella convinzione che una grande Banca debba essere capace di soddisfare le attese di progresso non solo economico, ma anche civile, culturale e spirituale del proprio Paese, nel rispetto delle identità territoriali. 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, prestando particolare attenzione 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 di musica, teatro, danza, cinema, arte, editoria e lettura, fotografia, con particolare attenzione al target dei giovani.

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 La Fenice di Venezia, Teatro di San Carlo di Napoli, Teatro Comunale di Vicenza, Teatro Comunale di Bologna, 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, Festival dei Due Mondi di Spoleto, Festival Puccini, Rossini Opera Festival, TorinoDanza, Torino Jazz Festival, Umbria Jazz e JazzMi, con circa 100 concerti e la partecipazione di grandi nomi internazionali e di nuove promesse del jazz, italiane ed europee. In questo contesto si colloca anche il sostegno al Festival della Taranta che si esplica sia come volontà di valorizzare il territorio e le sue tradizioni culturali, sia come forte attenzione alle tematiche sociali e ambientali.

Nel 2019 Intesa Sanpaolo ha nuovamente 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, e che ha toccato anche Napoli, 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. Nel febbraio 2019 sono stati presentati i risultati dell'iniziativa: oltre 2,2 ml di



italiani hanno votato per dare un futuro ai luoghi a loro cari, oltre 37.200 luoghi oggetto di segnalazione, 6.412 Comuni coinvolti (l'80,6% dei Comuni italiani). Oggi il censimento del FAI è diventato uno degli strumenti di aggregazione sociale più sorprendenti del nostro Paese. Nel corso delle nove edizioni realizzate le segnalazioni sono state complessivamente 7.2 mln a favore di luoghi in tutta Italia, dalle tipologie più eterogenee, che testimoniano un bisogno crescente verso la tutela del patrimonio storico e identitario del nostro Paese. Nel novembre 2019 sono stati annunciati i ventisette nuovi progetti sui quali verranno avviati gli interventi di restauro, recupero e salvaguardia. Salgono così a 119 i progetti totali finanziati grazie al censimento del FAI, restituendo beni e luoghi alla collettività.

Nel 2019 Intesa Sanpaolo ha rinnovato il sostegno al progetto "FAI Brumotti per l'Italia", un viaggio in bicicletta di 17 tappe e 1.600 km per andare alla scoperta dell'Italia più bella e per celebrare l'arte, la cultura e la solidarietà. Un itinerario da Nord a Sud della Penisola, realizzato da Vittorio Brumotti con il FAI - Fondo Ambiente Italiano in collaborazione con la Banca, che ha visto tre tappe significative: a fine giugno a Orvinio, luogo del Cuore FAI; poi a Napoli presso l'Ospedale pediatrico Pausilipon e infine a Matera Capitale della Cultura 2019, luoghi simbolo dell'impegno di Intesa Sanpaolo nella cultura e nel sociale.

Si segnala inoltre, il sostegno a iniziative editoriali e cinematografiche quali Bookcity, Salone Internazionale del Libro di Torino, La Milanese, Torino Film Festival con la pre-inaugurazione dedicata a Torino Città del Cinema 2020, Capri e Hollywood - The International Film Festival, Festival Letteratura di Mantova, Premio Campiello, Premio Gambrinus - Giuseppe Mazzotti. Nel corso del 2019 Intesa Sanpaolo ha inoltre sostenuto, nell'ambito degli interventi a favore della cultura che la Banca attua da alcuni anni in collaborazione con la Città di Torino, "Ripensare le biblioteche civiche torinesi", progetto di rinnovamento delle biblioteche civiche torinesi che prevede l'adozione di una nuova tessera e l'inserimento del sistema bibliotecario in un circuito di collaborazioni con la filiera del libro e della cultura per rafforzarne l'impatto sociale, la riprogettazione del sito e della comunicazione sui canali social, oltre che la realizzazione della nuova immagine grafica.

Anche per il 2019 è stata rinnovata la partnership con il Festival dell'Economia di Trento dedicato al tema "Globalizzazione, nazionalismo e rappresentanza", con l'obiettivo di riflettere insieme a rappresentanti politici e istituzionali sulle interazioni fra conflitto politico e conflitto economico, guardando al di là del caso italiano e ponendo l'attenzione sui cambiamenti rilevanti nella politica economica americana e sulle incertezze dell'unificazione economica e politica europea.

Per il quinto anno consecutivo Intesa Sanpaolo ha sostenuto, inoltre, il Festival Città Impresa di Vicenza. L'evento si è affermato come luogo di dibattito sulle questioni dell'economia e dei territori: ogni anno la manifestazione accende i riflettori sulle città-impresa di tradizione manifatturiera, seguendo e interpretando le traiettorie di sviluppo e le grandi trasformazioni urbanistiche e antropologiche che attraversano il territorio e il produrre.

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.

A testimonianza del forte impegno per il Mezzogiorno d'Italia e per la Cultura, la Banca è stata Gold Partner di Matera Capitale europea della Cultura 2019. Durante tutto il 2019, a Matera si sono susseguiti appuntamenti, mostre, laboratori e produzioni culturali originali e inclusive; il sostegno della Banca si è concretizzato anche in questo senso, con la creazione di un palinsesto di eventi aperti alla cittadinanza realizzati in collaborazione sia con alcune grandi eccellenze nazionali quali Umbria Jazz, Cameristi della Scala, Biennale Democrazia e Classica HD, che con personalità locali quali l'artista materano Pietro Paolo Tarasco.

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.

Segnaliamo infine il Concerto Giornata della memoria, annuale evento, organizzato dal Conservatorio Giuseppe Verdi di Milano in collaborazione con l'Associazione Figli della Shoah, Comunità Ebraica, Fondazione Memoriale della Shoah e Fondazione CDEC, in occasione delle celebrazioni della «Giornata della memoria». Con la partecipazione del coro Lideriadi che ha eseguito i «Chichester Psalms» di L. Bernstein e degli studenti del Conservatorio nel ruolo di orchestrali, solisti e Direttore.

Da segnalare la partnership con la Fondazione Intercultura, realtà impegnata nella promozione e organizzazione di scambi internazionali tra giovani studenti. La Banca aderisce e collabora con Fondazione Intercultura dal 2004, con l'obiettivo di sostenere la promozione della cultura del dialogo e la formazione degli studenti delle scuole superiori in un contesto multiculturale attraverso scambi interculturali all'estero, per sperimentare un periodo di vita e studio all'estero, ospiti di famiglie del luogo e frequentando la scuola locale.

La Banca sostiene 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 2019 il sostegno in qualità di Main Partner a Food&Science Festival di Mantova, 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 quarta 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.

Come dichiarato nel Piano d'Impresa 2018-2021, il Gruppo ha inserito il tema dell'inclusione fra gli obiettivi strategici aziendali con l'obiettivo di accrescere la valorizzazione del patrimonio di multiculturalità, esperienze, caratteristiche differenti delle persone del Gruppo, favorendo l'affermazione di un approccio inclusivo in Azienda, incentivando il rispetto e il valore della diversità attraverso lo sviluppo di progetti sulle varie dimensioni che la caratterizzano e prevedendo, inoltre, il coinvolgimento diretto dei manager della Banca nella valorizzazione del talento femminile.

A testimonianza dell'impegno su questi temi Intesa Sanpaolo nel 2019 ha sostenuto una serie di iniziative in questo ambito:

- About Women, ciclo di dialoghi sul ruolo della donna nella società e nel lavoro nell'ambito della Mostra Internazionale del Cinema, focalizzati sui temi del salary gap e su quello delle discriminazioni di genere in ambito professionale;
- Global Inclusion, iniziativa costituita con l'intenzione di valorizzare il contributo delle politiche di inclusione all'interno delle aziende come leva competitiva per lo sviluppo delle organizzazioni;
- Tempo delle Donne: oltre 100 incontri e un grande progetto a cui hanno aderito associazioni, musei, centri culturali e sociali con workshop, incontri, concerti, feste di quartiere;
- Inspiring Girls: progetto promosso da Valore D - associazione costituita nel 2009 e che da dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese con oltre 200 aziende associate, prevede un ciclo di incontri nelle scuole medie di tutta Italia con donne (Role Model) impegnate con passione e successo nei più diversi settori e ruoli professionali che con la loro testimonianza possano ispirare le ragazze a non porsi limiti nella definizione del proprio percorso e ampliare gli orizzonti di ragazze e ragazzi nell'immaginare il proprio futuro.
- STEMintheCITY: iniziativa promossa dal Comune di Milano con il sostegno delle Nazioni Unite, con l'obiettivo di rimuovere gli stereotipi culturali che allontanano le ragazze dai percorsi di studio e dalle carriere tecnico-scientifiche, ridurre il divario di genere in questo settore e diffondere la cultura delle STEM. Incontri, seminari, corsi di formazione e spettacoli per promuovere le materie tecnico-scientifiche e diffondere la cultura digitale.
- Anche 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 accompagnamento alla crescita, attraverso percorsi di mentoring, sostegno formativo, empowerment, coaching, supporto nella promozione e comunicazione e accesso a finanziatori; e 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.

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.

Nel corso del 2019, Intesa Sanpaolo ha sostenuto la prima edizione di Global Health, Il Festival della Salute Globale l'evento, dedicato al confronto sulle grandi sfide della medicina moderna su scala globale. Il festival si è svolto a Padova e ha seguito tre principali aree tematiche quali salute, economia e ambiente. Durante le sessioni del Festival sono stati affrontati molteplici argomenti quali il quadro scientifico e istituzionale, le determinanti sociali della salute, la sostenibilità ambientale e il ruolo della società civile e della cooperazione internazionale; in tutta la città si sono svolti 60 eventi a cui hanno preso parte 80 relatori tra i quali figure eminenti della ricerca scientifica nazionale e internazionale.

Nel 2019 Intesa Sanpaolo ha affiancato Tour della Salute e Crescendo in Salute, una manifestazione itinerante che da maggio a ottobre ha toccato le piazze di 14 città italiane, con l'obiettivo di sensibilizzare la popolazione sull'importanza di uno stile di vita sano ed equilibrato, al fine di prevenire malattie croniche. Per il primo anno la Banca sostiene inoltre Campioni di Vita, un ciclo di incontri rivolti agli studenti delle scuole secondarie di 2° grado, che prevede 6 tappe in altrettante città italiane tra novembre 2019 e febbraio 2020 con l'obiettivo sensibilizzare i giovani sui valori associati allo sport e in particolare alla pratica sportiva in condizioni di disabilità. 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, allo scopo di garantire che le relazioni con i fornitori e le politiche di acquisto possano creare le condizioni per favorire uno sviluppo economico attento alla tutela dell'ambiente e al rispetto dei diritti umani, ha ultimato, nel 2019, il Progetto Razionalizzazione Acquisti fase 2: tale programma ha portato all'accentramento presso la Capogruppo delle attività di sourcing, monitoraggio normativo, qualifica e monitoraggio dei fornitori e adeguamento degli standard contrattuali di alcune società del Gruppo quali Banca 5 e della circa totalità degli acquisti di altre società del Gruppo appartenenti alla Divisione Private Banking, Divisione Asset Management e Divisione Insurance. Il Progetto di Razionalizzazione degli Acquisti realizzato dalla Direzione Centrale Acquisti ha uniformato il processo acquisitivo e le logiche di acquisto ai principi di ascolto, trasparenza, pari opportunità ed equità sanciti dal Codice Etico e ai criteri di responsabilità sociale e ambientale condivisi dal Gruppo, e pubblicato la 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 Direzione Centrale Acquisti promuove, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali, politiche e best practice condivise in materia di Acquisti per tutto il Gruppo Intesa Sanpaolo a salvaguardia dei principi di responsabilità etica, sociale e ambientale condivisi dal Gruppo.

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, per la 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, che è stata implementata nel corso del 2019 dal modulo di gestione delle trattative dirette.

Il nuovo modulo di e-sourcing ha consentito di equiparare ai confronti di mercato, cosiddette Gare, già gestiti sul Portale Fornitori anche gli eventi acquisiti riferiti alle Trattative Dirette rafforzando il processo di qualifica, la verifica dei fornitori/subfornitori e delle terze parti e i controlli/monitoraggio degli stessi nel tempo. Al fine di garantire maggiore trasparenza, regolarità ed equità nella verifica, controllo e monitoraggio di tutte le controparti del Gruppo Intesa Sanpaolo in perimetro Acquisti, è stata completata nel 2019 l'automatizzazione del processo di qualifica Fornitori e Terze Parti iscritte al Portale Fornitori. L'informatizzazione del processo di qualifica ha consentito altresì un monitoraggio continuativo preciso e puntuale su tutte le posizioni considerate, anche allo scopo di contribuire al rafforzamento e all'efficientamento dell'attività di controllo e due diligence.

Nel 2019 il modulo di Contract Management del Portale Fornitori è stato allineato ai requisiti imposti dalle Linee Guida EBA in materia di esternalizzazione e dall'Autorità SRB per i contratti critici in ambito resolution allo scopo di consentire ai Regolatori una verifica puntuale del contenuto degli accordi/contratti archiviati sul Modulo stesso.

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 a rispettarlo 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 2019 risultano avere completato la procedura di iscrizione al Supplier Gate totale 5.569 fornitori.

## QUESTIONARIO, REPORTISTICA, CONTROLLI

Con riferimento ai controlli effettuati sui fornitori e sulle terze parti, in fase di registrazione nel Supplier Gate la controparte compila un questionario obbligatorio dedicato ai temi di responsabilità sociale e ambientale, for-

nendo la documentazione di supporto, che deve essere aggiornata almeno annualmente. Questa procedura consente l'esclusione a priori dei fornitori e terze parti 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, alle funzioni coinvolte, nel processo acquisitivo, è assicurata 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 2019, la Direzione Centrale Acquisti ha effettuato verifiche su 11.715 documenti caricati nel Supplier Gate. I controlli hanno riguardato il completamento e aggiornamento nel tempo della documentazione e dei questionari obbligatori, richiesti in fase di iscrizione al Supplier Gate.

Allo scopo di garantire 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. In quest'ottica la Direzione Centrale Acquisti disciplina nella normativa interna (Linee Guida e Regole in materia) le casistiche di possibile affidamento alla procedura alternativa al confronto di mercato cd. Trattativa Diretta.

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, e, 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. Le clausole contrattuali prescrivono in capo al fornitore l'obbligo di corrispondere al personale dipendente 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

## I TEMI RILEVANTI

Tutela del lavoro	pag. 112
Tutela dell'occupazione	pag. 112
Relazioni industriali	pag. 113
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	pag. 113
Persone e Trasformazione digitale	pag. 114
Sistemi di valutazione e di incentivazione	pag. 115
Formazione	pag. 116
Sviluppo dei talenti	pag. 117
Inclusione e Diversity management	pag. 117
Benessere dei collaboratori	pag. 119
Welfare e qualità della vita in azienda	pag. 119
Clima aziendale	pag. 122
Salute e sicurezza	pag. 123

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Piano d'Impresa 2018-2021, in continuità con il precedente, individua nei collaboratori del Gruppo uno dei fattori decisivi per il consolidamento e l'ulteriore sviluppo 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 avviato 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 con particolare riguardo allo sviluppo delle relazioni industriali e di difesa dell'occupazione, la valorizzazione del personale, promuovendone la formazione e il merito, le politiche e le 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 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Tutela dell'occupazione	Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto Nuove assunzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.039 collaboratori riconvertiti e dedicati a nuove attività prioritarie (3.028 dal 2018)</li> <li>4.421 assunzioni a livello di Gruppo, di cui 393 assunzioni di persone con profili specializzati (834 dal 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5.000 collaboratori ricollocati verso iniziative ad alto valore aggiunto</li> <li>Almeno 1.650 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>77,3% in Italia (contratto credito) e 32,3% all'estero</li> <li>33 accordi sindacali sottoscritti (76 dal 2018)</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 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	Formazione: ore erogate	<ul style="list-style-type: none"> <li>10,8 mln di ore di formazione (circa 20 mln di ore dal 2018)</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>220 specialisti tutela introdotti a supporto delle filiali dal 2018</li> <li>Circa 1,2 mln di ore di formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo destinate a oltre 36.000 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>9.746 ore di formazione erogate a 3.321 collaboratori per il rafforzamento del recupero crediti</li> <li>156 collaboratori dedicati alla gestione dei clienti in arretrato (347 dal 2018)</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>254 collaboratori coinvolti nelle iniziative di sviluppo avviate nell'ambito dell'International Talent Program dall'avvio del Programma</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 699 collaboratori (47% uomini e 53% 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% degli aventi diritto 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>Adesione ai Women's Empowerment Principles – WEPs promossi dall'ONU</li> <li>KPI dedicato alla valorizzazione del talento femminile incluso nella valutazione delle performance di oltre 1.100 manager</li> <li>Analisi risultati della Survey sul tema inclusione, ulteriori attività di ascolto specifiche e definizione della Strategia Diversity &amp; Inclusion</li> <li>Avvio programma per le persone lungo-assenti per instaurare un rapporto di vicinanza durante l'assenza (avviata fase pilota su lungo-assenza per maternità)</li> <li>Inserimento in tirocinio di persone con Sindrome di Down</li> <li>Progetti specifici per supportare l'empowerment e il talento femminile</li> <li>Partecipazione attiva di più di 65 Role Model all'iniziativa Inspiring Girls (in partnership con Valore D)</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>Circa 17.250 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 150 mila soci</li> <li>Circa 5 mln a sostegno di iniziative per il tempo libero</li> </ul>	
	Fondo sanitario integrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Circa 160 mln di prestazioni sanitarie intermedie al netto della franchigia</li> <li>Oltre 215.800 persone assistite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione del welfare e della conciliazione casa-lavoro</li> </ul>
	Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Circa 95 mila iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita)</li> <li>Oltre 9,5 mld di patrimonio</li> </ul>	



## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Clima aziendale	Analisi di clima interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rilevata attraverso l'indagine di clima la soddisfazione delle persone del Gruppo che risulta pari al 69% in Italia* e al 78% all'estero</li> </ul>	
Salute e sicurezza	Infortuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sul lavoro: 268</li> <li>In itinere: 563</li> <li>% infortuni sul numero di persone: 0,9%</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>Perfezionato il passaggio della certificazione OHSAS 18001:2007 alla norma UNI ISO 45001:2018 con copertura pari al 100% delle filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia</li> </ul>	
	Formazione su salute e sicurezza per i collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> <li>28.894 partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 146.485 ore erogate</li> </ul>	

\* Rilevazione effettuata su Aree Professionali e Quadri Direttivi

## 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 di questo 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 Piano d'Impresa 2018-2021. Lo sviluppo delle politiche del lavoro è affidato ad una specifica struttura nell'ambito dell'Area di Governo Chief Operating Officer che ha il compito di definire gli accordi sindacali e monitorarne l'implementazione.

Le linee di intervento definite a livello strategico nel 2018 prevedono, nell'ambito degli accordi sottoscritti, l'uscita volontaria di 1.600 persone entro giugno 2021 - in aggiunta alle 9.000 già previste nel Piano di Impresa 2018-2021 entro giugno 2020 - e specifiche politiche attive per l'occupazione volte a supportare la crescita del business e favorire il ricambio generazionale.

Nel 2019 il tasso di turnover di Gruppo, pari a -3,27%, registra un andamento coerente con gli interventi strutturali previsti. L'occupazione all'interno del Gruppo è stata garantita anche dall'estensione graduale del nuovo contratto misto (circa 150 persone assunte e 200 tirocini attivati), una modalità di svolgimento dell'attività lavorativa caratterizzata dalla presenza contemporanea di due contratti in capo alla medesima persona, uno di lavoro subordinato part-time a tempo indeterminato e uno di lavoro autonomo da consulente finanziario per svolgere l'offerta fuori sede. Inoltre, nell'ambito del progetto NEXT (Nuove esperienze per te) è stato attivato un processo formativo di reskilling che rende disponibili attività di supporto nel cambiamento e nel nuovo mestiere. Il Piano di Impresa 2018-2021 ha, infatti, identificato importanti obiettivi di rinnovamento del personale e prevede grande at-

tenzione alla riconversione dell'eccesso di capacità produttiva verso attività prioritarie. Per rispondere a questi è stata lanciata un'iniziativa dedicata (Proactive HR "In-Placement") per riconvertire almeno ~5.000 persone verso attività a maggiore valore aggiunto. In tale contesto, la struttura Mobilità Infragrupo e HR Proactive Placement nel corso del 2019 ha continuato a presidiare 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 coerentemente con la strategia del Gruppo.

Nel 2019 l'employer branding si è concentrato soprattutto nell'attuare strategie comunicative in grado di trasmettere i valori fondanti di Intesa Sanpaolo: internazionalità, flessibilità, sfida e innovazione sono stati i valori al centro dei messaggi, insieme all'attenzione alla diversità, all'inclusione e alla persona nel suo complesso. I canali di comunicazione utilizzati sono stati sia digitali che fisici. In primo luogo, nel 2019 è nata una nuova pagina Careers, in cui è stata ulteriormente migliorata l'esperienza della candidatura. Al suo interno il candidato può trovare facilmente le posizioni aperte, divise per job family, compresa una sezione dedicata alle categorie tutelate. L'attività di employer branding digitale si è estesa anche ai canali social LinkedIn (circa 159.800 visualizzazioni nel 2019 con un tasso di interesse del 3,5%, in crescita rispetto al 2018 del 196%) ed Instagram. In ambito non digitale sono stati sviluppati nel 2019 nuovi format e opportunità di contatto con i potenziali candidati come i Careers Meeting Point e i contest game; sono inoltre proseguite le collaborazioni con i principali Atenei italiani, con oltre 40 eventi tra Career day, workshop e training seminar. Nel 2019 è nata, in collaborazione con il Politecnico di Milano, la Cyber Security Academy, in cui i manager di linea del Gruppo partecipano in qualità di docenti e il Job Center è sempre presente per le tematiche di selezione e recruiting. A supporto del piano di assunzioni di Gruppo nel corso del 2019 sono stati valutati complessivamente oltre 100.000 curricula e incontrati oltre 5.000 candidati.

## RELAZIONI INDUSTRIALI

Il confronto con le Organizzazioni sindacali è regolato, oltre che dalle previsioni di settore, anche dal Protocollo delle Relazioni Industriali che 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 rispetto alle differenti esigenze che si presentano all'attenzione delle Parti, anche in coerenza con la rappresentatività sindacale in Italia (il 77,30% del personale in servizio), in linea con quella nazionale di settore. Nel 2019 sono stati sottoscritti 33 accordi all'interno dei quali si è continuato a dedicare attenzione all'impianto di welfare integrato presente nel Gruppo. 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'attenzione all'inclusione, sono alcuni tra gli esempi che caratterizzano e connotano l'indirizzo complessivo che il contratto collettivo di secondo livello continua da tempo a seguire. In tal senso è stata fondamentale anche l'attività del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile costituito a seguito del Protocollo delle Relazioni Industriali. 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 2019, anche in coerenza e a supporto del Piano d'Impresa, il Comitato ha promosso una serie di misure e di interventi che hanno contribuito significativamente allo sviluppo di tematiche legate all'inclusione, al benessere organizzativo, alla disabilità e al supporto a favore dei collaboratori in occasione di particolari momenti della vita privata e/o lavorativa.

## 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 e Incentivazione di Gruppo. Strumenti specifici per manager e professional consentono di attuare processi strutturati di valutazione delle performance e di mappatura delle competenze.

Le Politiche di Remunerazione e Incentivazione del Gruppo hanno la finalità di allineare i comportamenti delle persone del Gruppo agli interessi di tutti gli stakeholder orientandone l'azione verso il raggiungimento di obiettivi sostenibili nel medio-lungo termine nel quadro di una prudente assunzione dei rischi attuali e prospettici, nonché di contribuire a fare del Gruppo un "Employer of choice" per capacità di attrarre, motivare e trattenere le migliori risorse. Le Politiche, disegnate nel rispetto dei requisiti normativi e fondate sulla correttezza nelle relazioni con la clientela, collegano le remunerazioni ai rischi assunti allineando i sistemi retributivi alle politiche di prudente gestione dei rischi finanziari e non finanziari. Inoltre, le Politiche si ispirano ai principi di merito, premiando i contributi distintivi e assicurando una stringente relazione tra riconoscimenti e risultati raggiunti/rischi assunti, di equità sia in termini interni ed

esterni, sia di gender equality, di sostenibilità consentendo di contenere gli oneri entro valori compatibili con le disponibilità economico-finanziarie.

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. La Struttura Diversity & Inclusion, creata a fine 2018 nell'ambito dell'Area di Governo Chief Operating Officer, è diventata pienamente operativa. Essa ha come mission la valorizzazione di tutte le forme di diversità che coesistono nel Gruppo tra cui il genere, le diverse generazioni, le disabilità, gli orientamenti affettivi, le differenze culturali, etniche, religiose.

## PERSONE E TRASFORMAZIONE DIGITALE

Persone e Digitale sono i fattori abilitanti per il raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021. In linea con questo principio, lo scorso anno era stato avviato il piano triennale Digital & Data HR Transformation, finalizzato a digitalizzare i servizi e i processi dedicati alle persone e creare un unico punto di accesso per la fruizione. Ciò ha consentito di valorizzare il grande patrimonio di dati del Gruppo agevolandone l'utilizzo in chiave manageriale e strategica. Il 2019 si è concentrato sul consolidamento degli strumenti adottati e sull'introduzione di nuovi. Sono stati digitalizzati al 100% e resi più efficienti la maggior parte dei servizi amministrativi e dei processi di compensation consentendo di liberare l'80% del tempo a favore di attività a maggior valore aggiunto. In via di sviluppo anche un programma dedicato ai Gestori delle Risorse Umane per accompagnare l'evoluzione del mestiere HR ed essere così sempre di più a supporto delle persone, grazie a cruscotti e analytics per decisioni e azioni mirate e veloci. Employee Central - ISBD People Data è l'applicativo 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, che entro il 2020 verrà esteso alle controllate in Ucraina e Moldavia.

### #PEOPLE: IL PORTALE PER LE PERSONE DI INTESA SANPAOLO

Nato nel 2018, è lo spazio dedicato a tutte le persone del Gruppo Intesa Sanpaolo. Dal portale è possibile accedere al profilo personale, in cui ogni collaboratore ha a disposizione i principali dati personali, il curriculum professionale e uno spazio per raccontarsi e condividere le ambizioni professionali, alla sezione LECOIP 2.0 e Piano POP (Performance-based Option Plan) per avere sempre a disposizione il valore del piano di investimento personale. Sono presenti inoltre sezioni dedicate alla mobilità interna, come Jobs@ISP, il mercato del lavoro interno con le opportunità professionali dedicate a tutte le persone del Gruppo (dall'avvio di Jobs@ISP nel 2018 sono state pubblicate circa 700 ricerche che hanno raccolto oltre 9.000 candidature, 900 delle quali selezionate per le interviste di valutazione solo nel 2019 e che hanno portato all'inserimento in nuove strutture di oltre 300 risorse) e Next, il programma di placement e reskilling di Intesa Sanpaolo. È stata attivata la sezione Servizi alla Persona che raccoglie gli oltre 300 prodotti e iniziative offerti ai collaboratori registrando oltre 300.000 visite in 7 mesi. Inoltre, sono presenti l'area Performance Management, le News e i contenuti informativi attinenti al mondo risorse umane per mantenere i collaboratori sempre aggiornati. Nel 2019 sono state introdotte due App collegate a #People e ai sistemi HR: l'App #People per permettere la fruizione del Portale anche da mobile e l'App Feedback, collegata al sistema di Performance Management di Gruppo, che permette di condividere con semplicità i feedback fra Responsabili e Collaboratori. Infine, su #People sono pubblicati anche contenuti informativi multimediali per mantenere i collaboratori sempre aggiornati sugli eventi e le notizie più importanti. Nell'ottica di continuare a offrire servizi sempre più efficaci e digitali e liberare tempo da attività amministrative a vantaggio di attività a maggiore valore aggiunto, di business e relazionali, nel 2020 #People integrerà nuovi servizi digitalizzati come il sistema per la gestione dei viaggi di lavoro e il processo di Onboarding per accompagnare i neoassunti nel loro ingresso in Intesa Sanpaolo.

## SISTEMI DI VALUTAZIONE E DI INCENTIVAZIONE

Dal 2019 è stato adottato UpPER, il nuovo sistema di valutazione delle prestazioni, nato per rispondere alle nuove sfide di sviluppo e porre al centro ogni singola persona, valorizzando lo specifico mestiere e il contributo di ciascuno. UpPER è supportato da un sistema digitale, intuitivo e di semplice utilizzo, che si inserisce all'interno del progetto più ampio di trasformazione e digitalizzazione dei processi HR. La Valutazione della Prestazione si basa su 3 indicatori, condivisi tra Responsabile e collaboratore all'inizio dell'anno. Al fine di favorire il dialogo continuo, durante il ciclo di valutazione, i Responsabili possono fornire ai Collaboratori feedback sugli indicatori assegnati, anche grazie all'utilizzo di una App specifica, consentendo alla persona di ricevere segnalazioni di opportunità formative, in coerenza con altri processi di mappatura delle competenze e di formazione.

Per i Risk Taker e il Middle Management del Gruppo, il sistema di valutazione adottato è Managers' Performance Accountability, che prevede KPI qualitativi e quantitativi trasparenti, oggettivi e misurabili, individuati coerentemente con gli obiettivi del Piano d'Impresa e utili per misurare anche le qualità manageriali. Per il 2020, tra i KPI non finanziari, al CEO è stato assegnato un KPI sul tema dell'Impatto Sociale e Ambientale (KPI Impact & ESG). Tale KPI sarà valutato sulla base di specifici driver volti a monitorare il tema da diverse prospettive tra cui l'inclusione del Gruppo in indici di sostenibilità di società specializzate, il sostegno alla Green e Circular Economy, l'impegno del Gruppo nella finanza d'impatto per favorire l'inclusione e il sostegno all'occupabilità giovanile (si veda la Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti) nonché la valorizzazione di arte e cultura. Il KPI Impact & ESG è poi declinato nell'organizzazione, a partire dalla prima linea del CEO, in funzione delle leve agite dai Risk Taker e dal Middle Management.

Per quanto attiene le Banche Estere, è stato lanciato New Performance Appraisal Tool – NewPat, il sistema che consente la valutazione della prestazione. Dopo l'estensione a tutte le persone delle strutture centrali nel 2018, nel 2019 è stato avviato il progetto di revisione del sistema di incentivazione per la popolazione del network in coerenza con le politiche del Gruppo in materia, la cui implementazione è prevista entro la fine del 2020. Con l'obiettivo di creare bacini di sviluppo manageriale da alimentare in modo costante, nel 2019 circa 700 persone del Gruppo (52% donne, 48% uomini) sono state coinvolte in giornate di valutazione del potenziale manageriale.

Circa 100 donne sono state incluse in un progetto di valorizzazione del talento femminile della Divisione Corporate & Investment Banking. In coerenza con quanto previsto dal Piano d'Impresa, per massimizzare l'equità interna, la competitività esterna e la meritocrazia, Intesa Sanpaolo ha consolidato l'adozione del sistema di mappatura delle posizioni organizzative manageriali presenti in azienda denominato Global Banding. Tenendo conto di fattori quali la complessità, la tipologia di influenza e l'impatto sui risultati e sulla strategia del Gruppo, Global Banding valuta in modo oggettivo il valore relativo dei diversi ruoli organizzativi e rappresenta in maniera più organica e oggettiva – all'esterno e all'interno – le responsabilità di ciascun Manager, anche attraverso l'adozione di una denominazione internazionale valida per le posizioni manageriali in Italia e all'estero.

### QUALITÀ DEL SERVIZIO E INCENTIVAZIONE DEI COLLABORATORI

Il sistema di incentivazione del personale di rete di Intesa Sanpaolo premia il lavoro delle migliori squadre e il conseguimento di performance sostenibili nel medio-lungo periodo in termini di redditività, estensività, qualità del credito, crescita sostenibile, qualità del servizio, spinta sulla multicanalità.

Al 20% delle migliori filiali in ciascun Territorio Commerciale viene riconosciuto il Premio di Eccellenza.

Per quanto riguarda i Sistemi di Incentivazione, il Gruppo prevede sia Piani a breve termine sia Piani a lungo termine rivolti a tutta la popolazione. Per i Risk Taker e il Middle Management del Gruppo è previsto il Sistema Incentivante annuale collegato al sistema di valutazione Managers' Performance Accountability per cui in funzione del raggiungimento degli obiettivi è determinato un premio secondo le regole previste nelle Politiche di Remunerazione e Incentivazione. Per quanto riguarda la restante popolazione, al fine di continuare a valorizzare l'apporto di tutto il personale nella realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021, sono stati sottoscritti il 10 ottobre 2019 accordi di secondo livello per l'erogazione del Premio Variabile di Risultato (PVR) 2019 e del Sistema Eccellenza Tutela (SET), quest'ultimo dedicato al personale della Rete coinvolto nell'offerta di prodotti assicurativi in coerenza con gli obiettivi del Piano d'Impresa che prevede un forte sviluppo in questo settore. L'obiettivo del PVR 2019 è quello di premiare l'incremento di redditività e produttività al conseguimento dei risultati riferiti all'anno 2019, individuati negli accordi in relazione ai diversi livelli aziendali di riferimento. Il PVR 2019, per sua natura variabile nell'ammontare, ha carattere unitario e l'importo in denaro del premio riconosciuto a ciascun collaboratore si compone di tre quote associate a parametri economico-finanziari specificatamente individuati e 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;
- 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. 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 sono al centro dell'attenzione delle politiche del Gruppo, è stata prevista anche per il PVR 2019 la possibilità per i collaboratori 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 della produttività del lavoro riconosce ai collaboratori. Per quanto riguarda i Sistemi di Incentivazione, il Gruppo prevede sia Piani a breve termine sia Piani a lungo termine. Con riferimento ai Piani a lungo termine, 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.

## FORMAZIONE

La Direzione Centrale Politiche di Sviluppo e Learning Academy nel corso del 2019 ha costruito e implementato azioni di formazione e sviluppo, creando nuovi modelli e metodologie innovative, orientati alle persone del Gruppo, insieme a una fruizione formativa multicanale che massimizza semplicità e flessibilità di apprendimento. Tra i modelli e processi di sviluppo è stato attivato Teti Competenze che mira a mappare e valorizzare le conoscenze tecniche e professionali delle persone del Gruppo e ha coinvolto, con un'auto-rilevazione, circa 64.600 persone in Italia.

L'offerta formativa, basata su competenze chiave per mestiere, ha privilegiato i canali digitali con modalità di ingaggio semplici, veloci e interattive erogando nel 2019 circa 11 milioni di ore di formazione. L'attività in aula si è quindi ulteriormente ridotta rispetto all'anno precedente per l'intensificazione dei canali remoti rispetto a quelli tradizionali, con lo sviluppo e la diffusione, tramite le piattaforme di formazione digitale, di nuovi contenuti in vari formati (video, audio, grafica, testo) con diverse finalità didattiche. Contestualmente alla nuova versione di Apprendo, la piattaforma di formazione del Gruppo, è stata distribuita la nuova APP MyLA per oltre 21.300 utenti e su circa 3.800 iPad nelle Filiali, disegnata in collaborazione con Apple e in co-creation con professionisti interni ed esterni alla Banca. MyLA e il nuovo Apprendo, sono i canali che consentono a tutti i professional di fruire della formazione digitale sempre e ovunque, con un'esperienza integrata, semplice e innovativa. Nel 2019 l'accesso alla piattaforma è stato esteso a circa 67.000 collaboratori di cui 1.600 all'estero. La percentuale di utenti attivi (quelli che hanno completato almeno un Learning Object) è stata pari al 96,5 %. La piattaforma ha reso disponibili nel 2019 più di 3.800 moduli formativi per oltre 32 milioni di fruizioni. Insieme a temi di rilevanza normativa (Antiriciclaggio, Intermediazione assicurativa e previdenziale, Servizi d'investimento, Responsabilità amministrativa degli enti, Tutela della Privacy) la piattaforma ha anche offerto strumenti per l'acquisizione e l'aggiornamento delle conoscenze e capacità specifiche per il proprio mestiere. La fruizione della formazione in modalità flessibile da casa, è stata estesa dal 2019 a tutti i collaboratori della Rete, con più di 70.000 ore di smart learning da parte di quasi 4.900 collaboratori (oltre 14 ore medie pro capite). I collaboratori hanno espresso un giudizio molto positivo sulla formazione, che si attesta all'82% per la formazione digitale e al 91% per quella in aula.

Nel corso del 2019 Scuola dei Capi ha affiancato e supportato gli oltre 7.800 Capi e i Talenti del Gruppo, compresi i manager delle Banche Estere. Sono stati offerti oltre 690 video e circa 500 contenuti fruibili anche in lingua inglese. Tra i temi manageriali affrontati figurano la creatività, l'inclusione, la collaborazione, la strategia, la proattività e l'apprendimento. Per quanto riguarda i temi di frontiera, ai trend tecnologici si sono affiancati approfondimenti sulle tematiche di impatto sociale e ambientale, quali la Diversity & Inclusion e la Circular Economy. I dati di fruizione parlano di 6.100 utilizzatori della App Scuola dei Capi, con oltre 800.000 visualizzazioni dei contenuti e un rating medio di valutazione di 4,3 in una scala che va da 1 a 5. Nel corso dell'anno la Scuola ha organizzato circa 20 eventi che hanno direttamente coinvolto più di 2.000 Responsabili. Il tema della Diversity è stato protagonista di tre Managerial Discussion e di un Meet the Gurus organizzati in partnership con la struttura Diversity & Inclusion. Nel 2019 si è arricchita inoltre l'offerta relativa ai percorsi di crescita Manageriale. Relativamente ai "futuri leader", nel 2019, Scuola dei Capi ha continuato a supportare, con iniziative di learning & development, l'International Talent Program.

Z LAB è il percorso triennale che Intesa Sanpaolo ha pensato per sviluppare le competenze trasversali e per favorire l'orientamento dei ragazzi alla fine del quinto anno di scuola superiore. In qualità di azienda ospitante, Intesa Sanpaolo mette a disposizione degli studenti un ambiente in cui si sperimentano dinamiche interattive, laboratori esperienziali, project work, cultura digitale, che facilitano scoperte e riflessioni sul tema del lavoro. Gli studenti lavorano con l'assistenza di un team appositamente creato di circa 40 collaboratori interni che, formati ad hoc per l'esperienza, si occupano a tempo pieno delle attività laboratoriali in qualità di tutor. 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 ha coinvolto circa 2.500 studenti di 100 scuole, ospitati da Intesa Sanpaolo in 120 laboratori, organizzati in oltre 20 diverse città italiane, che complessivamente hanno generato oltre 75.000 giornate (520.000 ore) di attività laboratoriali.

## SVILUPPO DEI TALENTI

L'International Talent Program (ITP) costituisce 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 internazionale, 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 indicativa 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 sono coinvolti in iniziative di training specialistico e manageriale in lingua inglese in collaborazione con le migliori Business School, in workshop internazionali focalizzati sull'innovazione e in iniziative di project work fortemente connessi ai business del Gruppo. Per ciascun talent, durante l'intero percorso, è previsto un programma di sponsorship con il coinvolgimento diretto di senior manager del Gruppo. Attualmente sono in corso le prime due edizioni dell'ITP con 224 persone, provenienti da tutto il Gruppo Intesa Sanpaolo. Inoltre, nel 2019 sono state introdotte edizioni dell'International Talent Program dedicate a specifiche aree di governo: a marzo 2019 è stato lanciato un International Talent Program dedicato all'Area Chief Lending Officer e, a settembre 2019, è iniziato il processo di selezione di un'edizione dell'ITP riservata all'Area Chief IT Digital Innovation Officer, conclusosi a dicembre. A fine 2019 il numero dei partecipanti al Programma raggiunge quota 254 talent. Un importante passo avanti verso l'obiettivo del Piano d'Impresa, finalizzato a rafforzare il middle management del Gruppo con 500 talent.

## INCLUSIONE E DIVERSITY MANAGEMENT

La popolazione aziendale è equilibrata per presenza maschile e femminile, con un 46% di uomini e un 54% di donne. Il personale direttivo femminile (dirigenti e quadri direttivi), pari al 28,5% dell'intera popolazione femminile, cresce leggermente rispetto allo scorso anno in rapporto al totale del personale direttivo, attestandosi al 39,4%.

La Struttura Diversity & Inclusion, creata a fine 2018 nell'ambito dell'Area di Governo Chief Operating Officer, è diventata pienamente operativa nel 2019 con l'obiettivo di valorizzare tutte le forme di diversità che coesistono nella popolazione del Gruppo. Una delle prime azioni realizzate dalla struttura è stata il lancio di un'attività di ascolto strutturato della popolazione aziendale sul perimetro italiano, attraverso un'indagine che ha esplorato numerosi aspetti della vita in azienda (quali il grado di conoscenza dei contenuti specifici sull'inclusione e non discriminazione presenti nel Codice Etico, il livello di conoscenza, gradimento e utilità percepita delle numerose iniziative già realizzate dal Gruppo su questi temi) indagando sul grado di apertura e disponibilità delle persone nei confronti delle pratiche inclusive e stimolando la segnalazione di idee e proposte ulteriori. Gli spunti raccolti dai collaboratori, insieme alla ricognizione delle best practice di altre aziende, hanno ispirato la definizione della strategia Diversity & Inclusion (D&I). Supportata da un processo di misurazione e valutazione continua dei risultati ottenuti, la strategia costituisce il framework della partnership con tutte le strutture coinvolte a diverso titolo nella co-creazione e nella realizzazione delle iniziative.

Le principali iniziative realizzate nel 2019 dalla Struttura Diversity & Inclusion riguardano, in particolare, la revisione dei processi HR, progetti specifici per la crescita di donne ad alto potenziale, sessioni sulla leadership inclusiva dedicate ai livelli apicali del Gruppo, formazione rivolta alla popolazione femminile in ambito manageriale ("Empowerment al femminile") e un programma per collaboratori lungo-assenti con l'obiettivo di instaurare un rapporto di vicinanza durante l'assenza e favorire un proficuo rientro al lavoro. Per indagare la percezione di inclusione delle persone sono state organizzate inoltre in alcune strutture ulteriori iniziative di ascolto che hanno dato origine a piani di azione mirati, che prevedono tra l'altro formazione e coaching per sviluppare le competenze di inclusione, iniziative di assessment, sessioni di dibattito e confronto interno sui diversi temi di D&I.

Per continuare a sensibilizzare internamente i manager sul tema della valorizzazione del talento femminile è stata definita l'introduzione di una dashboard di monitoraggio della presenza femminile in ciascuna Struttura e la condivisione di eventuali gender pay gap. Anche quest'anno è stato incluso nelle schede di performance di più di 1.100 manager un KPI, pari al 10% della valutazione complessiva, dedicato alla valorizzazione del talento femminile, estendendo il perimetro dei 900 manager coinvolti nel 2018. La Strategia D&I prevede inoltre di generare un impatto anche oltre la Banca e in tale ottica ha proseguito la collaborazione con Valore D (associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile per la crescita delle aziende e del Paese), nonché la partnership e partecipazione attiva di Role Model aziendali all'iniziativa Inspiring Girls, il progetto dedicato alle ragazze e ai ragazzi delle scuole medie che prevede un incontro con donne manager del Gruppo e vuole contribuire a superare gli stereotipi di genere che possono ostacolare sogni e ambizioni in età scolare ed influenzare la scelta dei successivi percorsi educativi. Intesa Sanpaolo incoraggia in tal senso le donne manager ad esporsi verso realtà esterne al Gruppo, partecipando ad eventi ed iniziative di valorizzazione del talento femminile. In particolare, due manager hanno vinto il premio Women in Finance 2019, rispettivamente come Insurer of the Year e Asset Manager of the Year, mentre altre sono coinvolte in eventi promossi dalla Municipalità di Milano, quali l'iniziativa Stem in the City. Nel 2019, l'azienda ha inoltre sostenuto il premio Women Value Company per la valorizzazione del talento femminile nella piccola e media imprenditorialità. Inoltre, anche nel 2019 Intesa Sanpaolo è stata premiata con il Diversity & Inclusion Award, riconoscimento alle aziende che promuovono politiche di avviamento lavorativo per le persone svantaggiate.

Nel 2019 Intesa Sanpaolo ha sottoscritto i Women's Empowerment Principles, promossi dall'Organizzazione delle Nazioni Unite, che definiscono le linee guida per le imprese sui cui basare azioni concrete per l'equità di genere e

per l'empowerment femminile. Inoltre, ad inizio 2020 Intesa Sanpaolo ha aderito a Parks – Liberi e Uguali. L'Associazione, lavorando a stretto contatto con il suo network di aziende, si pone l'obiettivo di diffondere i temi di Diversity Management con un particolare focus sull'orientamento affettivo e l'identità di genere nei luoghi di lavoro. Con questa collaborazione Intesa Sanpaolo mira a porsi come agente di un positivo cambiamento culturale per tutte le persone del Gruppo, nonché come riferimento per la società.

Così come avvenuto per i collaboratori in Italia, anche nel perimetro delle Banche Estere, a fine gennaio 2019, si è tenuta un'iniziativa di ascolto su temi di inclusione lanciando la prima D&I Pulse Survey che ha coinvolto 20.300 persone in 10 Banche del perimetro estero e le strutture centrali della Divisione International Subsidiary Banks. Sono in via di definizione in ciascun Paese piani d'azione strutturati da implementare dal 2020, definiti sulla base dei risultati ottenuti e contestualizzati sui dati di benchmark locali e regionali. Grazie ad azioni mirate a favorire lo sviluppo delle donne all'interno della propria forza lavoro e la promozione dell'imprenditoria femminile nel paese, nel 2019 Banca Intesa Beograd è stata premiata dall'Association of Business Women in Serbia come una delle banche del territorio maggiormente sensibili alla valorizzazione delle diversità di genere. Nel 2019, Privredna Banka Zagreb ha ricevuto il premio Family Friendly Employer come riconoscimento per le migliori pratiche attente alle esigenze familiari dei collaboratori.

Anche gli accordi sindacali hanno preso in considerazione il tema della diversità fin dal 2014 con la definizione del Protocollo Quadro sull'inclusione e le pari opportunità, ripreso nel 2018, nell'ambito del processo di rinnovo del contratto collettivo di secondo livello, con la sottoscrizione di un Accordo dedicato all'inclusione.

In tema di orientamento affettivo e identità di genere, già dal 2014 sono state definite specifiche politiche aziendali che delineano il quadro di riferimento per l'estensione alle unioni tra persone dello stesso genere dei benefici previsti dalla normativa aziendale.

Nell'ambito delle iniziative previste dall'Accordo inclusione, nel corso del 2019 è stato avviato, in via sperimentale, il progetto Back@Work, un percorso dedicato alle persone che si assentano dal lavoro per lunghi periodi come ad esempio per maternità, aspettativa, malattia, ecc. L'obiettivo è quello di mantenere sempre vivo il contatto con le persone, rafforzando il senso di inclusione e appartenenza anche nei momenti in cui si è lontani dall'azienda. È stata avviata una fase pilota sulla lungo-assenza per maternità.

### INSERIMENTI IN TIROCINIO DI PERSONE CON SINDROME DI DOWN

Per favorire l'inclusione di persone con disabilità intellettiva nel corso del 2019 Intesa Sanpaolo, in collaborazione con alcune Associazioni territoriali, ha avviato un importante progetto che prevede l'inserimento in tirocinio di persone con sindrome di Down. Il progetto è partito con l'inserimento di due persone rispettivamente presso una filiale di Milano e di Torino, a seguito di un percorso di formazione ai tirocinanti, ai team di filiale e alle figure di tutorship. L'obiettivo per il 2020 è di estendere il progetto su altre filiali di Banca dei Territori ed in altre città del territorio nazionale.

L'Accordo inclusione prevede oltre alla promozione dello specifico gruppo di lavoro interfunzionale che si occupa delle problematiche legate al mondo della disabilità e della malattia, l'avvio di due progetti sperimentali con il supporto del Comitato Welfare finalizzati a promuovere attività di inserimento dati per persone con diagnosi di autismo o sindrome autistica per conto di Intesa Sanpaolo e progetti di alternanza scuola lavoro di allievi con disabilità intellettiva finalizzati al successivo possibile impiego nel progetto di lavoro citato. Tali progetti sono parzialmente finanziati attraverso l'iniziativa Arrotonda Solidale, prevista nel medesimo Accordo e avviata nel 2019, che prevede il versamento, su base volontaria da parte di tutti i dipendenti, dell'arrotondamento all'euro inferiore dello stipendio mensile netto; l'Azienda, a sua volta, verserà i centesimi mancanti a completamento dell'euro per ciascun dipendente. Inoltre, prosegue l'impegno sul fronte della dislessia: Intesa Sanpaolo è stata la prima Banca italiana certificata Dyslexia Friendly a dicembre 2018.

### DISABILITY MANAGEMENT

Previsto dal Contratto collettivo di secondo livello, nel 2018 è nato un gruppo di lavoro interfunzionale, coordinato dalla Struttura Welfare, di riferimento per tutte le problematiche legate al mondo della disabilità e della malattia. Obiettivi del gruppo di lavoro sono la promozione della cultura dell'inclusione, l'avvio di campagne di sensibilizzazione e formazione e la valorizzazione delle persone con disabilità. Nel 2019 la maggior parte dei componenti del gruppo di lavoro insieme agli esponenti di tutte le sigle sindacali ha partecipato al Corso di Alta Formazione "Disability Manager e mondo del lavoro" organizzato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. I partecipanti, superato l'esame conclusivo, hanno ricevuto la certificazione della figura professionale di Disability Manager da parte di Regione Lombardia. Il corso ha creato le basi per un linguaggio comune e sarà strumento importante per i lavori nell'ambito del Comitato welfare, sicurezza e sviluppo sostenibile, organismo bilaterale composto da rappresentanti aziendali e sindacali. Molteplici le aree progettuali che si stanno sviluppando: dall'analisi dei processi per il miglioramento continuo della gestione delle singole richieste provenienti dai collaboratori, alla mappatura dell'accessibilità ai sistemi informatici e alle nuove procedure. In questo contesto, continua l'esperienza delle Nuvole di Solidarietà, con il coinvolgimento di collaboratori che, a titolo volontario, supportano quotidianamente altre persone con difficoltà motorie nella fase di accesso e uscita presso la sede di lavoro con una vera e propria rete di supporto e socialità.

# 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. 133) 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 Direzione Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

Inserito già a partire dal 2015, nel 2019 il Lavoro Flessibile, anche nella prospettiva dell'obiettivo fissato nel Piano d'Impresa che prevede l'estensione a circa 24.000 persone nel 2021, ha coinvolto un numero crescente di strutture e persone in tutto il Gruppo con circa 17.250 aderenti che hanno la possibilità di svolgere la prestazione di lavoro da casa oppure in spazi aziendali diversi dal proprio ufficio o dal cliente oppure fruire anche della formazione in modalità flessibile da casa. Nelle Banche Estere la popolazione target coinvolge più di 3.500 collaboratori, ovvero circa 550 in Banca Intesa Beograd, 200 in Intesa Sanpaolo Bank Albania (a regime dal 2019), 900 in CIB Bank e 1.900 in VÚB Banka. Quali ulteriori misure di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, nel 2019 in VÚB Banka e Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia sono state introdotte anche forme di flessibilità oraria.

## PROGRAMMA WORKFORCE TRANSFORMATION

In coerenza con quanto previsto nel Piano d'Impresa 2018-2021, nel corso del 2019 è stato avviato il programma Workforce Transformation che si pone l'obiettivo di innovare il modo di lavorare e collaborare delle persone, supportare l'efficienza complessiva, aumentare l'attrattività del Gruppo verso nuovi talenti e contribuire allo sviluppo di politiche inclusive e di flessibilità all'interno del Gruppo. Il programma mira pertanto ad accrescere il livello di soddisfazione delle persone migliorando l'equilibrio tra vita professionale e personale e massimizzando al contempo la produttività, anche grazie all'ottimizzazione degli spazi e del patrimonio immobiliare.

Nella prima fase progettuale sono state analizzate alcune best practice internazionali, sono stati raccolti i contributi e le esigenze dalle diverse strutture del Gruppo attraverso attività di ascolto e definiti i principi guida che saranno progressivamente sviluppati.

Un ulteriore strumento innovativo è la Banca del Tempo, 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 persona 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. Questa possibilità è stata ampliata nell'ambito del rinnovo della contrattazione di secondo livello nel 2018 con l'introduzione di nuove casistiche relative ad esigenze legate a disturbi dell'età evolutiva dei figli minorenni. Nel 2019 sono state donate dai collaboratori 12.860 ore, cui si sono aggiunte pari ore messe a disposizione dall'azienda, per un totale complessivo di 25.720 ore. Nell'ambito della medesima iniziativa della Banca del Tempo è stato promosso il volontariato aziendale che ha consentito a circa 300 persone nel corso del 2019 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 circa 2.200.

Interventi a supporto 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 oltre a 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 per agevolare la genitorialità. 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. È stato inoltre incrementato l'importo dell'assegno che l'Azienda riconosce ai collaboratori con familiari portatori di handicap.

Con riferimento alla previdenza complementare, si è dato avvio definitivamente al Fondo pensione a Prestazione Definita del Gruppo Intesa Sanpaolo. Nel Fondo a Contribuzione Intesa Sanpaolo, sono state ulteriormente migliorate le coperture assicurative accessorie disponibili agli iscritti, aumentando i capitali assicurabili e mantenendo le già ottime condizioni di convenzione. Permane la possibilità di iscrivere i propri familiari a carico e di mantenere l'iscrizione al Fondo al raggiungimento dell'età pensionabile. Il Fondo a Contribuzione Intesa Sanpaolo ha adottato Linee Guida sugli investimenti ESG (Environmental, Social, Governance).

## IL FONDO SANITARIO INTEGRATIVO DEL GRUPPO

Il Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo Intesa Sanpaolo è un'Associazione senza scopo di lucro che opera secondo valori mutualistici e di solidarietà sociale, con finalità esclusivamente assistenziali ed eroga agli iscritti - dipendenti in servizio, personale in esodo e in quiescenza - e ai loro familiari beneficiari prestazioni integrative e sostitutive di quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. Il 2019 è stato caratterizzato dall'iscrizione al Fondo della compagine riveniente dal perimetro ex Banche Venete, oltre 16.000 persone includendo i familiari dei dipendenti in servizio, che per il primo triennio di iscrizione beneficeranno della copertura tramite polizza sanitaria. Sul versante dell'assistenza sanitaria, le prestazioni 2019 si attestano a circa 160 milioni di euro. La campagna di prevenzione tumori lanciata a maggio ha promosso efficaci iniziative di informazione e sensibilizzazione sul valore degli screening resi disponibili dal SSN per la prevenzione e la diagnosi precoce del tumore del colon retto, della cervice uterina e della mammella. Il costante presidio dei canali intranet, internet e web-tv ha consentito la divulgazione di stili di vita appropriati e salutari, una migliore consapevolezza dei danni prodotti da alcol e fumo e l'approfondimento delle strategie di prevenzione di queste diffuse patologie oncologiche.

Anche per il 2019 la Divisione International Subsidiary Banks ha rinnovato l'iniziativa International Healthcare Programme che offre ai propri dipendenti esteri con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per un totale di 19.000 persone (ad esclusione di Pravex Bank ed Eximbank che verranno incluse dal 2020), consulenza medica di second opinion (estesa anche a coniugi 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. Il programma offre assistenza in caso di malattie gravi (cancro, trapianti, interventi chirurgici ad alta complessità, ecc.) e prevede la copertura delle spese per il trattamento e per servizi complementari (assistenza visti, degenza, alloggio per l'accompagnatore, viaggio, ecc.), nonché la neutralizzazione di tutte le spese di trasporto e alloggio nel paese estero e i rimborsi per le spese mediche da sostenere una volta rientrati a casa. Alcune

società estere del perimetro hanno previsto – 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).

### PREVENZIONE GIOCANDO: I NUOVI PERCORSI DI APPRENDIMENTO ESPERIENZIALE

Più conoscenza, meno paura: questo il messaggio centrale degli eventi organizzati per sensibilizzare i collaboratori sulle più diffuse malattie oncologiche e sulla loro prevenzione. Un ciclo fatto di 25 appuntamenti nei principali centri italiani nel corso dei quali le persone sono state coinvolte in un percorso di apprendimento esperienziale che ha al centro i numeri delle malattie oncologiche e la descrizione dei comportamenti virtuosi che ognuno dovrebbe adottare per prevenirle. Ai partecipanti viene chiesto in prima battuta di rispondere, annodando un filo di lana, ad alcune domande sul proprio stile di vita e in particolare sui fattori di rischio e di protezione modificabili, come ad esempio l'abitudine al fumo, il consumo di alcol e l'attitudine all'attività fisica. Nella seconda parte del percorso, si riflette in modo particolare sui numeri delle persone che ogni anno in Italia si ammalano di cancro, la loro età e l'aspettativa di vita. L'esperienza si conclude spostando delle pedine per creare la mappa degli esami di screening che ciascuno di noi fa periodicamente. I messaggi sono veicolati attraverso uno strumento innovativo: il diagramma partecipato, grazie al quale viene attivato un apprendimento attivo, esperienziale e condiviso, che favorisce la memorizzazione e la sedimentazione delle informazioni presentate. Questo approccio fisico e ludico permette ai collaboratori d'interagire direttamente e toccare con mano quelle cifre, a volte poco note, che, se soltanto lette o ascoltate, possono essere non del tutto comprese e interiorizzate. La prevenzione oncologica è una delle grandi battaglie del nostro tempo che spesso si scontra con le barriere psicologiche in ognuno. Ad oggi sono circa 3.500 i collaboratori che hanno partecipato agli eventi.

L'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI) opera dal 2014 nel Sistema di Welfare di Gruppo come circolo unico di Gruppo. Nel 2019 ha superato i 150 mila Soci proponendo un'ampia offerta di servizi, sia a livello territoriale sia nazionale come attività di aggregazione, turistiche, culturali e sportive e servizi alla persona dedicati a conciliare la vita lavorativa con quella privata. Per i figli dei Soci, oltre a mettere a disposizione un'ampia gamma di Junior campus in Italia e all'estero, offre - in sinergia con una Società specializzata - programmi per favorire le scelte della scuola superiore, dell'università e/o del lavoro. Nel 2019, per l'iniziativa Dono di Natale dedicata ai bimbi da 1 a 6 anni, l'Associazione ha supportato il progetto di educazione al risparmio dei più piccoli avviato da Intesa Sanpaolo, depositando un contributo sui conti correnti XME conto UP! accessi a nome dei bambini. Alle famiglie di tutti i nuovi nati nell'anno è dedicato un contributo straordinario spendibile a scelta del socio richiedente su Amica Farmacia o Chicco. Sono state intensificate le campagne dei «gruppi acquisto» di prodotti alimentari di qualità, attraverso la piattaforma Destination Gusto di Intesa Sanpaolo. L'Associazione promuove anche iniziative di solidarietà raccogliendo le adesioni dei volontari per iniziative come la Giornata di raccolta del farmaco, Challenge contro la fame, e Noi Insieme - Natale 2019, progetto di solidarietà organizzato da Intesa Sanpaolo per offrire un pranzo a quasi 2.000 persone in condizioni di povertà presso diverse sedi aziendali, unendo l'offerta di cibo alla cultura, la solidarietà all'arte. Nel 2019 ALI ha completato il percorso di ascolto dei soci, avviato nel 2018, dedicato ai soci meno attivi per identificarne bisogni e aspettative e ottenere informazioni su azioni da attuare per garantire strategie più inclusive.

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 in stato di disagio. Non da ultimo, sono stati sostenuti economicamente enti che, con progetti mirati, operano direttamente nel campo della solidarietà e dell'assistenza sociale. La somma deliberata dal Consiglio di Amministrazione nel 2019 ammonta complessivamente a circa 2,8 milioni di euro e ricomprende un significativo stanziamento a favore delle mense per i poveri e dei dormitori per indigenti.

## PEOPLE CARE

Nell'ambito del Piano di Impresa 2018-2021, è continuata nel 2019 l'attività di People Care, avviata nel 2018 con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita in azienda e aumentare il benessere dei collaboratori. Il modello People Care si fonda su cinque pilastri: la valorizzazione e facilità di fruizione dell'attuale offerta di servizi alle persone, l'osservatorio permanente di aziende leader sui sistemi di People Care a livello internazionale, l'ascolto attivo dei bisogni dei collaboratori, il supporto allo sviluppo ed evoluzione dell'attuale offerta di servizi, l'attivazione di un servizio di ascolto e supporto. In questa prospettiva, sono state avviate diverse iniziative, accompagnate da un'approfondita fase di ascolto interno tramite interviste e workshop nonché di analisi delle buone pratiche di quasi 40 imprese nazionali e internazionali. A fine maggio 2019 è stata lanciata "Servizi alla Persona", la sezione del portale #People che raccoglie tutte le opportunità utili a facilitare la vita personale e professionale dei collaboratori e delle loro famiglie, con un accesso diretto, facile ed intuitivo ad oltre 300 prodotti e servizi. È strutturata con un catalogo organizzato per bisogni e propone al contempo pacchetti dedicati per evento e percorsi interattivi semplici e intuitivi. Nel quarto trimestre 2019 è stato avviato il servizio "Ascolto e Supporto" dedicato alle persone che si trovano ad affrontare situazioni o contesti di difficoltà o desiderano semplicemente migliorare i propri equilibri di vita e il benessere personale. Dopo la fase pilota, dedicata alla Direzione Regionale Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria, il servizio sarà progressivamente esteso a tutto il Gruppo. Si fonda sul protocollo EAP (Employee Assistance Program), una metodologia internazionale che prevede l'offerta di supporto psicologico, legale/fiscale e socioassistenziale. Il servizio è gratuito, anonimo e confidenziale, disponibile sempre 24 ore su 24 via telefono. È possibile inoltre intraprendere un percorso psicoterapeutico con professionisti disponibili sull'intero territorio nazionale. Il servizio è fornito da una società leader europeo nel proprio settore, con la collaborazione e supervisione di Alta Scuola di Psicologia dell'Università Cattolica di Milano, che monitora l'efficacia e l'eccellenza del servizio. Infine, in ambito evoluzione dell'offerta di nuovi servizi, l'attenzione di People Care ha un duplice orientamento: da un lato la ricerca di prodotti e servizi che colmino eventuali bisogni non ancora soddisfatti di parti rilevanti della popolazione aziendale, dall'altro il "Wellbeing", per la crescente consapevolezza dell'impatto che il benessere ha sulla vita personale e professionale dei collaboratori. Quattro le aree identificate per avviare specifiche iniziative: alimentazione, movimento, equilibrio corpo-mente e caregiving.

## 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, Mosaico International e la App interComm che facilitano la costante informazione, il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti. Molteplici sono state le attività che hanno caratterizzato il 2019. L'attenzione è stata focalizzata sull'analisi di clima che rileva, ogni due anni, la percezione dei collaboratori del Gruppo Intesa Sanpaolo con strumenti quantitativi. L'analisi di clima 2019 si è svolta a giugno con la consulenza metodologica e il supporto operativo di una società terza che garantisce il totale anonimato dei partecipanti alla survey. Il questionario online ha previsto un percorso di 18 domande (12 delle quali identiche a quelle dell'analisi del 2016 per garantire la confrontabilità) suddivise in 6 capitoli: la percezione del proprio lavoro oggi e domani, l'NPI® (Net People Impact Index) e la soddisfazione lavorativa, la percezione relativa all'immagine generale del Gruppo, alla soddisfazione dei clienti e al management. In Italia per le Aree Professionali e i Quadri Direttivi hanno risposto il 54,9% dei collaboratori, con un indice di soddisfazione del 69%, e per le Banche Estere il 48,7%, con un indice di soddisfazione del 78%. Le persone di Intesa Sanpaolo condividono la visione e la cultura aziendale, sono fiere di lavorarci e cresce la loro stima e fiducia nel vertice aziendale. L'ascolto strutturato inoltre - come strumento a supporto del Top management e delle strutture aziendali su temi ed esigenze specifiche o attività progettuali - non si è limitato all'analisi di clima. Anche quest'anno le attività di ascolto (feedback, survey, focus group, ecc.) in Italia e all'estero, sono state oltre 50 e hanno coinvolto quasi 50.000 persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo.

## 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 ad una verifica di certificazione annuale da parte di un ente terzo ed indipendente che ne attesta la conformità alle leggi vigenti e agli standard di settore (UNI ISO 45001:2018). 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 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:

- identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- 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 2019 con la messa a disposizione di tutti i collaboratori 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 2019 è stato condotto attraverso un piano di interventi che ha permesso di mantenere il trend di eliminazione complessiva dei fattori di rischio. Nel 2019 è proseguito il programma di sostegno post evento traumatico. Come negli anni precedenti, il sostegno è rivolto ai collaboratori che hanno subito rapine, aggressioni di natura verbale o fisica, calamità naturali, o comunque coinvolti in eventi traumatici correlati al contesto lavorativo. Per tutte le situazioni che sono state portate a conoscenza del Servizio di Prevenzione e Protezione, è stato proposto, ai collaboratori coinvolti, un sostegno medico-psicologico in funzione della gravità del trauma subito. Nel corso del 2019, sono stati organizzati 28 interventi che hanno visto il coinvolgimento di circa 217 collaboratori (nello specifico: 11 interventi a seguito di rapina per 73 collaboratori, 17 interventi a seguito di evento traumatico per 144 collaboratori).

Nel 2018 è stato avviato il progetto Salute e Sicurezza sul lavoro 4.0, inserito nel Piano di Impresa 2018-2021, con l'obiettivo di analizzare l'evoluzione dell'attività bancaria in relazione alla digitalizzazione dei processi e comprenderne così gli effetti sulla salute e benessere della popolazione aziendale. Il progetto si basa anche su elementi di contesto come il progressivo invecchiamento dei collaboratori, prefigurando scenari e modalità lavorative future per elaborare, con il supporto medico, interventi di mitigazione dei rischi nella predisposizione delle nuove postazioni di lavoro, nel contenuto dei programmi e delle procedure per indirizzare la nuova operatività. Il progetto ha previsto 6 cantieri di lavoro; alla fine del 2019 è terminata una prima fase di individuazione di specifiche nuove metodologie di indagine e di sperimentazione delle stesse.

Nell'ambito di tale sperimentazione sono state indagate in particolare le possibili specifiche metodologie per valutare i luoghi e i posti di lavoro caratteristici dell'ambiente 4.0 ovvero luoghi diversi dalla postazione di lavoro normalmente assegnata a ciascun collaboratore. Tali luoghi alternativi, interni ed esterni alla Banca, possono essere utilizzati grazie alle tecnologie che facilitano la collaborazione indipendentemente dal luogo in cui sono ubicate. Un nuovo protocollo di visita medica è stato identificato per includere metodologie atte a indagare sui sintomi correlabili anche ai rischi emergenti. Infine, sono state apportate modifiche alle metodologie per la valutazione dello stress lavoro-correlato tenendo conto di nuovi fenomeni quali quello del tecnostress. Il progetto e i risultati sono stati illustrati nel Documento di Valutazione dei Rischi a fine 2019.

### **CHALLENGE - INTERAZIONE TRA UOMO E COMPUTER E IMPLEMENTAZIONE DI NUOVI APPLICATIVI E TECNOLOGIE**

L'attività di indagine (Challenge) svolta con Intesa Sanpaolo Innovation Center Lab Neuroscience e la Scuola IMT Alti Studi Lucca ha sperimentato l'interazione uomo-computer per studiare come le tecnologie e gli applicativi impattano sullo stress delle persone con focus specifico su carico cognitivo, tecnostress e ageing verificando l'efficacia dell'attuazione di strategie di intervento per favorire l'adattamento e la qualità di vita dei lavoratori in relazione alle tre suddette variabili. La ricerca ha raccolto e indagato: i) variabili demografiche e descrittive quali età, genere, titolo di studio, ruolo professionale, permanenza in azienda; ii) variabili psicologiche quali flessibilità cognitiva, apertura mentale, techno-stress, percezione soggettiva della performance e dell'applicativo, capacità di gestire il carico cognitivo. L'analisi condotta ha reso evidente che una conoscenza specifica e supportata da dati sperimentali, delle variabili in grado di incidere sui fenomeni di tecnostress e di ageing, permette lo sviluppo e l'implementazione di strategie mirate come ad esempio il rinforzo del senso di autoefficacia, la consapevolezza, l'incremento della flessibilità cognitiva, la gestione ottimale degli strumenti informatici. L'analisi neurofisiologica nel campione di soggetti volontari non era volta a rilevare stati patologici, ma ad analizzare una reazione momentanea del soggetto rispetto ad un determinato compito con l'uso degli applicativi aziendali. I dati neurofisiologici rilevati ed analizzati sono risultati ampiamente nella norma della popolazione generale.

Intesa Sanpaolo ha partecipato al progetto di ricerca internazionale con INAIL "Tra adattamento e cambiamento: il futuro del lavoro tra innovazione tecnologica e prolungamento della vita lavorativa" coinvolgendo i medici competenti e i collaboratori delle Divisione Banca dei Territori e delle Direzioni centrali. Il progetto ha previsto l'effettuazione di una visita medica (su base volontaria o all'interno del protocollo di sorveglianza sanitaria) nella quale sono stati erogati specifici questionari di indagine per valutare l'abilità e la capacità lavorativa in relazione al cambiamento e all'invecchiamento. Il progetto ha coinvolto 3154 persone (758 delle filiali new concept, 319 delle filiali tradizionali e 2.077 persone delle Direzioni Centrali). L'indagine ha evidenziato un valore medio-alto rispetto alla capacità (Work Ability Index) dei collaboratori di svolgere il proprio lavoro nel presente e nel prossimo futuro, rispetto alle richieste della propria mansione e alle proprie risorse.

## VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO CORRELATO

Nel 2019 sono stati resi operativi importanti aggiornamenti dei Modelli di servizio delle filiali con l'introduzione di nuovi ruoli lavorativi e la ridefinizione dei compiti di figure professionali in esse operanti. Questo ha portato ad un cambiamento nel sistema di relazioni in funzione del potenziamento dell'offerta a distanza e dei canali remoti. Per seguire questa evoluzione, è stata rielaborata la specifica valutazione dello stress lavoro correlato. L'attività ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle strutture interessate e la consultazione dei Rappresentati dei Lavoratori per la Sicurezza e ha seguito il percorso metodologico indicato dall'INAIL per l'analisi puntuale degli elementi di contesto e di contenuto del lavoro. L'analisi degli indicatori non ha evidenziato particolari condizioni organizzative che possono determinare una presenza significativa di stress lavoro correlato, in particolare le valutazioni preliminari effettuate hanno evidenziato una condizione complessiva di rischio "basso" per tutti i gruppi omogenei in esame, indicando per ciascuno di essi gli elementi di attenzione e le aree di miglioramento. Tale dato è avvalorato dall'analisi delle visite mediche condotte tra i collaboratori che indica infatti una buona condizione generale di salute ed una frequenza di disturbi correlabili a stress analoghi a quella della popolazione generale. Un'ulteriore attività di valutazione è stata realizzata sulle Filiali On Line, per le quali si è proceduto alla cosiddetta valutazione approfondita coinvolgendo collaboratori a campione in focus group coordinati da psicologi incaricati dall'Università degli Studi di Milano. La valutazione ha evidenziato aree di miglioramento e i risultati degli aggiornamenti alla valutazione sono riportati all'interno del Documento di Valutazione dei Rischi a disposizione di tutto il personale.

Nel corso del 2019, completato il consolidamento della metodologia di valutazione del rischio sismico, è stato messo a punto un approfondimento della metodologia di valutazione del rischio idrogeologico finalizzato alla determinazione dell'Indice di Grado di Rischio Idrogeologico degli immobili (IGRi). In particolare, è stato avviato un progetto pilota per edifici ricompresi in aree a maggior pericolosità in relazione alla classificazione ISPRA (Istituto per la protezione e la ricerca ambientale) e/o situazioni già note quali ad esempio allagamenti e frane. Inoltre, è stata avviata, a seguito dei recenti eventi che hanno interessato l'area di Venezia, un'attività specifica finalizzata alla valutazione del IGRi ed all'individuazione di possibili misure preventive rispetto all'emergenza "acqua alta". Nel 2019, sulle indicazioni del nuovo piano sanitario introdotto con il Documento di Valutazione dei Rischi approvato nel luglio 2018, è proseguito il programma di sorveglianza sanitaria. Le novità introdotte nel piano hanno consentito che già la Relazione Epidemiologica relativa al 2018 riportasse interessanti elementi di valutazione più approfondita rispetto al passato, soprattutto in seguito all'introduzione del questionario Work Ability Index (WAI), uno strumento che si fonda sul concetto secondo cui la capacità di sostenere i carichi di lavoro assegnati è strettamente correlata all'equilibrio tra le risorse personali dell'individuo e le richieste che derivano dal lavoro svolto. Dall'analisi di oltre 7.000 questionari, è emerso che in più del 52% dei casi, il risultato è eccellente, nel 43% il risultato è buono. Pur nei parametri descritti, è emerso un evidente trend in diminuzione in funzione dell'età.

In relazione alle attività sul perimetro delle International Subsidiary Banks, nel 2019 sono proseguite le attività previste nel piano di rafforzamento della governance sulla salute e sicurezza, definito congiuntamente dalla Direzione Tutela Aziendale e dalla Divisione International Subsidiary Banks nel 2018. In particolare, nel 2019 le Banche hanno adottato le Regole per i sistemi di gestione della salute e la sicurezza, emanate a fine 2018, ed hanno identificato i loro referenti per la salute e sicurezza sul lavoro. I referenti locali sono stati coinvolti in due sessioni formative organizzate da Tutela aziendale, di cui una in presenza ed una a distanza. Oltre a queste attività, nel 2019 sono stati organizzati i primi incontri operativi e formativi con le controllate che hanno coinvolto Bank of Alexandria, Banca Intesa Beograd, Eximbank, Intesa Sanpaolo Bank Romania e VÚB Banka.

### **CERTIFICAZIONE DEL SGSSL ALLA NORMA UNI ISO 45001:2018**

Nel 2019 è stato perfezionato, con due anni di anticipo rispetto alla scadenza prevista, il passaggio della certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018 (rispetto alla precedente British Standard OHSAS 18001:2007). La nuova norma che adotta la medesima struttura (High Level Structure - HLS) di altre norme ISO sui sistemi di gestione, è stata progettata per integrarsi nei processi di gestione già esistenti. Pertanto, la verifica di certificazione effettuata dall'ente terzo è stata condotta in un'ottica di processo integrato secondo i tre standard di certificazione internazionali ISO 45001:2018 – Salute e Sicurezza, ISO 14001:2015 – Ambiente e ISO 50001:2011 – Energia. Le attività di verifica hanno interessato un campione significativo di filiali e palazzi e coinvolto le principali strutture centrali, il personale di filiale, i medici competenti, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e il personale delle ditte di manutenzione e di pulizia. La certificazione conseguita copre il 100% delle filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia.

### **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. La rappresentanza è attualmente costituita da 111 collaboratori che rappresentano quasi il 100% dei lavoratori. 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



# Ambiente e climate change

## I TEMI RILEVANTI

Impatti ambientali diretti	pag. 130
Emissioni atmosferiche e consumi energetici	pag. 131
Gestione responsabile delle risorse	pag. 134
Green Economy	pag. 137
Finanziamenti e servizi per la Green e la Circular Economy	pag. 137
Cultura e iniziative green	pag. 142

## PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il cambiamento climatico è un fenomeno di portata estremamente rilevante che si configura come una delle sfide cruciali dell'umanità per il XXI secolo. Un aumento costante delle temperature dovuto alla crescente concentrazione di gas a effetto serra nell'atmosfera promette – e sta già determinando – conseguenze e ripercussioni non solo per l'ecosistema del pianeta, ma anche sulle dinamiche economiche e sociali delle generazioni presenti e future. La gravità del fenomeno è stata confermata dai rapporti del Gruppo Intergovernativo sul Cambiamento Climatico – Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) – il quale, nel 2018 ha evidenziato come agli attuali ritmi di emissione di CO<sub>2</sub>, entro il 2030, l'aumento della temperatura media globale eccederà gli 1,5°C (rispetto ai livelli preindustriali), ritenuti dagli esperti la soglia massima di sicurezza per evitare conseguenze altrimenti irreversibili. Contrastare efficacemente le cause del cambiamento climatico ed adattarsi ai suoi impatti richiede, quindi, uno sforzo collettivo e una visione comprensiva e sistemica del problema.

Il 2019 è stato un anno di grande sensibilità per le tematiche climatico-ambientali. Milioni di persone, soprattutto giovani, hanno invaso le strade e le piazze di tutto il mondo chiedendo maggiori sforzi a tutela dell'ambiente e del loro futuro.

In continuità con il Piano d'Azione della Commissione Europea per finanziare la crescita sostenibile, ai fini di accelerare la transizione verso un'economia a basse emissioni e la gestione di rischi derivanti dal cambiamento climatici, la nuova Commissione Europea, insediatasi a dicembre 2019, ha presentato un Green Deal europeo, piano di investimenti per la transizione da 1.000 miliardi di euro nei prossimi 10 anni. La Commissione ha definito una strategia di crescita che attraverso specifiche misure punta ad azzerare le emissioni nette di gas ad effetto serra entro il 2050 (carbon neutrality).

La consapevolezza delle potenziali conseguenze sul settore finanziario del cambiamento climatico, e viceversa, ha favorito la cooperazione internazionale, con contributi di esponenti della società civile, dell'industria, del mondo accademico e delle istituzioni a livello internazionale. Si citano a tale proposito: le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e il Network for Greening the Financial System (NGFS), il network globale di banche centrali e autorità di vigilanza, attivo nella mobilitazione di capitale verso investimenti low-carbon e, in maniera più ampia, verso uno sviluppo economico sostenibile.

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. Inoltre, a gennaio 2020 Intesa Sanpaolo si è resa disponibile a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo un programma di erogazioni di 50 miliardi in Italia nel corso dei prossimi anni. 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 di CO<sub>2</sub> e di consumo e produzione di energia da fonte rinnovabile.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetto/Indicatore	Azioni/Risultati 2019	Obiettivi al 2021
Impatti ambientali diretti	Emissioni atmosferiche*	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scope1 + 2 Market-based**: 79.107 tCO<sub>2</sub>eq</li> <li>▪ -21,4% vs 2018</li> <li>▪ -53,6% vs 2008</li> <li>▪ 0,022 tCO<sub>2</sub>eq/m<sup>2</sup>: -17,6% vs 2018</li> <li>▪ 0,831 tCO<sub>2</sub>eq/addetto: -20,8% vs 2018</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: 442.596 MWh</li> <li>▪ Energia termica: 196.804 MWh</li> <li>▪ Consumo di energia elettrica rinnovabile sul totale: 82,6%</li> <li>▪ Produzione energia elettrica da fonte rinnovabile: 1.119 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: 6.175 t</li> <li>▪ Carta acquistata ecologica (compresa riciclata) sul totale: 85,4%</li> <li>▪ Risparmi di carta: -2.500 t</li> <li>▪ Toner utilizzati: 114 t</li> <li>▪ Toner utilizzati rigenerati sul totale: 60,7%</li> <li>▪ Acqua: 1,7 mln m<sup>3</sup></li> <li>▪ Rifiuti: 4.290 t</li> <li>▪ Viaggi di lavoro: 173 mln km</li> <li>▪ Perimetro certificato ISO 14001 e 50001: 100% di filiali e palazzi Intesa Sanpaolo presenti in Italia</li> <li>▪ Nuovo Centro Direzionale: Certificazione LEED del Green Building Council - livello Platinum - nella categoria gestione sostenibile degli edifici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizzo consapevole delle risorse</li> </ul>
Green Economy	Finanziamenti e servizi per la Green e la Circular Economy	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy: circa 2,2 mld erogati pari al 3,7% sul totale dei finanziamenti</li> <li>▪ Di cui Circular Economy: 248 progetti analizzati 63 progetti finanziati 760 mln erogati</li> <li>▪ Lancio del primo Sustainability Bond - 750 mln - focalizzato sulla Circular Economy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sostegno all'economia verde</li> <li>▪ 5 mld 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 del GRI Standard in materia ambientale (ABI Energia), e sulla base delle principali pubblicazioni 2019 (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 adottato in Italia un Sistema di Gestione Integrato Salute e Sicurezza, Ambiente ed Energia, implementato secondo le più importanti norme internazionali di riferimento (ISO 45001, 14001 e 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.

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 Integrato 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.

Inoltre, ai sensi del D. Lgs. 152/2006 e successive modifiche, nel 2019, il responsabile della Direzione Centrale Tutela Aziendale è stato anche nominato Responsabile ambientale, a cui sono stati attribuiti ampi poteri decisionali, organizzativi e di spesa, ivi compreso quello di preventiva approvazione di ogni modifica del processo produttivo che possa rilevare ai fini ambientali.

Il Gruppo gestisce attentamente i rischi legati ai cambiamenti climatici promuovendo comportamenti adattivi o diretti alla loro mitigazione e sviluppando, nel contempo, una cultura incentrata sulla prevenzione. Per un'analisi dettagliata si rimanda alla sezione Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change (vedi pag. 46).

### 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. Dal monitoraggio del Piano Ambientale si evidenzia nel 2019 un andamento 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 33% è già stata raggiunta nel periodo 2012-2019).

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.

## UN SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE E DELL'ENERGIA CERTIFICATO

Intesa Sanpaolo è la prima Banca italiana ad essersi dotata, in Italia, di un Sistema di Gestione Integrato conforme alle norme internazionali: ISO 45001 (Salute e Sicurezza), ISO 14001 (Ambiente) e ISO 50001 (Energia). Il perimetro di certificazione, per i tre schemi, è stato ampliato negli anni fino a ricomprendere nel 2019 il 100% di filiali e palazzi presenti in Italia. Il Sistema, con particolare riferimento alle tematiche ambientali ed energetiche, prevede un continuo processo di monitoraggio degli obiettivi ed è sottoposto a verifiche interne effettuate allo scopo di valutare il livello di performance raggiunto rispetto a quello atteso. Al fine di garantire il mantenimento nel tempo delle condizioni di idoneità delle misure adottate, è stato definito un sistema di controlli articolato su tre livelli, che prevede l'effettuazione di verifiche su un campione rappresentativo di filiali e palazzi e sulle attività svolte presso le sedi centrali. I primi due livelli di controllo sono svolti da funzioni aziendali interne, mentre il controllo di terzo livello è demandato a un ente esterno che attesta la conformità del Sistema e rilascia la certificazione sul perimetro di riferimento. Nell'applicazione del Sistema su un perimetro così complesso per estensione territoriale ed eterogeneità dei siti (modelli di filiali, dimensioni, impianti, ecc.) e nell'ottica del miglioramento continuo, negli ultimi anni si è intensificata la collaborazione della Direzione Centrale Tutela Aziendale, responsabile del coordinamento del Sistema, con diverse Direzioni Centrali (Immobili e Logistica, Politiche di Sviluppo Learning Academy, Sistemi Informativi) e la Divisione Banca dei Territori. Il miglioramento del presidio dei rischi e la gestione delle opportunità emerse dal confronto con gli stakeholder permettono al Sistema di rispondere alle aspettative di questi ultimi, sempre più rivolte a tematiche non finanziarie fra le quali rientrano quelle ambientali. È fondamentale la leadership esercitata dall'Alta Direzione nell'identificazione di obiettivi e strategie, nell'individuazione delle risorse necessarie per lo sviluppo e l'applicazione del Sistema e nella definizione del piano di comunicazione interna ed esterna – temi affrontati nella riunione di riesame annuale a cui partecipano tutte le funzioni aziendali coinvolte.

Il processo di certificazione secondo lo standard ISO 14001 nel 2019 è stato esteso anche a Intesa Sanpaolo Vita, società del Gruppo specializzata nel ramo assicurativo. L'attività ha interessato nel 2019 la sede di Milano e per il 2020 è prevista l'estensione ad altri due palazzi della Divisione Insurance a Torino e a Roma.

Continua inoltre la certificazione degli immobili e servizi di CIB Bank (Ungheria) secondo la norma ISO 50001.

A dicembre 2019, la Banca ha superato il processo di audit, focalizzato sulla formazione dei dipendenti, sulla conformità alle normative, sui processi interni e sulla gestione dell'energia nelle filiali ottenendo così il rinnovo della certificazione.

## 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 oltre un decennio (-53,6% le emissioni Scope1 + Scope2 Market-based rispetto al 2008).

Il 2019 conferma l'impegno del Gruppo Intesa Sanpaolo alla riduzione della propria impronta ambientale. Dopo un 2018 in aumento dovuto anche all'estensione del perimetro di rendicontazione, nel 2019 i consumi di energia elettrica e termica risultano essere in diminuzione rispettivamente del 6,9% e del 18,2%.

Conseguentemente, anche le emissioni di gas ad effetto serra di Scope1 + Scope2 Market-based risultano in diminuzione del 21,4%, riduzione comunque pari all'11,8% nel caso di Scope1 + Scope2 calcolate con il metodo Location-based.

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.).

## EFFICIENZA E OTTIMIZZAZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI

In linea con quanto sopra evidenziato, la riduzione dei consumi energetici nel 2019 è dovuta in parte ad un ridimensionamento di alcuni immobili ma soprattutto alle continue azioni di efficienza energetica messe in atto nel Gruppo Intesa Sanpaolo sia in Italia che all'estero.

Di seguito alcune iniziative che hanno portato a risparmi nel 2019:

Progetto	Descrizione	Stima dei risparmi annuali
Sostituzione impianti di illuminazione (Italia, Egitto e Ucraina) Investimento: 105.000 euro	Lampade tradizionali o a basso consumo sono state sostituite con le nuove tecnologie a LED in diverse filiali e uffici centrali	Risparmio energetico: 312.000 kWh Risparmio economico: 23.000 euro Riduzione emissioni potenziali CO <sub>2</sub> : 138 t
Interventi di sostituzione di impianti di climatizzazione e condizionamento (Italia, Albania, Slovacchia, Egitto) Investimento: 7.480.000 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 37 impianti contenenti R22 con gruppi frigo contenenti gas R410A	Risparmio energetico: 1.018.000 kWh Risparmio economico: 191.000 euro Riduzione emissioni potenziali CO <sub>2</sub> : 279 t
Altre azioni di ottimizzazione ed efficienza energetica (Italia e Croazia) Investimento: 1.281.000 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: 1.223.000 kWh Risparmio economico: 261.000 euro Riduzione emissioni potenziali CO <sub>2</sub> : 389 t

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 realizzate in questi ultimi anni, il Gruppo, in Italia, ha potuto inoltre usufruire di detrazioni fiscali per circa 7,7 milioni di euro nel periodo 2014-2019, di cui circa 700.000 euro nel 2019.

Da segnalare inoltre che, a conferma di una gestione sostenibile degli edifici, il Grattacielo di Intesa Sanpaolo di Torino, oltre ad aver ricevuto già nel 2015 il livello LEED Platinum per la costruzione dell'edificio è riuscito ad ottenere nel 2019 il livello Platinum anche nella categoria di gestione sostenibile degli edifici. Nel primo caso il Green Building Council, l'organo internazionale più autorevole per l'eco-valutazione degli edifici, aveva premiato le caratteristiche progettuali e le soluzioni tecnologiche adottate in fase di costruzione del grattacielo. Questa nuova certificazione (LEED Existing Buildings Operations & Maintenance – EB O&M) attesta, invece, le performance conseguite nella conduzione dell'edificio, in particolare per quegli ambiti previsti dal protocollo internazionale di riferimento. Grazie alle azioni di efficienza energetica, al consumo sostenibile di acqua, alla gestione dei materiali e delle risorse, alle abitudini dei colleghi per gli spostamenti casa-lavoro e alle condizioni ambientali indoor è stato raggiunto un punteggio che si colloca ben oltre la soglia per accedere al livello più prestigioso.

Tutte le azioni sopra intraprese confermano l'impegno del Gruppo a ridurre la propria impronta ambientale, rispettando comunque gli standard di sicurezza e confort delle persone e la buona gestione degli immobili. Proprio a tal fine, è importante segnalare che risulta essere applicata anche un'analisi dei rischi potenziali legati al cambiamento climatico, volta sia a prevenire possibili interruzioni dei servizi sia ad evitare costi straordinari di gestione degli immobili (vedi pag. 46).

## ENERGIA RINNOVABILE

Oltre alle azioni di efficienza energetica volte a ridurre il proprio impatto ambientale, il Gruppo Intesa Sanpaolo si è impegnato, laddove possibile, nel produrre l'energia elettrica attraverso l'installazione di impianti fotovoltaici e ad acquistare energia elettrica da fonte rinnovabile. Il consumo totale di energia elettrica da fonte rinnovabile ha raggiunto circa l'83% del consumo totale.

L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile proviene dagli impianti fotovoltaici installati in Italia, 9 di taglia inferiore ai 20 kWp e 5 di grandi dimensioni, e da due impianti in Slovenia. Nel 2019 l'autoproduzione è stata pari a oltre 1.119 MWh con un risparmio economico generato dal mancato acquisto di energia elettrica pari a circa 195.000 euro, ed un totale di CO<sub>2</sub> evitata pari a 535 tonnellate.

Nelle società del Gruppo del perimetro Italia l'acquisto di energia da fonte rinnovabile è assicurato dai certificati di Garanzia d'Origine e copre il 96% dell'energia elettrica acquistata.

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 il 60% 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%), Banca Intesa Beograd (Serbia) (27%), VÚB Banka (Slovacchia) (15%) e CIB Bank (Ungheria) (9%).

## DIAGNOSI ENERGETICHE

In qualità di grande impresa, Intesa Sanpaolo e le sue società controllate, devono effettuare ogni quattro anni diagnosi energetiche sugli immobili per i quali esercitano il controllo dei consumi energetici ai sensi del D. Lgs. 102/14. Nel 2019, le imprese multisito, come Intesa Sanpaolo, hanno dovuto effettuare la diagnosi su un numero di siti proporzionati e sufficientemente rappresentativi per consentire di tracciare un quadro fedele della prestazione energetica globale dell'impresa e di individuare, in modo affidabile, le opportunità di miglioramento più significative. In Italia sono stati così individuati 37 siti in cui sono state effettuate diagnosi energetiche: 17 filiali e 20 immobili tra palazzi e CED distribuiti su tutto il territorio nazionale. Le prime analisi evidenziano su un numero contenuto di immobili la possibilità di avere un risparmio a fronte di semplici interventi gestionali. Sono stati evidenziati dei possibili miglioramenti a fronte di investimenti a breve e medio periodo riguardante l'ammodernamento degli UPS, installazione di inverter e di impianti fotovoltaici, nonché la sostituzione dei corpi illuminanti (sostituzione con luci a led).

Con riferimento alle società estere presenti nei paesi UE per le quali era previsto l'obbligo normativo, nel 2019 segnaliamo che CIB Bank (Ungheria) ha adempiuto alle richieste locali attraverso la certificazione ISO 50001, VÚB Banka (Slovacchia) ha effettuato 16 diagnosi energetiche ed infine Intesa Sanpaolo Bank Ireland ha effettuato 1 diagnosi energetica.

## 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.

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. 119);
- 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, Padova, Roma, Torino e Venezia);
- servizio di navette aziendali disponibile a Torino/Moncalieri, Milano/Assago e Padova/Sarmeola di Rubano che ha riflessi positivi sull'ambiente (si stimano circa 540 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 in sharing (car, scooter e bike). In Italia, l'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI) ha attivato convenzioni con i principali network in numerose città. In Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia) e CIB Bank (Ungheria), e da quest'anno anche in VÚB Banka (Slovacchia), sono disponibili biciclette di proprietà della Banca. Appositi parcheggi per le biciclette sono presenti in Intesa Sanpaolo Bank Albania ed Eximbank (Moldavia) come anche in Privredna Banka Zagreb (Croazia), CIB Bank (Ungheria) e VÚB Banka (Slovacchia) dove, in aggiunta, i collaboratori possono beneficiare di ulteriori servizi (spogliatoi e docce). In particolare, Privredna Banka Zagreb (Croazia), in occasione del World Environment Day, ha promosso l'utilizzo della bici come mezzo di trasporto alternativo. Inoltre, in CIB Bank dal 2018 è stato sottoscritto un contratto per l'utilizzo del car sharing in sostituzione del taxi che si avvale esclusivamente di auto elettriche;

- gestione della flotta aziendale che grazie al costante rinnovamento, è ormai composta in prevalenza da autovetture Euro 6. Inoltre, nell'ambito dei modelli proposti da policy, sono stati inclusi veicoli ad alimentazione ibrida;
- 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, voce over IP o riunioni online), in sostituzione di viaggi di lavoro/trasferte.

### CAR POOLING AZIENDALE

In un contesto in cui i dati sull'inquinamento, specialmente nelle grandi città, stanno diventando sempre più preoccupanti, la ricerca di soluzioni di mobilità sostenibile diventa una priorità. Il car pooling aziendale è una delle proposte concrete che la Banca mette in campo in questa direzione, 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, risparmiare sulle spese di trasporto, ridurre il traffico, l'inquinamento e gli incidenti. È sufficiente scaricare l'App, che facilita l'incontro tra domanda e offerta di viaggi, la condivisione delle relative spese, l'eventuale assegnazione dei parcheggi, ove disponibili, e creare una rete tra gli utenti. Il servizio, partito inizialmente con una fase pilota, da ottobre 2019 è disponibile per tutti i collaboratori in Italia. Altre forme di condivisione dell'auto sono attive in Intesa Sanpaolo Bank Albania, CIB Bank (Ungheria), Banca Intesa Beograd (Serbia), Pravex Bank (Ucraina), Intesa Sanpaolo Bank Romania e, a partire dal 2019, anche in Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina, Privredna Banka Zagreb (Croazia) e in VÚB Banka (Slovacchia).

## 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, TONER E CANCELLERIA

In linea con quanto previsto dalle Regole di Gruppo è proseguita la riduzione dell'utilizzo di carta sia come dato assoluto (-9,3% rispetto al 2018), sia come parametro per addetto (-8,6% rispetto al 2018).

In Italia è proseguito il processo di dematerializzazione dei contratti: oltre ai contratti bancari, alle operazioni di investimento ed alle operazioni allo sportello, nel corso del 2019, è stato esteso ai prodotti e servizi bancari legati alla previdenza e all'operatività di post-vendita sul contratto POS. Con l'introduzione della dematerializzazione del contratto POS è stata avviata l'estensione dell'operatività dematerializzata ai contratti in capo a persone giuridiche. Con l'adozione e l'utilizzo esclusivo della firma grafometrica o digitale remota per la sottoscrizione della documentazione contrattuale e non, in luogo della operatività su carta, in tutte le filiali, la Banca offre ai propri clienti una customer experience semplice e innovativa che permette, inoltre, di semplificare e migliorare l'operatività dei gestori attraverso una notevole semplificazione dei processi interni di gestione e archiviazione del cartaceo e la creazione di un archivio documentale digitale che agevola l'archiviazione e la ricerca dei documenti e ne garantisce una migliore conservazione, secondo la normativa vigente, azzerando le tempistiche di back office.

Nell'ambito del programma triennale per la digitalizzazione di tutti i sistemi e servizi HR di Gruppo, è stato anche avviato il processo di dematerializzazione delle lettere destinate ai colleghi (comunicazioni di merito, premi, assegnazioni, trasferimenti, etc.), nonché avviato, in alcune postazioni, il progetto di revisione dei processi di print management, che comporta, in primis, la razionalizzazione del parco stampanti. Inoltre, al fine di meglio tutelare la riservatezza e la sicurezza delle informazioni, evitando il fenomeno delle stampe abbandonate, è stata introdotta la stampa dei documenti tramite autenticazione.

Nel Gruppo Eurizon sono state riviste le politiche di utilizzo delle stampanti, la documentazione dei Consigli di Amministrazione è stata convertita in formato elettronico e sono stati effettuati importanti investimenti per convertire in digitale la rendicontazione alla clientela. Viene inoltre promossa la riduzione della stampa di documentazione a supporto delle riunioni ed è stato avviato un progetto per automatizzare i principali workflow approvativi, con l'introduzione di processi paperless basati su firma digitale.

Ulteriori iniziative legate alla firma grafometrica sono state anche avviate in Siref ed in Fideuram Asset Management.

Procede inoltre il processo di trasformazione digitale anche nelle filiali del perimetro delle International Subsidiary Banks dove l'utilizzo dei tablet, già in essere per la raccolta della firma durante le operazioni transazionali in Privredna Banka Zagreb (Croazia), VÚB Banka (Slovacchia), Intesa Sanpaolo Bosna i Hercegovina, CIB Bank (Ungheria), Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), è stato esteso ai processi di vendita. Oltre alla dematerializzazione dei contratti, il tablet viene utilizzato per semplificare e migliorare la customer experience di clienti e gestori offrendo processi completamente integrati con le piattaforme online. Tutte le azioni sopra citate, hanno portato a un risparmio nel 2019 di circa 2.500 tonnellate di carta rispetto all'anno precedente, corrispondenti a poco più di 4.000 t di CO<sub>2</sub> evitata e a un risparmio economico di circa 4,3 milioni di euro.

In ottica di miglioramento progressivo della rendicontazione, nel 2019 si è proceduto a raccogliere e rendicontare i quantitativi di toner utilizzati nel Gruppo, distinguendo tra toner rigenerati, cioè cartucce che sono state riempite nuovamente di polvere di toner da centri specializzati, e toner tradizionali. Il dato mette in luce che nel 2019 sono stati utilizzati 114 tonnellate di toner di cui il 60,7% rigenerati.

Infine, con riferimento alla cancelleria eco sostenibile è stato avviato un processo di sensibilizzazione di tutte le Società del Gruppo nell'acquisto di materiali a basso impatto ambientale: nel 2019 sono state acquistate circa 41 tonnellate di prodotti di cancelleria a basso impatto ambientale.

## ALTRE INIZIATIVE GREEN

In linea con le Regole in materia di sostenibilità per gli acquisti delle macchine da ufficio, il Gruppo Intesa Sanpaolo valuta l'impatto ambientale relativo all'acquisto e all'utilizzo responsabile delle seguenti apparecchiature: fotocopiatrici, stampanti, computer da tavolo, monitor per computer e stand alone, 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.

Inoltre, come ulteriore elemento di supporto alla valutazione, è stato introdotto anche l'utilizzo dell'Internal Carbon Pricing, quale strumento utile per la valorizzazione dell'efficienza energetica in termini di emissioni GHG generate dal consumo energetico nell'intero ciclo di vita degli apparati.

Un'iniziativa importante per ridurre l'impronta ambientale è stata avviata nel 2019 dalla Divisione Insurance: è stato realizzato il progetto Plastic-free nelle sedi di Milano, Torino e Roma, con l'obiettivo di ridurre il consumo di plastica. Sono state distribuite a tutti i dipendenti borracce in acciaio inox, da utilizzare per rifornirsi ai nuovi erogatori di acqua installati e sono state eliminate le bottiglie di plastica, sostituendole con il vetro. Inoltre, è stata avviata una progressiva sostituzione della cancelleria in plastica con materiali eco-sostenibili.

## 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 2019, dall'analisi della spesa sostenuta, il consumo di acqua pro capite del Gruppo è risultato pari a 17,9 metri cubi per addetto.

Il Nuovo Centro Direzionale è un esempio di efficienza nella gestione delle risorse idriche: anche nel 2019 il dato dei consumi di acqua potabile risulta essere decisamente inferiore alla media del Gruppo attestandosi a circa 6 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.

## MONITORAGGI AMBIENTALI E 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 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 2019 non sono state evidenziate situazioni di rischio significativo. In Italia esistono poi due Regioni che hanno fissato un livello limite di concentrazione inferiore alla media nazionale per gli edifici non residenziali aperti al pubblico: la Puglia e la Campania. Nella prima si è concluso il moni-



toraggio dei siti avviato negli anni precedenti e sono stati predisposti specifici interventi, a cura dell'Esperto Qualificato in Radioprotezione, per i 10 siti oggetto di superamento del limite regionale mentre nella seconda è stata avviata nel 2019 una campagna di monitoraggio di durata annuale presso tutti i siti operativi ricadenti nel territorio regionale.

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 2019 la Direzione Centrale Tutela Aziendale ha effettuato la valutazione del rischio specifico per tutti i luoghi di lavoro. Le misurazioni periodiche secondo le tempistiche di legge, effettuate da un Esperto Qualificato alla Gestione e Controllo dei materiali contenenti amianto, 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**

In Italia ai fini della gestione dei rifiuti prodotti presso gli insediamenti del Gruppo, il territorio è stato suddiviso in numerosi lotti dove operano ditte specializzate nelle attività di raccolta, differenziazione, ritiro e smaltimento. Tali ditte sono sottoposte ad un processo di valutazione nel corso del quale sono acquisite anche le necessarie autorizzazioni ad operare in qualità di trasportatori (mediante veicoli censiti sull'apposito albo) e di destinatari. Le varie tipologie di rifiuti speciali sono gestite in base alle loro caratteristiche specifiche, mentre per le frazioni differenziate, come ad esempio carta, plastica e vetro vige il rispetto delle disposizioni localmente emanate. Allo stesso modo nel perimetro estero la raccolta e gestione dei rifiuti avviene rispettando la legislazione nazionale di riferimento.

Nel 2019 i rifiuti speciali prodotti dal Gruppo sono risultati pari a 4.290 tonnellate (45,1 kg per addetto), in leggero aumento rispetto al 2018. L'aumento risulta principalmente imputabile alla dismissione di immobili e conseguentemente di dotazioni informatiche e di archivi nel perimetro estero.

Soltanto il 6,8% dei rifiuti viene smaltito in discarica, lo 0,5% viene destinato all'incenerimento con recupero energetico ed il restante 92,7% viene valorizzato attraverso il riciclo o riutilizzo/recupero.

# 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, saranno necessari importanti investimenti come evidenziato dal Piano d'Azione della Commissione Europea per finanziare la crescita sostenibile e il Green Deal europeo. A gennaio 2020 Intesa Sanpaolo si è impegnata a mettere a disposizione un programma di erogazioni di 50 miliardi in Italia nel corso dei prossimi anni.

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. Il Gruppo è anche attento agli impatti generati dai clienti e fornitori, contribuendo alla diffusione di processi e comportamenti virtuosi sotto il profilo ambientale.

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 E LA CIRCULAR ECONOMY

Nel 2019, le erogazioni del Gruppo per la Green e la Circular Economy sono state pari a circa 2,2 miliardi di euro, corrispondenti al 3,7% del totale dei finanziamenti del Gruppo.

### GREEN ECONOMY

Nel 2019, le erogazioni del Gruppo per la Green Economy sono state pari a 1.419 milioni di euro (quasi 20 miliardi nel periodo 2010-2019).

L'offerta coinvolge tutti i segmenti di clientela: privati (3,7%), imprese e Terzo Settore (13,3%), corporate & project finance (83,0%).

Nel 2019 è continuato l'impegno della Banca verso la clientela Retail 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. Intesa Sanpaolo, in linea con l'attenzione al mondo green, partecipa al progetto EeMAP (Energy efficient Mortgages Action Plan), iniziativa europea che intende creare mutui per l'efficienza energetica standardizzati a livello europeo, volti ad incentivare la riqualificazione degli edifici e l'acquisto di proprietà altamente efficienti attraverso condizioni finanziarie favorevoli, condividendo i criteri dell'associazione sulle tematiche green. In tale ambito, nel corso del 2020, verranno lanciate iniziative dedicate ai finanziamenti green per favorire sia l'acquisto di immobili ad alto risparmio energetico, sia la riqualificazione del patrimonio immobiliare esistente.

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 della ristrutturazione.

Tra i prodotti assicurativi che mirano a coprire le esigenze assicurative del cliente in ambito Famiglia, Salute e Beni, la polizza XME Protezione pone particolare attenzione alla protezione dagli eventi calamitosi, offrendo protezione per danni causati da eventi atmosferici come alluvioni, inondazioni e bombe d'acqua. La copertura arriva a rimborsare fino all'80% del valore dell'immobile del cliente. A fine 2019 risultano sottoscritte oltre 76.000 polizze XME Protezione con copertura alluvione.

Nell'ambito dei prodotti assicurativi motor, la polizza auto ViaggiaConMe Formula a Consumo prevede un premio collegato ai chilometri percorsi durante l'anno: superata la soglia definita, il premio da pagare sarà integrato in base ai km aggiuntivi percorsi. In questo modo la soluzione proposta incentiva un minor utilizzo del veicolo, con potenziali impatti positivi sull'ambiente.

Infine, a fronte dei disastri ambientali e degli eventi atmosferici straordinari che anche nel 2019 hanno colpito il territorio italiano, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato il proprio impegno concreto e tangibile a fianco

delle famiglie e degli operatori economici colpiti, con particolare attenzione alle realtà agricole, che più di tutte sono penalizzate dall'eccezionale maltempo, attraverso l'attivazione di plafond dedicati, la previsione di nuovi finanziamenti agevolati destinati al ripristino delle strutture danneggiate (abitazioni, negozi, uffici, laboratori artigianali, aziende), moratorie sui finanziamenti in corso, iter preferenziali, semplificati e veloci per i nuovi strumenti. Gli interventi hanno interessato diverse aree geografiche italiane (vedi pag. 78).

Anche quest'anno è continuato il sostegno di Intesa Sanpaolo nei confronti delle imprese non profit che intendono investire in progetti di efficientamento energetico con soluzioni che consentono di risparmiare sui costi energetici e aumentare la sostenibilità complessiva dell'attività aziendale. A fine 2019 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 2019 un risparmio di circa 649 tonnellate equivalenti di petrolio (tep), corrispondenti a circa 1.397 tonnellate di CO<sub>2</sub> evitata.

È proseguita anche nel 2019 l'erogazione di finanziamenti a breve e medio-lungo termine a sostegno dei progetti per l'energia rinnovabile e degli interventi di efficienza energetica per professionisti e imprese.

Tra essi si cita il 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 il 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.

Da inizio 2019 il Finanziamento Condominio è stato aggiornato, rendendolo più flessibile e coordinato con gli incentivi fiscali (in particolare Ecobonus e Sismabonus) previsti a favore della ristrutturazione delle parti comuni del condominio, allungandone la durata sino a 10 anni. Il Finanziamento Condominio ha l'obiettivo di favorire la valorizzazione immobiliare, la messa in sicurezza, ma soprattutto la riqualificazione energetica degli immobili in Italia. Nel corso dell'anno sono stati stipulati accordi con alcune Energy Service Company che forniscono ai condomini soluzioni e strumenti tecnici per l'efficienza energetica. Scelta la soluzione di efficienza energetica ideale, il condominio potrà richiedere a Intesa Sanpaolo un finanziamento (fino ad un massimo dell'80% dell'investimento) con condizioni dedicate, una riduzione del 50% delle spese di istruttoria e la garanzia di tempi certi e contenuti per la conclusione delle istruttorie. Nel medesimo ambito, è stato firmato un accordo con Anaci, principale associazione di categoria degli Amministratori di Condominio, con l'obiettivo, tra gli altri, di diffondere la cultura di ecosostenibilità, sicurezza e valorizzazione degli immobili in Italia.

Intesa Sanpaolo, tramite ex Mediocredito Italiano, 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 erogati finanziamenti a sostegno di progetti principalmente relativi al settore fotovoltaico, eolico, idroelettrico e biometano per 115,5 milioni di euro. 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. Nel totale erogato è ricompreso quanto stipulato in ambito leasing come nuovi contratti del prodotto Leasenergy (pari a circa 2,5 milioni di euro), che daranno luogo ad un risparmio annuale di emissioni stimato in circa 1.570 tonnellate di CO<sub>2</sub> annue. Nel complesso sono attivi circa 1.370 contratti di leasing che hanno contribuito alla realizzazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili per oltre 1,7 Gigawatt. La Divisione Corporate e Investment Banking e Banca IMI hanno rafforzato l'impegno per la sostenibilità ambientale, attraverso l'erogazione di forme di sostegno volte ad affiancare le grandi aziende italiane e internazionali nei loro progetti di transizione verso una economia low-carbon e/o nei progetti destinati a sostenere i piani d'investimento finalizzati a realizzare impianti efficienti di produzione di energia, a diversificare le fonti energetiche e/o razionalizzare i consumi. Varie le forme di finanziamento a disposizione, come: Green Revolving Credit Facilities, Green Syndicated Loans, Green/Sustainable Bonds (ad esempio SDG-Linked o Climate Change) e il Project Finance dedicato al mondo dell'energia rinnovabile (eolico, fotovoltaico, biomasse, idrico). Nel corso del 2019, la Divisione Corporate e Investment Banking ha partecipato in qualità di Bookrunner a 12 emissioni di Green, Social e SDG-linked bonds nel mercato Euro, compresa l'emissione del Sustainability Bond del Gruppo Intesa Sanpaolo, confermandosi tra i principali player nel mercato italiano.

Banca IMI, in qualità di Global Coordinator, Bookrunner, Mandated Lead Arranger e Green Coordinator e in pool con altre banche, lo scorso novembre ha concluso con Italo, leader in Europa nel settore del trasporto ferroviario ad alta velocità, il più grande Green Loan mai finalizzato in Italia e il maggiore a livello mondiale nel settore trasporti. Il finanziamento, del valore di 1,1 miliardi di euro, prevede meccanismi premianti per la società legati a principi di sostenibilità. Nell'ambito dell'operazione, Banca IMI ha concluso con Italo un ulteriore accordo a copertura del finanziamento (ESG Linked Hedging) che premierà il comportamento virtuoso della società di trasporti, migliorando le condizioni del derivato qualora vengano rispettati determinati indicatori di sostenibilità ESG (Environment, Social, Governance).

Al fine di sostenere le imprese agricole del Sud danneggiate dall'eccezionale ondata di maltempo di novembre 2019 è stato stanziato un plafond di 100 milioni di euro destinato alle aziende che hanno subito danni a colture e strutture produttive. Sono stati sottoscritti a febbraio 2019 due accordi rispettivamente con Confartigianato-Imprese Udine e Confartigianato-Imprese Marca Trevigiana, per i quali la Banca ha stanziato due plafond da 100 milioni di euro cadauno a favore delle imprese della Filiera del Legno per finanziare le imprese del territorio, anche con possibile accesso al plafond Circular Economy utilizzabile, in questo caso, ai fini del rimboschimento, di attività rigenerativa dell'ecosistema e di prelievo del legname, in modo da evitarne il degrado. Intesa Sanpaolo ha inoltre stanziato un plafond di 50 milioni di euro per finanziamenti destinati alle aziende agricole del Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Trentino-Alto Adige che vorranno dotarsi di misure di difesa dalla cimice asiatica.

## CIRCULAR ECONOMY

L'Economia Circolare è fondamentale per uno sviluppo economico che generi un impatto ambientale e sociale positivo. Il modello circolare si fonda sulla riprogettazione di processi industriali e modelli di business per generare vantaggio economico e competitivo per le aziende, con un approccio rigenerativo nei confronti del capitale naturale. Tra gli obiettivi, generare un ciclo virtuoso nell'uso delle risorse, superando il modello lineare che prevede estrazione, produzione, vendita e rifiuto.

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. L'attività è considerata di importanza primaria per il Gruppo ed è indicata come pilastro strategico all'interno del Piano Industriale 2018-2021.

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.

Il Circular Economy Lab è stato inaugurato nel 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. La strategia del Circular Economy Lab prevede metodologie operative di open innovation rivolte alla ricerca di soluzioni e tecnologie innovative nell'ambito dell'economia circolare e le relative attività si basano su tre pilastri:

- promuovere la diffusione della conoscenza sull'Economia Circolare, coinvolgendo attori nazionali e internazionali;
  - supportare start up, PMI e Corporate nell'adozione di principi di circolarità, promuovendo l'incontro tra aziende, fornitori di tecnologia e investitori;
  - accelerare la trasformazione circolare attraverso programmi di Open Innovation e di Circular Economy Advisory.
- 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. Nello specifico, i criteri di ammissibilità sono i seguenti:
- Soluzioni che estendono la vita utile del prodotto o i cicli di utilizzo di beni e materiali (applicazione di design modulare; implementazione di programmi logistica inversa; riutilizzo, riparazione e rigenerazione o ricondizionamento prodotti);
  - Processi produttivi alimentati da energie rinnovabili e prodotti costituiti da risorse rinnovabili o riciclabili;
  - Prodotti e servizi che aumentano significativamente l'efficacia del consumo di risorse, internamente all'azienda o lungo la sua catena del valore (applicazione di principi di simbiosi industriale e realizzazione di una catena del valore integrata che trasforma gli scarti in input produttivi; implementazione di modelli di chiusura dei cicli e/o applicazione di principi eco-design e design sistemico; creazione o promozione di una catena di fornitura che segue i principi circolari);
  - Progettazione e/o produzione di prodotti totalmente riciclabili o compostabili all'interno di un contesto efficiente di raccolta, separazione e riciclo in seguito all'utilizzo (prodotti compostabili, prodotti riciclabili);
  - Tecnologie innovative che abilitano modelli di economia circolare (sistemi Internet of Things per l'implementazione di sistemi di tracciabilità, logistica inversa e/o manutenzione predittiva; impiego di additive manufacturing

e stampa 3D per aumentare il grado di semplicità di riparazione e l'efficienza dell'uso dei materiali; analisi Big Data, Artificial Intelligence e Cloud Computing al fine di dematerializzare i servizi e sviluppare mercati di materie prime seconde).

Sul totale di circa 250 richieste analizzate dal lancio del plafond, a fine 2019 sono stati finanziati 63 progetti per un valore di circa 760 milioni di euro. Sono stati supportati numerosi progetti di aziende per iniziative quali la sostituzione di materiali tradizionali con altri da fonte riciclata o biologica, il recupero degli scarti organici urbani per produzione di biometano, con produzione di compost e recupero di CO<sub>2</sub>, la produzione di tessuti compostabili colorati con tinture realizzate da scarti agricoli.

Per diffondere e condividere questi criteri all'interno della Banca, è stato predisposto un corso di formazione online disponibile per oltre 50.000 collaboratori del Gruppo.

Inoltre, nel corso del 2019 diverse iniziative di formazione e sensibilizzazione hanno avuto luogo: 120 futuri manager della Banca sono stati formati sui temi Circular Economy con il Talent Program; 400 collaboratori hanno usufruito di corsi specifici; sono state pubblicate on line 10 pillole formative in Scuola dei Capi e 4 Circular Economy Podcast; 600 studenti sono stati coinvolti in circular lectures.

Nel corso dell'anno è inoltre proseguita la sperimentazione dell'attività di valutazione delle imprese lungo la loro catena del valore (sono state intervistate circa 100 aziende) attraverso l'utilizzo del Circular Economy Standard, strumento di misurazione del livello di circolarità.

Nel 2019, con riferimento alle start up (vedi pag. 86) 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 della bioeconomia e del fashion.

Nell'ambito delle partnership e delle collaborazioni, sono inoltre proseguiti gli incontri dell'Alleanza Italiana per l'Economia Circolare, di cui Intesa Sanpaolo è promotrice, insieme ad Enel. L'Alleanza è costituita da numerose grandi e medie 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.

Per promuovere la cultura dell'innovazione in ambito Circular Economy è proseguito il supporto al Master BioCircE (primo master italiano sul tema).

È stato siglato un accordo attuativo con Università Bocconi, nell'ambito di un accordo quadro triennale, per attività di ricerca nell'ambito della Circular Economy al fine di avvalorare la teoria del de-risking dei portafogli finanziari, sia a livello di singola controparte sia a livello di portafoglio. La ricerca Circular Economy and Finance, che si è svolta nel corso del 2019, ha iniziato ad indagare scientificamente questo tema focalizzandosi su alcune delle opportunità offerte in termini di de-risking degli asset circolari, di generazione di superiori combinazioni rischio-rendimento, di capacità di stabilizzazione delle performance nel tempo.

Nell'ambito del lavoro è stato definito il Modello 3R (Risk, Revenue, Reputation), una mappatura dei principali benefici generati per le istituzioni finanziarie dall'Economia Circolare.

Nell'ambito delle iniziative della Commissione Europea, Intesa Sanpaolo ha continuato l'attività iniziata nel 2017, partecipando regolarmente ai lavori del Gruppo di Esperti per il finanziamento dell'Economia Circolare, contribuendo alla pubblicazione nel 2019 del documento Accelerating the transition to the Circular Economy che definisce le linee guida per migliorare l'accesso ai prodotti finanziari dedicati alla Circular Economy. 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 e ai lavori dell'Osservatorio Nazionale sulla Finanza Sostenibile promosso dal MATTM.

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.

## 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.

Gli impegni assunti da Intesa Sanpaolo sono definiti all'interno di Linee Guida (Green Bond Framework) in linea con i Green Bond Principles di ICMA (International Capital Markets Association), come verificato da una società esterna di ricerca e analisi ESG.

A giugno 2019, facendo seguito all'impegno di redazione annuale, Intesa Sanpaolo ha pubblicato il suo secondo Green Bond Report [i] 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).

Al 31 maggio 2019, i proventi del Bond, integralmente allocati già nel corso del primo anno dall'emissione, sono stati destinati per il 61,3% a rifinanziare progetti già presenti nel portafoglio di Intesa Sanpaolo e per il 38,7% al finanziamento di nuovi progetti, selezionati da un gruppo di lavoro dedicato. Complessivamente sono stati 75 i progetti finanziati con più di 353.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> evitate annualmente. Il 64,0% dei proventi è stato destinato al fotovoltaico, il 12,6% all'eolico, il 9,3% all'idroelettrico, il 12,5% alla bioenergia e l'1,6% all'efficienza energetica.

## SUSTAINABILITY BOND

Nel 2019 sono state redatte le nuove Linee Guida (Sustainability Bond Framework) per l'emissione di Sustainability Bond a supporto di finanziamenti e progetti (nuovi o esistenti) per la Green Economy, la Circular Economy e anche con finalità sociali. Il Framework è stato predisposto in linea con gli standard internazionali redatti da ICMA, in particolare con i Green Bond Principles (2018), i Social Bond Principles (2018) e le Sustainability Bond Guidelines (2018).

A novembre 2019 Intesa Sanpaolo ha concluso con successo il collocamento del primo Sustainability Bond focalizzato sulla Circular Economy, destinato a sostenere i finanziamenti concessi dalla Banca nell'ambito del plafond da 5 miliardi di euro dedicato alla Circular Economy.

L'emissione di 750 milioni di euro, a fronte di una domanda pari ad oltre 3,5 miliardi di euro, è stata sottoscritta prevalentemente da investitori istituzionali: Asset Manager (75%), Banche e Private banking (10%), Enti Pubblici (10%), Assicurazioni e Fondi pensione (4%).

Grazie a quest'emissione, il Green Bond Ratio, la percentuale di obbligazioni verdi in essere a fine esercizio sull'importo totale delle obbligazioni pubbliche in essere di Senior Preferred e Covered Bond destinate ad investitori istituzionali (media mobile a cinque anni), risulta pari a circa 3,3%.

## CULTURA E INIZIATIVE GREEN

Numerose sono le iniziative per la diffusione della cultura ambientale verso i collaboratori e i clienti (per le iniziative in ambito Circular Economy vedi pag. 139), tra cui:

### FORMAZIONE

Per tutti i collaboratori in Italia è disponibile la piattaforma multimediale Apprendo che approfondisce anche le tematiche ambientali e del climate change. È stato predisposto il modulo formativo La sfida del cambiamento climatico, che è stato fruito da circa 3.000 collaboratori. È anche disponibile il nuovo corso Tutela ambientale e sistemi di gestione, completamente revisionato nei contenuti e nella forma, che comprende 20 moduli formativi sui temi dell'ambiente e dell'energia a fruizione obbligatoria per circa 7.000 risorse direttamente coinvolte nelle attività legate all'applicazione del Sistema di Gestione; per le altre risorse è invece disponibile, con fruizione facoltativa, una selezione di moduli formativi.

In linea con quanto richiesto per la nuova certificazione ISO 14001 la Divisione Insurance nel 2019 si è impegnata a diffondere la cultura della sostenibilità anche attraverso attività info-formative rivolte a tutto il personale della Divisione e con attività specifiche per Preposti, Specialisti, Datori di Lavoro e Delegati. Inoltre, è stata realizzata un'attività di coinvolgimento del personale con la definizione di un questionario green con l'obiettivo di raccogliere informazioni utili per comprendere il livello di consapevolezza e attenzione per i temi della sostenibilità, in particolare ambiente e salute e sicurezza sul lavoro.

Allo stesso modo CIB Bank (Ungheria), ai fini della certificazione ISO 50001, ha formato circa 2.000 collaboratori sui temi energetici tramite una piattaforma online e il top management attraverso formazione ad-hoc.

La funzione European Regulatory & Public Affairs ha inoltre svolto iniziative di formazione interna per sensibilizzare i collaboratori su tematiche ambientali in discussione presso i regolatori europei.

Nel corso del 2019 Intesa Sanpaolo Formazione ha rilasciato due nuove piattaforme formative digitali: Skills4Capital e Skills4Agri. La prima dedicata alle PMI nell'ambito della collaborazione tra Confindustria - Piccola Industria e Intesa Sanpaolo; la seconda, alle imprese del sistema agricolo e agroalimentare italiano, frutto dell'accordo tra Intesa Sanpaolo e Confagricoltura. Abbonandosi alle piattaforme, si può fruire di contenuti formativi e, tra i corsi erogati, tre presentano un focus particolare sulle tematiche della sostenibilità ambientale e sul climate change.

### PARTECIPAZIONE A ASSOCIAZIONI E DIBATTITI SUI TEMI DELLA SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

Importante è stata la partecipazione del Gruppo al dibattito internazionale sviluppatosi nel 2019 sui temi della sostenibilità ambientale.

Con riferimento al tema degli impatti ambientali diretti è proseguita la partecipazione al gruppo di lavoro dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI) sul Green Banking che prevede l'approfondimento dei processi relativi alla gestione dell'energia e dell'ambiente in Banca secondo le principali norme internazionali. In particolare, nel 2019 l'attenzione è stata concentrata sulla realizzazione delle diagnosi energetiche ed invio alle autorità competenti.

A livello europeo, Intesa Sanpaolo ha interagito con i legislatori, con le associazioni di categoria e con i vari stakeholder per promuovere e rappresentare le diverse iniziative del Gruppo sulla sostenibilità, sia ambientale che sociale. Intesa Sanpaolo, tramite il suo ufficio a Bruxelles, porta le sue best practice all'attenzione del regolatore e rappresenta le specificità del proprio contesto perché siano tenute in considerazione nel corso del processo legislativo.

In tema di finanza sostenibile, è proseguita e si è rafforzata 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.

Il Gruppo ha continuato anche la collaborazione con le principali associazioni europee, contribuendo ai lavori della Federazione Bancaria Europea (FBE) in materia di Sustainable Finance e Sustainable Development Goals (SDGs) 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 2019.

Il Gruppo ha inoltre partecipato all'Osservatorio Italiano per la Finanza Sostenibile (OIFS) promosso dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM) prendendo parte ai lavori della plenaria e ai gruppi di lavoro sul Centro finanziario italiano per la sostenibilità e sulla Reindustrializzazione sostenibile.

Intesa Sanpaolo ha partecipato attivamente alla Project Task Force on Climate-related Reporting dell'European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG). L'obiettivo principale è stato l'analisi e l'identificazione delle buone pratiche di reportistica aziendale, sia per quanto riguarda gli impatti finanziari del rischio climatico sulle aziende, sia per quanto riguarda l'impatto delle attività delle aziende sull'ambiente (la c.d. doppia materialità) prendendo in considerazione le esigenze degli utilizzatori e di coloro che elaborano la reportistica.

Studi e Ricerche per il Mezzogiorno (SRM), è un centro studi del Gruppo volto alla diffusione della conoscenza e della cultura economica, con focus particolare sullo sviluppo del Mezzogiorno, sulla Maritime Economy e sull'Energia. Nel corso del 2019 SRM ha partecipato a numerosi incontri e seminari nazionali ed internazionali su ambiente, Green Economy, Blue Economy e sostenibilità ampliando la capacità di analisi dei fenomeni. SRM, tra l'altro, 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 ha confermato il proprio impegno allo sviluppo delle energie rinnovabili in Africa, diventando Socio Fondatore di Res4Africa. La fondazione, a cui partecipano alcuni dei principali protagonisti del settore dell'energia italiani ed europei, ha l'obiettivo di promuovere un contesto di mercato, regolatorio e finanziario che consenta la realizzazione di investimenti nelle energie rinnovabili nel continente africano. Tra i soci e partner di Res4Africa, oltre ad Intesa Sanpaolo, ci sono Enel Green Power, Siemens Gamesa, Terna, PWC, Engie EPS, Prysmian, Cassa Depositi e Prestiti. Nel 2019 l'attività della Fondazione si è concretizzata principalmente nell'organizzazione di eventi e seminari business-to-government, preceduti dalla realizzazione di studi di mercato, per confrontarsi con i principali decision maker dei paesi africani target sugli interventi da adottare per rendere possibili gli investimenti nelle rinnovabili e nell'organizzazione di seminari di capacity building per creare competenze locali; inoltre è stata lanciata l'iniziativa RenewAfrica, che mira a dare slancio agli investimenti privati per supportare l'Africa nella realizzazione della sua transizione verso l'energia pulita.

Intesa Sanpaolo, tramite ex 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 2019 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 quinto 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 sulla filiera del legno e della carta;
- Il contributo del ciclo idrico e della gestione dei rifiuti alla Bioeconomia, realizzato dalla Direzione Studi e Ricerche approfondisce l'analisi sulla bioeconomia con un focus specifico sulla sostenibilità dei due servizi;
- Le aziende di TPL: alla ricerca della giusta rotta, frutto della consolidata collaborazione della Direzione Studi e Ricerche con ASSTRA e ANCI sul tema del trasporto pubblico locale. Il Rapporto prende 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;
- Il manifatturiero bresciano tra tradizione e innovazione, un'indagine svolta dalla Direzione Studi e Ricerche insieme al Centro Studi dell'Associazione Industriale Bresciana (AIB), su più di 200 imprese, che ha consentito di far luce sugli investimenti green passati e futuri delle imprese manifatturiere bresciane;
- Un Sud che innova e produce. Il valore dell'innovazione nelle filiere produttive del Mezzogiorno, realizzato da Studi e Ricerche per il Mezzogiorno (SRM) con il contributo della Direzione Studi e Ricerche di Intesa Sanpaolo. Lo studio affronta il tema della domanda ed offerta di innovazione, pubblica e privata, a supporto della crescita dei territori e per promuovere un modello di produzione innovativa, interconnessa ed ecosostenibile;
- Il Rapporto Annuale Italian Maritime Economy da parte di SRM, che è stato presentato a livello nazionale ed internazionale ed è diventato un punto di riferimento sul tema per istituzioni, operatori di settore, associazioni di categoria, infrastrutture e mondo accademico. 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 2019 sono stati realizzati approfondimenti su come abbattere i costi esterni della logistica insieme ad ALIS (Associazione per la Logistica e l'Intermodalità Sostenibile) e sul settore navale del Ro-Ro (Roll-on Roll-off) che è quello che maggiormente contribuisce allo spostamento dei TIR dalla strada al mare ed è anche un comparto seguito con grande attenzione in sede istituzionale Europea;
- Nel 2019 SRM grazie al nuovo progetto Osservatorio sull'Energia nel Mediterraneo (ENEMED) sviluppato insieme all'Energy Security Lab (ESL) del Dipartimento Energia del Politecnico di Torino ha presentato anche al Parlamento Europeo il Rapporto Annuale sull'energia nel Mediterraneo, che rivolge, tra l'altro, grande attenzione alle energie rinnovabili, al settore del gas ed agli investimenti energetici nell'area del Mediterraneo.



## EVENTI E INIZIATIVE

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 2019 sono stati la Giornata Mondiale dell'Ambiente (World Environment Day), promossa dall'UNEP - il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente – quest'anno dedicata ai temi dell'inquinamento atmosferico e della crisi climatica e la Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti, promossa dalla Commissione Europea, la cui edizione 2019 ha avuto come tema centrale Educare alla riduzione dei rifiuti e ha visto una crescente partecipazione delle Banche Estere. In Italia, Intesa Sanpaolo ha inoltre aderito alla Giornata del Risparmio energetico nell'ambito della campagna M'illumino di meno, mentre nel perimetro delle International Subsidiary Banks, CIB Bank (Ungheria) e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno partecipato all'Earth Hour del WWF e Bank of Alexandria (Egitto) ha celebrato l'Earth Day delle Nazioni Unite.

Il Museo del Risparmio, insieme a European Investment Bank Institute e Scania Italia, promuove SAVE (Sostenibilità, Azione, Viaggio, Esperienza, vedi pag. 80), progetto itinerante destinato alle scuole di ogni ordine e grado. Il Discovery Truck porta in giro per le scuole d'Italia percorsi multimediali e laboratori ludici curati dal Museo del Risparmio, che affrontano il tema della scarsità delle risorse, siano esse naturali o finanziarie, e si prefiggono di far riflettere sull'importanza di impegnarsi nella lotta contro gli sprechi. Alle classi che prendono parte al progetto viene fatto un dono: un albero di cacao. L'arbusto andrà a costituire la Foresta SAVE, una piantagione di 250 alberi di cacao in Camerun che assorbiranno annualmente 13.750 kg di CO<sub>2</sub> e costituiranno una fonte di reddito per gli agricoltori. L'albero potrà essere geolocalizzato quantificando la CO<sub>2</sub> catturata.

In relazione al perimetro delle International Subsidiary Banks, nel 2019 per la prima volta è stata determinata un'azione di compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> in occasione del "Novathon", evento promosso dal 2016 con cadenza annuale, dedicato al tema dell'innovazione e le tecnologie per il settore bancario. La quarta edizione ha coinvolto speaker di alto livello e oltre 1.500 partecipanti in una conferenza ospitata nella capitale ungherese da CIB Bank (Ungheria). A fronte di 122 tonnellate di CO<sub>2</sub> emesse in concomitanza dell'evento, saranno piantati entro il 2020 più di 500 alberi da frutto autoctoni.

Anche al fine di sensibilizzare la comunità sulle tematiche ambientali, tra gli altri, Intesa Sanpaolo ha promosso il progetto Dopo la tempesta Vaia – Insieme per la rinascita dei boschi, volto a contribuire alla rinascita delle foreste danneggiate dalla tempesta nell'autunno 2018, con una campagna nazionale di raccolta fondi attraverso la piattaforma di crowdfunding del Gruppo, For Funding. L'obiettivo complessivo del progetto è raggiungere 150 mila euro. A sostegno della raccolta fondi la Banca ha creato l'iniziativa Doniamo un futuro alle nostre foreste, conclusa a dicembre 2019, che ha coinvolto i bambini di età compresa tra i 4 e i 12 anni. Ai bimbi veniva proposto di realizzare un disegno di un loro sogno e di caricarlo, con l'aiuto di un adulto, sul sito della Banca. Per ogni disegno Intesa Sanpaolo avrebbe versato al progetto un contributo di 30 euro. Sono pervenuti 3.315 disegni a fronte dei quali Intesa Sanpaolo ha deciso di donare al progetto tutto il plafond a disposizione, pari a 120 mila euro. La campagna nazionale prosegue fino al 30 marzo 2020 (salvo proroga), con l'obiettivo di raccogliere i 30 mila euro mancanti al raggiungimento dell'obiettivo finale. Il progetto permetterà di far rinascere in parte i boschi distrutti da Vaia sostenendo, nel biennio 2020-2021, i lavori di pulitura e piantumazione di circa 15 ettari (5 in Veneto, 5 in Friuli-Venezia Giulia e 5 in Trentino-Alto Adige).

L'impegno per l'ambiente trova conferma in un'altra iniziativa ospitata dalla piattaforma For Funding. Nell'ambito del Festival La Notte della Taranta, la Banca ha promosso il progetto Rigeneri...AMO la natura! L'iniziativa ha coinvolto quattro diverse oasi del Meridione in un programma di valorizzazione e recupero, volto a rendere le spiagge libere dalla presenza di rifiuti e a consentire l'accesso a disabili, anziani e bambini con difficoltà nella deambulazione, raccogliendo nel corso del 2019, attraverso la raccolta fondi promossa su For Funding e tramite SMS solidale, oltre 146 mila euro.

Nel corso del 2019 anche la Divisione Corporate e Investment Banking e Banca IMI hanno realizzato eventi e sponsorizzazioni sul tema green; tra i diversi eventi segnaliamo ad esempio Development of the green, social and sustainability bond market, organizzato insieme a Icma e Assiom Forex. L'evento è stato un'occasione per portare l'attenzione della comunità finanziaria sullo stato di avanzamento dell'implementazione dell'EU Action Plan per la finanza sostenibile, sul ruolo delle banche centrali, delle autorità di supervisione e del sistema finanziario per la transizione verso un'economia sostenibile e circolare e sulla funzione dei Green Social e Sustainability Bond quali strumenti per favorire la trasformazione verso un modello economico più sostenibile.



Diritti  
umani

## I TEMI RILEVANTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è da sempre impegnato nella tutela dei diritti umani in coerenza ai valori espressi nel 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>123</b>
Collaboratori	Contrasto alle molestie del personale	pag. <b>58</b>
Collaboratori	Libertà di associazione sindacale	pag. <b>113</b>
Collaboratori	Non discriminazione, pari opportunità ed equa retribuzione	pag. <b>117</b>
Collaboratori	Vita familiare attraverso politiche di conciliazione casa-lavoro	pag. <b>119</b>
Collaboratori	Salvaguardia della sicurezza sociale tramite la previdenza complementare	pag. <b>120</b>
Clienti	Politiche e soluzioni per il contrasto alle rapine	pag. <b>73</b>
Clienti/Collaboratori	Privacy dei dati personali e sensibili	pag. <b>57</b>
Clienti	Inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili	pag. <b>76</b>
Fornitori	Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura	pag. <b>107</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>45/46</b>
Comunità	Vita culturale e attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani	pag. <b>96</b>
Ambiente	Tutte	pag. <b>128</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.

Un'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 traducendoli in impegni concreti.

Indicatori	2019	2018	2017
Infortuni sul lavoro	268	260	257
Collaboratori iscritti a un sindacato (% sul totale)*	64,8%	66,0%	65,6%
Collaboratori in part time (% sul totale)	11,9%	11,8%	11,5%
Collaboratori che aderiscono al lavoro flessibile	circa 17.250	oltre 11.500	oltre 8.200
Segnalazioni al Codice Etico per presunte discriminazioni	12	10	3
Cause in essere per mobbing**	2	0	0
Segnalazioni per presunte violazioni al Codice Privacy (Italia)	77	115	101
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	0,46	0,26	0,51
Fornitori iscritti al Supplier Gate*** (n.)	5.569	3.161	1.966
Progetti sottoposti a screening Equator Principles****:			
Numero	11	20	11
Importo accordato (milioni di euro)	825	993	612
Liberalità gestite a livello centrale che sono rivolte a categorie vulnerabili e svantaggiate (% sul totale)	95%	92%	88%

\* 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 77,3%.

\*\* Sono in corso due vertenze di dipendenti in servizio che includono, tra le rivendicazioni, anche quelle per mobbing.

\*\*\* 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.

\*\*\*\* Nel 2019 l'importo erogato legato a progetti soggetti allo screening degli Equator Principles è risultato pari al 5,7% del totale importo erogato per project finance.

## 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@intesasanpaolo.com](mailto:codice.etico@intesasanpaolo.com)) alla quale chiunque può segnalare eventuali inosservanze con garanzia di riservatezza e non ritorsione. Per quanto riguarda le segnalazioni pervenute nel 2019, riconducibili all'ambito dei diritti umani, si veda pag. 40.

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 2019 ha confermato una valutazione positiva determinata dall'esistenza di normative, procedure e buone pratiche atte a tutelare i diritti umani elencati nella relativa policy, in relazione alle principali categorie di stakeholder. La valutazione 2019, seppur evidenziando un incremento nella valutazione rispetto al 2018, ha rilevato aspetti di miglioramento per quanto concerne gli stakeholder fornitori e comunità. Per quanto attiene i primi è stata segnalata la necessità di estendere l'applicazione del Portale Fornitori e rafforzare le misure di monitoraggio su tutti i fornitori di servizi che comportino la presenza di personale presso gli uffici di Intesa Sanpaolo. Per la comunità è emersa l'esigenza di affinare gli strumenti per indagare e valutare il rispetto dei diritti delle comunità da parte dei soggetti finanziati.

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 4,7 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 5 Estero 4
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	Rispetto dei diritti delle persone in termini di valorizzazione delle diversità	Italia 4,7 Estero 4,2
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 4,8 Estero 4,5
Integrità nella condotta aziendale	Rispetto dei diritti delle persone in termini di tutela della privacy e rispetto delle norme giuslavoristiche	Italia 4,9 Estero 4
Gestione responsabile del risparmio	Rispetto dei diritti umani negli investimenti	Italia 4,7 Estero 4
Green Economy	Rispetto dei diritti umani nei finanziamenti	Italia 4,9 Estero 4

Nota: il Rating Estero è costituito dalla media delle valutazioni ottenute dalle Banche appartenenti alla Divisione International Subsidiary Banks

Il differenziale di rating dei temi tra Italia ed estero va interpretato considerando il diverso contesto normativo e sociale, con particolare riferimento ad alcuni Paesi.



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 rilevanti obiettivi in ambito sostenibilità che coinvolgono diversi stakeholder. Nel 2019 l'attività di stakeholder engagement è stata svolta in conformità con lo standard AA1000 di AccountAbility ed ha utilizzato modalità di coinvolgimento specifiche per le diverse categorie di stakeholder, anche affrontando i temi rappresentati nella matrice di materialità.

L'attività 2019 si è concentrata sul monitoraggio, affinamento e approfondimento delle priorità assegnate dagli stakeholder nel primo anno di attuazione del Piano d'Impresa. Quest'anno è stato realizzato anche un focus più specifico sull'ambiente coinvolgendo alcuni stakeholder individuati sulla base della loro vicinanza alle tematiche ambientali e della finanza sostenibile. Il piano di coinvolgimento è stato definito da Intesa Sanpaolo 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 ed è gestito da una terza parte indipendente. 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, con il quale la stessa si confronta regolarmente per individuare e monitorare le tematiche prioritarie, anche in un'ottica di analisi di materialità.



### INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO E TEMATICHE TRATTATE

Gli stakeholder coinvolti nelle attività di engagement 2019 sono: i clienti imprese e privati, l'ambiente, rappresentato dalla comunità scientifica, la comunità, tramite l'ascolto di associazioni ed enti, gli azionisti, in particolare quelli sostenibili, e i collaboratori, coinvolti direttamente e attraverso le associazioni sindacali.

Alcuni di questi stakeholder sono stati coinvolti in un focus tematico sulla relazione tra ambiente e finanza, che ha indagato le loro aspettative rispetto al ruolo degli istituti finanziari nel contrasto ai cambiamenti climatici.

Quanto emerso da queste attività è stato valutato anche in relazione alle istanze precedentemente emerse con l'obiettivo di effettuare approfondimenti rispetto al Piano d'Impresa 2018-2021.

Nella tabella seguente si riportano le modalità di svolgimento delle attività di stakeholder engagement incluse nell'analisi, suddivise per le 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 3.354 clienti privati	<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)</li> <li>■ Contrasto ai cambiamenti climatici attraverso investimenti e finanziamenti per lo sviluppo della Green Economy</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 alle persone in difficoltà e alle organizzazioni non profit per lo sviluppo del territorio</li> <li>■ Valorizzazione e gestione del patrimonio culturale</li> <li>■ Integrità nella condotta aziendale</li> </ul>
	Clienti imprese	Interviste telefoniche condotte a un campione di 2.003 clienti imprese	<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>■ Contributo attivo al contrasto ai cambiamenti climatici e alla transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio</li> <li>■ Valorizzazione e gestione del patrimonio culturale</li> </ul>
		Interviste one to one a 4 rappresentanti di aziende quotate il cui modello di business è strettamente correlato alle tematiche ambientali	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pubblicazione di documenti d'indirizzo nell'ambito del Piano d'Azione per la crescita sostenibile</li> <li>■ Contributo alla decarbonizzazione e transizione ad un modello di economia circolare</li> <li>■ Sviluppo di un sistema unificato a livello UE di classificazione delle attività sostenibili (Tassonomia): rischi e opportunità</li> <li>■ Aspettative nei confronti delle istituzioni finanziarie</li> </ul>
Ambiente	Associazioni e mondo accademico	Intervista one to one al rappresentante di un ente tra i più influenti sul tema della finanza sostenibile (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pubblicazione di documenti d'indirizzo nell'ambito del Piano d'Azione per la crescita sostenibile</li> <li>■ Contributo alla decarbonizzazione e transizione ad un modello di economia circolare</li> <li>■ Sviluppo di un sistema unificato a livello UE di classificazione delle attività sostenibili (Tassonomia): rischi e opportunità</li> <li>■ Aspettative nei confronti delle istituzioni finanziarie</li> </ul>
Comunità	ONG e figure rappresentative	Interviste one to one a rappresentanti di due enti tra i più influenti sul tema della finanza sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pubblicazione di documenti d'indirizzo nell'ambito del Piano d'Azione per la crescita sostenibile</li> <li>■ Contributo alla decarbonizzazione e transizione ad un modello di economia circolare</li> <li>■ Sviluppo di un sistema unificato a livello UE di classificazione delle attività sostenibili (Tassonomia): rischi e opportunità</li> <li>■ Aspettative nei confronti delle istituzioni finanziarie</li> </ul>
Azionisti	Investitori SRI	Analisi dell'esito degli incontri effettuati nell'anno con gli investitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Valore e solidità della Banca</li> <li>■ Aspetti ambientali, in particolare Green Economy e finanza sostenibile</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: cyber security, accesso al credito, gestione responsabile del risparmio, ecc.)</li> <li>■ Integrità nella condotta aziendale (es: anti-money laundering)</li> </ul>
	Piccoli azionisti (E.Di.Va.)	1 focus group	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Temi identificati dalla Direttiva 2014/95 UE sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e relativi rischi/opportunità: questioni ambientali, collaboratori, sociali, diritti umani, lotta contro la corruzione, catena di fornitura</li> <li>■ Lettura critica dei contenuti di CSR del Piano d'Impresa in relazione ai temi materiali, con particolare attenzione a: aspetti di solidità economica e affidabilità, responsabilità della Banca nei confronti della comunità, tutela dell'ambiente</li> <li>■ Aspettative rispetto alle conseguenze su Intesa Sanpaolo del Piano d'Azione per la finanza sostenibile e della Tassonomia</li> <li>■ Integrazione degli aspetti ESG nelle attività di Intesa Sanpaolo (ad es. nei sistemi incentivanti dei collaboratori, nelle valutazioni creditizie e nella misurazione d'impatto)</li> <li>■ Aspettative e commenti alle ripercussioni su Intesa Sanpaolo della pubblicazione della Tassonomia</li> </ul>
	Dow Jones Sustainability Indices	Analisi dei criteri e delle valutazioni di SAM 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, finanza sostenibile, protezione della privacy 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 dei lavoratori, 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>■ Aspettative e commenti ai trend legati al Piano d'Impresa 2018-2021</li> <li>■ Inclusione e non discriminazione</li> </ul>
	Collaboratori italiani ed esteri	<p>Analisi d'inclusione svolta tramite un questionario in Italia e una D&amp;I Pulse Survey per i collaboratori esteri, che ha coinvolto 20.300 persone in 10 Banche del perimetro estero e le strutture centrali della Divisione International Subsidiary Banks</p> <p>+ Analisi di clima svolta tramite tre questionari diretti ai perimetri: Aree Professionali e Quadri Direttivi Italia, compilato da 36.239 persone; Dirigenti Italia, compilato da 1.047 dirigenti; Banche Estere, compilato da 21.513 persone</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Benessere dei collaboratori (flessibilità e work-life balance, rapporto con i colleghi e con i responsabili)</li> <li>■ Scambio di esperienze e competenze fra colleghi</li> <li>■ Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori (possibilità di crescita, trasparenza dei sistemi di valutazione delle performance, formazione)</li> <li>■ Rifiuto delle discriminazioni e azioni di inclusione delle persone con disabilità</li> <li>■ Maggior diffusione e conoscenza delle buone pratiche già in essere</li> <li>■ Tutela del lavoro</li> </ul>

Complessivamente sono stati svolti nel 2019: due focus group, oltre 2.000 interviste telefoniche che hanno interessato tre categorie di stakeholder, tre questionari online ai quali hanno risposto complessivamente oltre 70.000 soggetti. L'ascolto diretto è stato integrato con quello indiretto attraverso un'analisi documentale.

## SINTESI DELLE ISTANZE EMERSE NEL PERCORSO DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Per ognuno dei gruppi di stakeholder coinvolti nelle attività di engagement si riportano i principali risultati emersi anche rispetto alle tematiche indagate.

**Collaboratori:** La solidità dell'azienda si conferma, anche nell'ascolto 2019, uno degli aspetti centrali per i collaboratori che dimostrano soddisfazione e consapevolezza rispetto all'affidabilità della loro situazione occupazionale. Per quanto riguarda gli aspetti di valorizzazione e sviluppo, rimangono forti le istanze in merito alle possibilità di crescita e al rafforzamento delle competenze professionali. Si assiste inoltre a un'accentuazione degli aspetti legati all'integrazione dei collaboratori, legata alle recenti iniziative di acquisizione e riconversione e in linea con l'impegno sempre più evidente della Banca negli ambiti inclusione e non discriminazione.

L'attuazione delle iniziative previste dal Piano d'Impresa ha portato alla conferma e crescita di alcuni trend positivi già registrati. Tra questi, hanno un ruolo di rilievo il rafforzamento dello smart working e l'attenzione alla conciliazione casa-lavoro. I collaboratori ascoltati riconoscono la validità delle politiche di welfare di Intesa Sanpaolo, individuando come ulteriore obiettivo di miglioramento la sua sempre più efficace diffusione in tutte le realtà aziendali anche attraverso il coinvolgimento del middle management. Nell'ambito della relazione col cliente, l'attenzione dei collaboratori si sposta verso la digitalizzazione e la dematerializzazione, anche grazie agli impegni in tal senso presenti nel Piano d'Impresa.

Sulla base di quanto emerso nell'incontro con le Organizzazioni Sindacali, la scelta di Intesa Sanpaolo di realizzare una rendicontazione non finanziaria semestrale è accolta positivamente dai collaboratori, che la considerano un elemento aggiuntivo e significativo per il monitoraggio degli obiettivi in ambito sostenibilità. La comunicazione delle informazioni sugli impegni di Intesa Sanpaolo e sui risultati raggiunti in ambito sostenibilità infatti favoriscono una maggiore diffusione di una cultura aziendale condivisa su tali aspetti.

**Clienti:** L'ascolto dei clienti ha mostrato che gli aspetti relativi al valore e solidità dell'azienda mantengono una grande importanza, in particolare i clienti imprese confermano un'alta attenzione alla patrimonializzazione del Gruppo. L'integrità della condotta aziendale si conferma fondamentale per i clienti privati. Considerando gli aspetti di sostenibilità economica, sociale e ambientale che non riguardano direttamente la relazione col cliente, nell'ascolto 2019 emergono soprattutto quelli legati all'ambiente. Si tratta di un'accentuazione probabilmente influenzata anche dal contesto mediatico internazionale e, per le imprese, dalla pubblicazione di documenti di indirizzo soprattutto nell'ambito del Piano d'Azione europeo per finanziare la crescita sostenibile. L'attenzione agli aspetti ambientali si declina, per i clienti, soprattutto nel contributo che la Banca può dare al passaggio ad un'economia verde e circolare e al contrasto ai cambiamenti climatici. In particolare, si registra un aumento d'interesse nei confronti dell'emissione di green bond. Risulta ormai affermata la tendenza allo spostamento dell'attenzione dagli impatti ambientali diretti della Banca a quelli indiretti. Nell'ambito delle tematiche sociali viene mantenuto un alto interesse nei confronti del supporto alle organizzazioni non profit e allo sviluppo sociale e culturale della

comunità. L'attenzione dei Clienti privati nei fondi d'investimento sostenibili risulta costante, confermando la richiesta di applicazione di criteri di sostenibilità in tutte le attività della Banca. Parallelamente, l'erogazione di credito a famiglie e imprese, in cui si inserisce l'iniziativa Fund for Impact, si conferma uno dei temi più rilevanti per tutti i segmenti di clientela. Particolare attenzione viene posta nel 2019 all'inclusione finanziaria di fasce di popolazione svantaggiate.

Il tema materiale Qualità e innovazione nella relazione col cliente, il più intrinsecamente legato allo stakeholder Clienti, conferma la massima rilevanza in tutti i suoi aspetti anche nel secondo anno di applicazione del Piano d'Impresa. Il mantenimento dell'importanza di alcuni elementi, quali l'introduzione del nuovo modello di filiale con Banca 5 e la crescita dell'offerta nei settori assicurativo e di consulenza, risulta in linea con l'aspettativa dei clienti rispetto allo sviluppo di iniziative innovative da parte della Banca.

Azionisti: Per l'ascolto dello stakeholder sono state coinvolte due tipologie di azionisti: gli investitori sostenibili italiani ed esteri e i piccoli azionisti italiani del settore retail. A integrazione di queste attività è stata svolta un'analisi dei criteri di valutazione applicati da SAM per l'inserimento nei Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) per il settore bancario. I temi che contraddistinguono l'ascolto degli azionisti nel 2019 sono quelli della Green Economy e della finanza sostenibile.

Coerentemente con la forte attenzione nazionale e internazionale su questi aspetti, anche nel DJSI è stato esplicitato il nuovo criterio Sustainability finance. Parallelamente, gli investitori sostenibili confermano un forte interesse nei prodotti finanziari green e, più in generale, con caratteristiche ESG. I piccoli azionisti dimostrano una visione più mirata e sottolineano l'importanza di un ruolo proattivo della Banca nel contrasto ai cambiamenti climatici e nella promozione di un'economia sempre più circolare attraverso la spinta verso comportamenti positivi in tal senso e l'erogazione di finanziamenti con finalità ambientali. Il Valore e solidità dell'azienda diventa, in questo contesto, la base ormai consolidata su cui strutturare lo sviluppo di una finanza sempre più sostenibile.

Alla Banca viene richiesto anche un impegno sociale che si traduce, per i piccoli azionisti, nel supporto al benessere dei collaboratori, nell'educazione e inclusione finanziaria, anche degli immigrati. Gli investitori sostenibili continuano a valorizzare in maniera significativa e leggermente crescente gli aspetti di tutela del lavoro, soprattutto in relazione alle scelte organizzative e di modello di servizio, sempre più virtuale, ai clienti.

L'ascolto 2019 conferma infine la forte attenzione di SAM all'integrità della condotta aziendale nella relazione con il cliente, con un'accentuazione degli aspetti di protezione della privacy, connessa con l'entrata in vigore del regolamento europeo GDPR.

Nell'ambito del focus su ambiente e finanza sostenibile, le istanze emerse rientrano nelle attività di engagement realizzate sulle categorie di stakeholder Clienti, Ambiente e Comunità.

Il coinvolgimento è stato sviluppato al fine di indagare le aspettative degli stakeholder selezionati rispetto alle tendenze globali che si stanno delineando in relazione alla recente pubblicazione di documenti d'indirizzo nell'ambito del Piano d'Azione della Commissione Europea per finanziare la crescita sostenibile e rispetto al ruolo delle istituzioni finanziarie in tale contesto. A tal fine sono state realizzate interviste individuali che hanno coinvolto rappresentanti di aziende ed Enti tra i più influenti sui temi della finanza sostenibile.

Le aziende intervistate tengono conto nelle loro strategie di sviluppo del business al raggiungimento sia degli obiettivi dell'Accordo di Parigi che all'integrazione degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs), con interventi e investimenti mirati alla decarbonizzazione e alla transizione ad un modello di economia circolare. Gli Stakeholder ascoltati condividono, in particolare, alcune delle azioni previste nel Piano d'Azione della Commissione Europea per finanziare la crescita sostenibile tra cui l'introduzione della Tassonomia, un sistema unificato di classificazione delle attività sostenibili, che deve essere applicata valutando anche l'intera politica industriale e la sua coerenza con un'economia a basse emissioni. A tal fine la questione del cambiamento climatico richiede alle aziende una corretta valutazione e gestione dei rischi fisici e di transizione. Gli Enti ascoltati percepiscono che il Piano d'Azione della Commissione Europea per finanziare la crescita sostenibile è un driver fondamentale con potenziali effetti positivi che potrà avere ripercussioni diverse sui grandi gruppi rispetto alle PMI.

Anche gli Enti assegnano particolare rilevanza alla gestione dei rischi derivanti dal cambiamento climatico, sottolineando come l'assenza di criteri di misurazione uniformi e condivisi può portare ad una rendicontazione non sufficientemente attendibile. Un altro rischio percepito è quello che i criteri ESG rimangano complementari e non integrati nei business model delle aziende, un rischio particolarmente elevato per le PMI, il cui adeguamento potrebbe incontrare molteplici ostacoli e richiedere processi onerosi e di lunga durata. Un ulteriore elemento di rischio potrebbe essere la differente velocità di transizione verso il nuovo modello tra i settori economici e il mondo istituzionale.

Tutti gli intervistati concordano sul ruolo leader delle istituzioni finanziarie, ed in particolare di Intesa Sanpaolo, nella transizione verso un'economia a basse emissioni. È riconosciuto l'impegno profuso dalla Banca nella Green Economy mediante lo sviluppo di strumenti specifici a supporto della transizione. Per Intesa Sanpaolo, a ulteriore consolidamento del proprio ruolo di leadership, sarà importante supportare le aziende nello sviluppo e nell'implementazione di strumenti che favoriscano la decarbonizzazione e l'economia circolare. La Banca potrebbe, inoltre, incrementare lo sviluppo di programmi di comunicazione ed educazione finanziaria su questi temi. Intesa Sanpaolo, può promuovere l'adozione di criteri premianti per le imprese che integrano i criteri ESG nel proprio modello e finanziando start-up impegnate nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni innovative in termini di decarbonizzazione e di economia circolare.



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.

A gennaio 2020 Intesa Sanpaolo si è impegnata a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo un programma di erogazioni di 50 miliardi, in Italia, nel corso dei prossimi anni.

<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 1,25 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 le persone in difficoltà 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 biennio 2018-2017, in particolare gli indicatori relativi ai Collaboratori e all'Ambiente, non risultano comparabili in quanto nel perimetro di rendicontazione 2017 non era considerato l'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca, incluso a partire dalla Dichiarazione 2018. L'eventuale mancata quadratura dei dati riportati nelle tabelle e nei grafici dipende dagli arrotondamenti.

# Governance e gestione dei rischi

## ORGANI DI GOVERNO

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE\*

	2019
Uomini	12
Donne	7
<=30	0
30-50	3
>50	16
Indipendenti**	14
Incontri	25
Partecipazione [%]	99

\* Un componente del Consiglio di Amministrazione e del Comitato per il Controllo sulla Gestione si è autosospeso dal 13 dicembre 2019 e si è dimesso il 2 marzo 2020.

\*\* 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	43	98

\* Un componente del Consiglio di Amministrazione e del Comitato per il Controllo sulla Gestione si è autosospeso dal 13 dicembre 2019 e si è dimesso il 2 marzo 2020.

\*\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

### COMITATI ENDOCONSILIARI

Comitati	Membri	Indipendenti*	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato Remunerazioni	5	3	20	99
Comitato Nomine	5	3	15	99
Comitato Rischi	5	3	36	99
Comitato per le operazioni con parti correlate e soggetti correlati	5	5	13	97

\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

### COMUNICAZIONE VERSO IL MERCATO

Presentazioni, roadshow e incontri	2019	2018	2017
Presentazioni istituzionali del Gruppo	58	58	56
Comunicazioni finanziarie pubbliche	179	215	190
Roadshow	69	71	82
Europa	53	57	62
Stati Uniti	14	12	20
Asia	2	2	0
Incontri con investitori e analisti	407	485	589
di cui:			
Incontri con investitori e analisti su tematiche ESG*	33	23	26
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	2019	2018	2017
Clienti	98	112	93
Collaboratori	31	19	8
Fornitori	1	0	0
Comunità	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>130</b>	<b>131</b>	<b>101</b>

## INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE

Whistleblowing	2019	2018	2017
Segnalazioni ricevute	17	21	16
Segnalazioni risultate non pertinenti	7	4	6
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	10	17	10

Formazione per la prevenzione della corruzione*	2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	59.899	9.877	69.776
Ore di formazione specifica [n.]**	183.241	25.345	208.586
Dirigenti [%]	67,1	17,3	50,6
Quadri [%]	91,3	36,0	82,5
Aree professionali [%]	92,0	45,6	77,1
% collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione della corruzione	91,3	42,8	78,7
% di ore per formazione specifica sulla prevenzione della corruzione	5,7	2,6	5,0

\* Dati rilevati nel dettaglio a partire dal 2019.

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la prevenzione del riciclaggio*	2019		
	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	46.995	13.177	60.172
Ore di formazione specifica [n.]**	50.984	47.368	98.351
Dirigenti [%]	46,5	23,7	39,0
Quadri [%]	72,9	50,2	69,3
Aree professionali [%]	71,4	60,2	67,8
% collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio	71,6	57,1	67,9
% di ore per formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio	1,6	4,8	2,3

\* Dati rilevati nel dettaglio a partire dal 2019.

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]*	60.645	16.738	77.383	48.534	17.786	66.320	35.807	14.713	50.520
Ore di formazione specifica [n.]**	234.224	72.713	306.937	278.788	44.454	323.242	71.873	57.089	128.962
Dirigenti [%]	71,1	24,3	55,6	21,6	21,9	21,7	10,5	18,8	13,4
Quadri [%]	92,5	59,8	87,3	71,8	72,6	72,0	53,2	62,4	54,7
Aree professionali [%]	92,9	77,8	88,1	71,7	79,9	74,2	59,5	63,0	60,7
Partecipanti [%]	92,4	72,6	87,3	71,0	76,9	72,5	56,1	61,9	57,7
Ore di formazione specifica / Totale ore di formazione [%]**	7,3	7,4	7,3	10,4	4,4	8,8	3,9	7,4	4,9

\* Al fine di evitare duplicazioni i collaboratori che hanno partecipato ad entrambe le tipologie di corsi (anti-corruzione e anti-riciclaggio) sono considerati una sola volta.

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.



Formazione per la tutela della libera concorrenza	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	54.748	0	54.748	47.499	477	47.976	2.057	176	2.233
Ore erogate (aula + online)*	1.149.496	0	1.149.496	71.690	1.248	72.938	2.324	97	2.421

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite

Formazione per la tutela del consumatore	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	46.342	1.789	48.131	38.243	1.798	40.041	4.710	5.622	10.332
Ore erogate (aula + online)*	1.208.421	4.795	1.213.215	1.195.044	28.157	1.223.201	5.470	13.471	18.941

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite

Formazione per la tutela della privacy	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	59.568	3.260	62.828	46.259	5.637	51.896	7.725	5.410	13.135
Ore erogate (aula + online)*	73.038	8.472	81.510	37.119	6.383	43.501	3.205	12.713	15.918

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite

## SANZIONI E VERTENZE SU TEMI AMBIENTALI E SOCIALI

Sanzioni per non aderenza a norme ambientali	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Sanzioni	27	1	28	4	3	7	10	1	11
Importo [migliaia di euro]	6,4	1,5	7,9	0,6	2,7	3,4	1,0	1,4	2,4

Sanzioni per non aderenza a norme su salute e sicurezza dei collaboratori	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Sanzioni	20	2	22	7	2	9	5	0	5
Importo [migliaia di euro]	42,4	0,5	42,9	11,7	0,1	11,8	4,6	0,0	4,6

## CAUSE IN ESSERE E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI

Cause in essere collaboratori (n.)	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Risoluzione rapporto di lavoro	17	96	113	7	110	117	7	138	145
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	46	2	48	53	1	54	72	1	73
Mansioni e qualifiche	23	20	43	25	20	45	24	24	48
Previdenza e assistenza	2	3	5	1	6	7	0	6	6
Trattamento economico	12	47	59	92	42	134	169	38	207
Comportamento antisindacale	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cause per mobbing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Varie	3	28	31	6	41	47	9	43	52
Richieste avanzate dalla Direzione Provinciale del Lavoro	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Attive (promosse dalla Banca verso i collaboratori)	0	110	110	0	115	115	4	181	185

Provvedimenti disciplinari	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	292	108	400	276	153	429	284	187	471
Riduzione della retribuzione	0	49	49	1	83	84	0	58	58
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	172	0	172	155	0	155	161	0	161
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	23	90	113	21	122	143	26	135	161
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]	2019	2018
Finanziamenti verso clientela / Numero dei dipendenti	4,44	4,27
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,20	0,19
Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup> / Numero dei dipendenti	10,78	9,88
Indici patrimoniali	2019	2018
Patrimonio netto / Finanziamenti verso clientela	14,2%	13,7%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup>	5,8%	5,9%
Coefficienti di solvibilità	2019	2018
Capitale primario di Classe 1 (CET1) al netto delle rettifiche regolamentari/ Attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio)	13,9%	13,5%
Capitale di Classe 1 (TIER 1) / Attività di rischio ponderate	15,3%	15,2%
Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate	17,7%	17,7%
Indici reddituali	2019	2018
Risultato d'esercizio (di pertinenza della Capogruppo) / Patrimonio netto <sup>3</sup>	8,8%	8,8%
Costi operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio)	51,4%	53,3%
Indici di rischiosità	2019	2018
Sofferenze nette su finanziamenti verso clientela / Finanziamenti verso clientela	1,7%	1,8%
Rettifiche di valore su finanziamenti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su finanziamenti verso clientela	65,3%	67,2%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2019 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.

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 esercizio. 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]	
		2019	2018
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	10.193	10.486
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-3.269	-3.144
40.	Commissioni attive	9.658	9.548
50.	Commissioni passive <sup>1</sup>	-1.471	-1.354
70.	Dividendi e proventi simili	117	94
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	506	445
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	-61	-111
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	1.385	549
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	97	-19
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	1.218	508
	c) passività finanziarie	70	60
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	123	298
	a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-103	28
	b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	226	270
115.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS 39	3.991	3.240
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-2.201	-2.509
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-2.175	-2.507
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-26	-2
135.	Rettifiche/Riprese di valore nette di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS39	-9	-26
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-6	-11
160.	Premi netti	10.147	8.180
170.	Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-12.673	-9.968
230.	Altri oneri/proventi di gestione	774	733
250. (parziale)	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) <sup>2</sup>	7	10
280.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	96	452
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	64	48
<b>A</b>	<b>Totale valore economico generato</b>	<b>17.371</b>	<b>16.960</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>	-2.437	-2.731
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-2.437	-2.731
190.a	Spese per il personale <sup>4</sup>	-6.513	-6.600
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	-6.513	-6.600
340.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	10	-22
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	10	-22
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti <sup>5</sup>	-3.362	-3.449
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita ai detentori di strumenti di capitale <sup>6</sup>	-218	-199
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E DETENTORI DI STRUMENTI DI CAPITALE	-3.580	-3.648
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-895	-915
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	-526	-422
300. (parziale)	Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) <sup>7</sup>	-1.724	-474
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	-3.145	-1.811
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità <sup>8</sup>	-9	-1
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza <sup>9</sup>	-13	-14
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	-22	-15
<b>B</b>	<b>Totale Valore Economico Distribuito</b>	<b>-15.687</b>	<b>-14.827</b>
<b>C</b>	<b>Totale Valore Economico Trattenuto (Prelevato) dal Sistema Impresa<sup>10</sup></b>	<b>1.684</b>	<b>2.133</b>

\* I dati del 2019 recepiscono gli effetti dell'applicazione dell'IFRS 16. Per ulteriori dettagli si rinvia al Bilancio consolidato 2019.

- 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. A partire dal 2019, in applicazione del principio contabile IFRS 16, non sono più inclusi i canoni di leasing, in quanto l'onere viene rappresentato attraverso l'ammortamento dell'attività relativa al diritto d'uso e come interessi passivi sul debito.
- 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 2019 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.

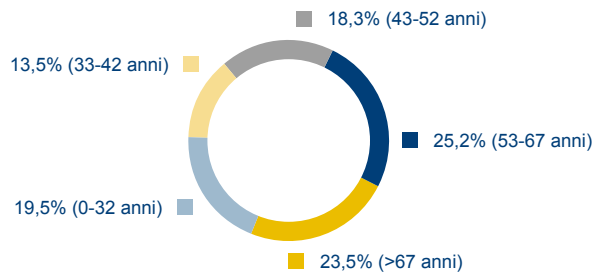
# Società

## CLIENTI

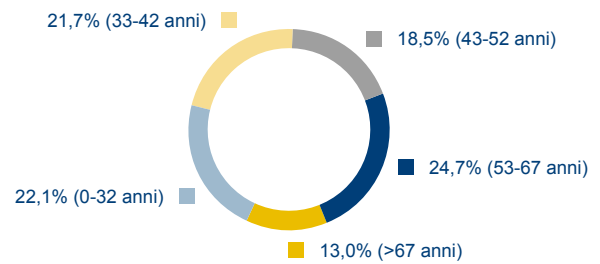
### COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

#### Clienti retail per fasce d'età [% - anni]

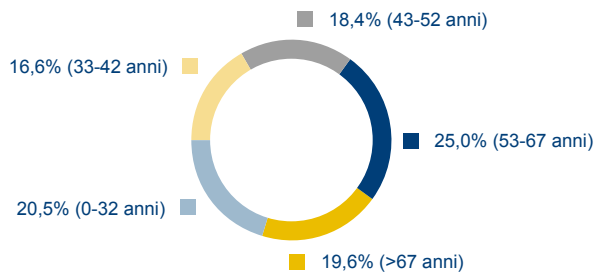
##### Italia



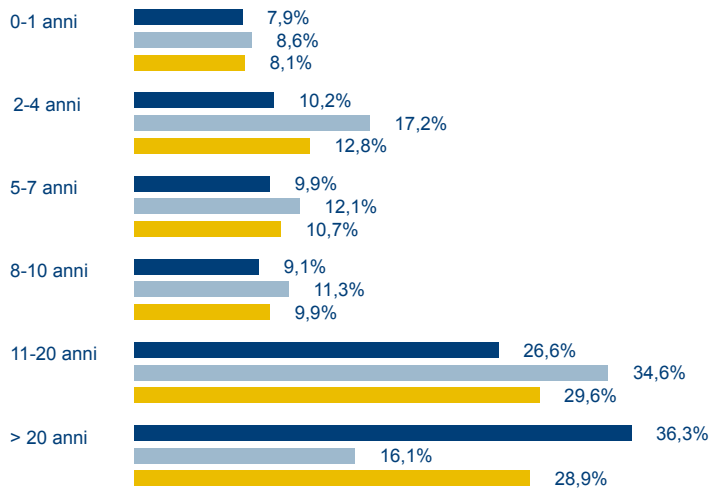
##### Estero



##### Gruppo



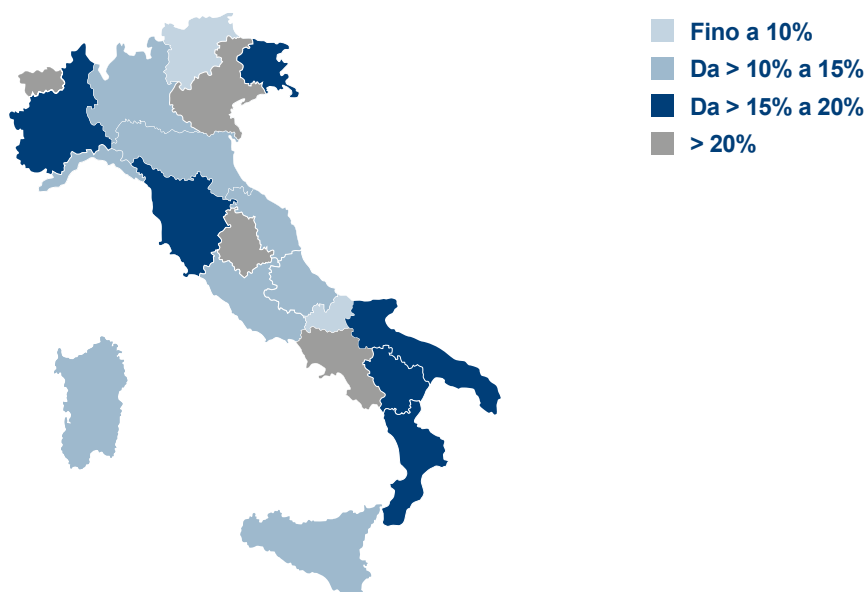
#### Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



■ 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



Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	2019		2018		2017	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	19	43	20	45	21	46
Basilicata	34	48	44	55	46	36
Sardegna	80	143	84	149	86	151
Molise	9	21	16	25	16	24
Trentino Alto Adige	49	66	53	69	55	69

\* Fonte: Annuario ISTAT 2019, popolazione residente al 01/01/2019 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km<sup>2</sup>.

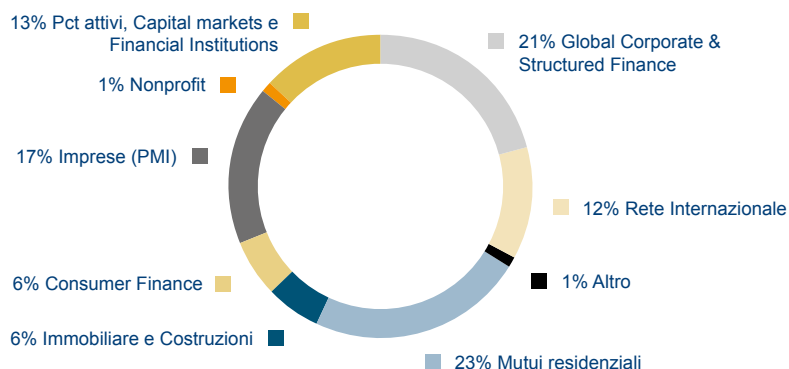
Banche del Gruppo nei Paesi esteri*	2019		2018		2017	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	35	53	34	51	32	49
Croazia	278	1.140	295	1.394	301	962
Romania	33	41	34	43	30	39
Serbia	155	309	154	299	158	289
Slovacchia	193	603	202	592	231	577
Slovenia**	0	0	0	0	0	0
Ucraina	45	117	50	157	50	172
Ungheria	64	123	68	130	76	137
Moldavia	17	64	0	0	0	0
Egitto	175	437	175	375	172	366
Federazione Russa	29	43	32	48	37	53

\* 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 disponeva di 52 filiali e di 100 ATM è confluita nel Gruppo PBZ (Croazia).

## IMPIEGHI

### Impieghi a clientela per area di business



### Impieghi alla clientela per settore di attività economica

Composizione per settore di attività economica	2019	2018	2017
<b>Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo</b>			
<b>Famiglie</b>	<b>29,0%</b>	<b>29,0%</b>	<b>25,5%</b>
<b>Amministrazioni Pubbliche</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,9%</b>	<b>3,0%</b>
<b>Società Finanziarie</b>	<b>10,8%</b>	<b>11,3%</b>	<b>9,5%</b>
<b>Società Non Finanziarie di cui:</b>	<b>32,10%</b>	<b>33,0%</b>	<b>33,8%</b>
Servizi	6,3%	6,1%	5,8%
Distribuzione	5,4%	5,7%	5,7%
Affari immobiliari	3,3%	3,6%	3,7%
Utility	2,5%	2,5%	2,9%
Costruzioni	1,9%	2,0%	2,2%
Metallurgia e prodotti in metallo	1,7%	1,8%	1,9%
Agricoltura	1,5%	1,5%	1,6%
Alimentare	1,3%	1,4%	1,4%
Trasporti	1,3%	1,3%	1,4%
Meccanica	1,0%	1,0%	1,0%
Intermedi per l'industria beni vari	0,9%	1,0%	1,0%
Sistema moda	0,8%	0,9%	0,9%
Elettrotecnica ed elettronica	0,6%	0,6%	0,6%
Mezzi di trasporto	0,5%	0,5%	0,5%
Holding e altro	0,5%	0,4%	0,5%
Energia ed estrazione	0,4%	0,3%	0,4%
Editoria e stampa	0,3%	0,3%	0,3%
Materiali per costruzioni	0,3%	0,3%	0,3%
Chimica di base e intermedi	0,3%	0,3%	0,4%
Unità non classificabili	0,3%	0,3%	0,1%
Farmaceutica	0,2%	0,2%	0,2%
Grandi lavori	0,2%	0,3%	0,3%
Mobili	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>10,8%</b>	<b>9,7%</b>	<b>11,6%</b>
<b>Crediti delle banche e società estere del Gruppo</b>	<b>11,7%</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,0%</b>
<b>Crediti deteriorati</b>	<b>3,6%</b>	<b>4,2%</b>	<b>6,2%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Nota: l'eventuale mancata quadratura sui dati dipende dagli arrotondamenti.

## OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES\*

Project Finance**	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	3	7	1
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	2	3	
Estrattivo			
Energia		1	1
Infrastrutture	1	3	
Altro			
<b>Regione</b>			
Americhe	2	3	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)		2	1
Asia e Oceania	1	2	
<b>Tipo di Paese***</b>			
Designato	1	7	1
Non Designato	2		
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	3	7	1
No			

\* Non ci sono finanziamenti alle imprese destinate a progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2019.

\*\* Si riferisce al numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2019.

\*\*\* 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.

Gli Equator Principles prevedono l'assegnazione di una categoria di rischio ai progetti da finanziare (A alto, B medio e C basso).

Progetti chiusi nel corso dell'anno*	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Progetti	11	0	11	17	3	20	10	1	11
Impegno economico [mln di euro]	825	0	825	955	38	993	603	9	612

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2019.



## FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE\*

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	16.167	57.699	73.866	25.199	45.535	70.733	29.905	34.886	64.791
Prestiti antiusura	1.480	0	1.480	1.680	0	1.680	2.190	0	2.190
Finanziamenti al Terzo Settore	205.370	0	205.370	252.375	0	252.375	334.908	0	334.908
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	3.178.120	253.693	3.431.814	3.637.664	295.362	3.933.026	3.415.712	570.924	3.986.636
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	136.907	0	136.907	197.090	0	197.090	133.168	0	133.168
<b>Totale</b>	<b>3.538.044</b>	<b>311.392</b>	<b>3.849.437</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>

\* Include finanziamenti a MLT erogati dalla rete Terzo Settore e dalle Banche in Italia.

Nel 2019 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 6,6% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo (vs 7,4% nel 2018).

La flessione delle erogazioni con finalità sociale è riconducibile alla diminuzione dei finanziamenti a fronte di eventi calamitosi, delle erogazioni al Terzo Settore e dei mutui ai giovani che nell'anno hanno comunque registrato una crescita percentuale rispetto al totale dei mutui concessi dalla Banca.

## RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Rete Terzo Settore	2019	2018	2017
Clienti [n.]	65.787	64.664	61.837
Clienti affidati [n.]	11.993	11.394	10.847
Impieghi [migliaia di euro]	2.098.952	1.899.200	1.796.311
Raccolta diretta [migliaia di euro]	4.108.541	3.687.631	3.479.901
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	1.707.867	1.611.907	2.510.316

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG	2019	2018	2017
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	8.225.273	5.619.618	3.965.237
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	1.621.718	1.152.199	1.096.764
Patrimonio azionario Internazionale Etico [migliaia di euro]	260.613	140.690	109.755
Patrimonio Obbligazionario Etico [migliaia di euro]	503.629	430.064	480.648
Patrimonio Diversificato Etico [migliaia di euro]	836.113	581.446	506.361
Patrimonio EIS - Flexible Equity Ethical Selection [migliaia di euro]***	21.363	-	-
Fondi ESG: patrimonio [migliaia di euro]	6.603.555	4.467.419	2.868.473
Patrimonio ESG target 40 clientela retail [migliaia di euro]*	106.417	107.294	121.393
Patrimonio Sustainable Global Equity clientela professionale [migliaia di euro]*	623.300	350.399	289.741
Patrimonio Flessibile azionario [migliaia di euro]*	3.675.633	3.364.371	2.457.339
Patrimonio Disciplina Sostenibile ESG: Asset [migliaia di euro]**	432.862	423.298	0
Patrimonio Absolute Green Bonds: Asset [migliaia di euro]**	725.119	152.181	0
Patrimonio Bond Corporate Smart ESG: Asset [migliaia di euro]**	156.567	69.876	0
Patrimonio Approccio Contrarian ESG [migliaia di euro]***	61.456	0	0
Patrimonio Bond Emerging Markets in local currencies ESG [migliaia di euro]***	229.023	0	0
Patrimonio Equity Innovation [migliaia di euro]***	77.452	-	-
Patrimonio Equity People [migliaia di euro]***	62.404	-	-
Patrimonio Equity Planet [migliaia di euro]***	82.227	-	-
Patrimonio Equity Europe [migliaia di euro]***	196.128	-	-
Patrimonio Equity US [migliaia di euro]***	174.967	-	-
Rendimento lordo azionario Internazionale Etico [%]	34,1	-3,7	8,5
Rendimento lordo Obbligazionario Etico [%]	7,9	-0,1	1,4
Rendimento lordo Diversificato Etico [%]	7,0	-0,8	1,5
Rendimento lordo ESG target 40 clientela retail [%]*	13,9	-6,3	n.d.
Rendimento lordo Sustainable Global Equity clientela professionale [%]*	26,0	-12,6	
Rendimento lordo Flessibile azionario [%]*	10,4	-5,7	7,0
Rendimento lordo Disciplina Sostenibile ESG [%]**	9,8	-3,6	
Rendimento lordo Absolute Green Bonds [%]**	8,9	-1,5	
Rendimento lordo Bond Corporate Smart ESG [%]**	4,8	-0,5	
Rendimento lordo Approccio Contrarian ESG [%]***	2,1	0,0	-
Rendimento lordo Bond Emerging Markets in local currencies ESG [%]***	5,6	0,0	-
Rendimento lordo Equity Innovation [%]***	2,0	-	-
Rendimento lordo Equity People [%]***	1,1	-	-
Rendimento lordo Equity Planet [%]***	1,1	-	-
Rendimento lordo Equity Europe [%]***	10,6	-	-
Rendimento lordo Equity US [%]***	11,6	-	-
Percentuale dei Fondi etici e ESG (di diritto italiano e in delega) rispetto al patrimonio totale dei fondi di diritto italiano [%]	12,0	8,3	5,6
Totale patrimonio fondi gestito con criteri ESG per conto terzi (mandati di operatori istituzionali) [migliaia di euro]	3.522.898	2.570.553	2.389.543

\* Fondi offerti al pubblico dal 2017

\*\* Fondi offerti al pubblico dal 2018

\*\*\* Fondi offerti al pubblico dal 2019

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 [\[1\]](#) Eurizon Diversificato Etico [\[1\]](#) Eurizon Obbligazionario Etico [\[1\]](#) Eurizon Absolute Green Bonds [\[1\]](#) Eurizon Flessibile Azionario [\[1\]](#) Eurizon Sustainable Global Equity [\[1\]](#) Eurizon ESG Target 40 [\[1\]](#) Eurizon Disciplina Sostenibile ESG [\[1\]](#) [\[1\]](#) [\[1\]](#) [\[1\]](#) Eurizon Fund Bond Corporate Smart ESG [\[1\]](#)

<b>Eurizon SGR: azionariato attivo</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Società che compongono i portafogli*	1.420	1.382	1.552
Società per le quali sono state svolte attività di engagement	515	600	665
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG	77	130	135
% società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG	5,4	9,4	8,7
% società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement	15,0	21,7	20,3

\* Il numero complessivo riportato si riferisce agli emittenti equity detenuti nei fondi di diritto italiano.

<b>Fideuram: Fondi Etici e ESG</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Fondi Etici e ESG: patrimonio [migliaia di euro]	224.803	115.420	51.640
Fondi Etici: patrimonio [migliaia di euro]	57.624	47.909	51.640
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe R [migliaia di euro]	26.871	26.447	30.165
Patrimonio Fonditalia Ethical Investment Classe T [migliaia di euro]	30.752	21.462	21.475
Fondi ESG: patrimonio [migliaia di euro]	167.179	67.511	0
Patrimonio Fonditalia Millenials Equity Classe R [migliaia di euro]*	74.311	21.336	0
Patrimonio Fonditalia Millenials Equity Classe T [migliaia di euro]*	92.868	46.175	0
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe R [%]	6,9	-3,2	2,9
Rendimento lordo Fonditalia Ethical Investment Classe T [%]	6,9	-3,2	2,9
Rendimento lordo Fonditalia Millenials Equity Classe R [%]	36,4	-10,2	0,0
Rendimento lordo Fonditalia Millenials Equity Classe T [%]	36,7	-10,3	0,0
Patrimonio totale dei fondi gestito da Fideuram direttamente e per conto di case terze [migliaia di euro]**	61.092.911	55.418.000	56.653.000

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 Millenials Equity Classe R [\[i\]](#) Fonditalia Millenials Equity Classe T [\[i\]](#)

\* 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.

## MULTICANALITÀ

<b>Canali distributivi e automazione operazioni: Italia</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Contratti multicanale (stock)*	9.171.390	8.329.884	7.311.000
Contratti multicanale (stock)/n. clienti*	78,4%	70,9%	61,7%
Automazione bonifici [%]	90,2	88,3	88,1
Automazione titoli [%]	66,4	67,5	74,9
Remote Banking: contratti attivi alla data	211.645	239.358	164.220
Remote Banking: disposizioni	139.179.355	127.248.285	134.771.167

\* Il monitoraggio del Piano d'Impresa 2018-2021 è effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

Canali distributivi: Estero	2019		2018	
	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti
Albania	34.919	16	18.664	9
Croazia	572.631	37	540.333	28
Romania	16.262	26	13.893	20
Serbia	571.424	46	833.571	49
Slovacchia	583.873	61	555.682	57
Ucraina	58.985	67	83.479	59
Ungheria	316.290	90	316.916	85
Moldavia	0	0	0	0
Federazione Russa	38.826	27	46.528	21

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	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	43.659	7.770	51.429	3.627	4.653	8.280	28.846	7.194	36.040
Ore erogate (aula + online)*	205.281	16.090	221.371	7.560	6.647	14.207	6.716	10.510	17.226

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

L'entrata in vigore del General Data Protection Regulation - GDPR, specifiche indicazioni del Regolamento IVASS e la sempre maggiore attenzione da parte di tutte le Istituzioni al tema della Sicurezza Informatica hanno determinato un significativo investimento in formazione sul tema della Cyber Security.

## CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2019*			2018			2017		
Retail	19,5			15,9			13,2		
Personal	6,5			3,2			2,7		
Imprese	11,2			20,3			20,2		

Rilevazioni sulla clientela della divisione Banca dei Territori.

\* Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, il dato NPS 2019 è calcolato applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico. A partire dal 2019 sono ricompresi i dati riferiti ai clienti dell'insieme aggregato di ex Banca Popolare di Vicenza ed ex Veneto Banca.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	18.569	4.945	23.514	24.922	4.703	29.625	27.215	5.559	32.774
Sistemi di pagamento	11.275	24.328	35.603	9.640	20.616	30.256	7.247	20.452	27.699
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	12.873	7.447	20.320	10.365	7.082	17.447	8.457	8.269	16.726
Prodotti assicurativi	8.289	115	8.404	6.088	150	6.238	5.650	285	5.935
C/C, depositi e dossier titoli	4.327	6.333	10.660	5.997	5.336	11.333	3.315	5.510	8.825
Investimenti	3.391	165	3.556	2.997	209	3.206	1.823	351	2.174
Totale	58.724	43.333	102.057	60.009	38.096	98.105	53.707	40.426	94.133

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).

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2019 sono pervenute 77 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (erano 115 nel 2018) e 9 richieste da parte del Garante per la protezione dei dati personali.

## COMUNITÀ

### CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

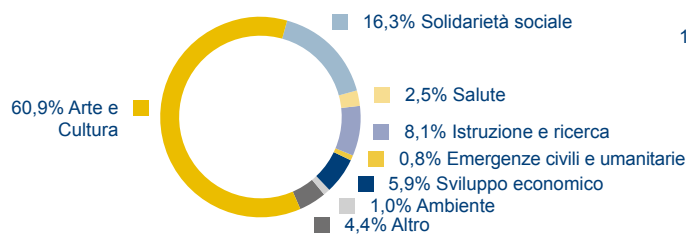
Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contributo monetario alla comunità	83.304	2.820	86.124	58.964	2.721	61.685	46.775	2.862	49.637
Beni e servizi donati alla comunità	0	23	23	0	17	17	0	0	0
Contributi in termini di tempo	73	99	172	125	89	214	56	162	218
Spese di gestione	5.871	331	6.203	4.558	253	4.811	3.414	155	3.569
<b>Contributo complessivo alla comunità</b>	<b>89.248</b>	<b>3.273</b>	<b>92.521</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>

Contributo alla comunità per area geografica [migliaia di euro]*	2019	2018	2017
Unione Europea	90.977	65.307	52.006
Altri Paesi europei	646	612	671
Africa	896	789	724
Sud America	2	19	23
<b>Totale contributo alla comunità</b>	<b>92.521</b>	<b>66.727</b>	<b>53.424</b>

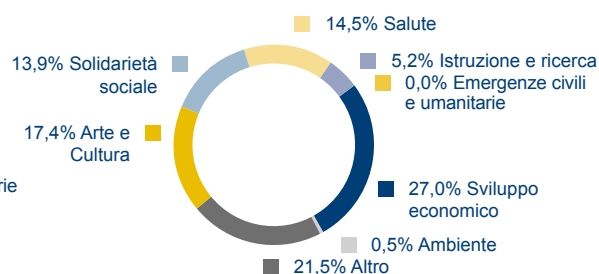
\* Dati rilevati in base all'area geografica della Banca del Gruppo che ha contribuito.

### Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]

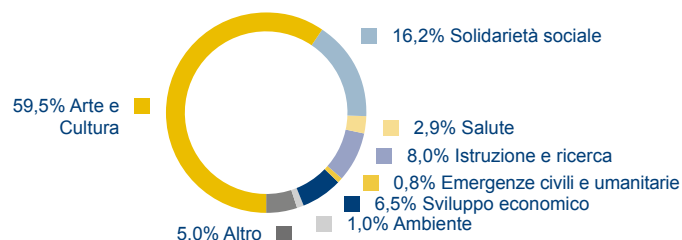
#### Italia



#### Estero



#### Gruppo

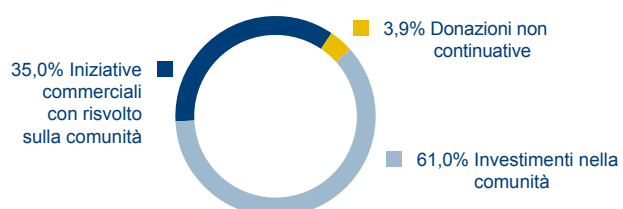


Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	50.753	491	51.243	30.417	468	30.885	27.551	786	28.337
Solidarietà sociale	13.584	392	13.976	8.786	278	9.064	5.335	167	5.502
Salute	2.113	408	2.521	1.803	246	2.048	1.796	319	2.115
Istruzione e ricerca	6.772	146	6.918	8.790	242	9.032	4.386	301	4.687
Emergenze civili e umanitarie	705	0	705	798	3	801	780	0	780
Sviluppo economico	4.879	762	5.641	4.616	776	5.391	4.274	434	4.709
Ambiente	831	15	847	25	5	30	120	15	134
Altro	3.667	605	4.272	3.730	703	4.433	2.533	840	3.373
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>83.304</b>	<b>2.820</b>	<b>86.124</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>

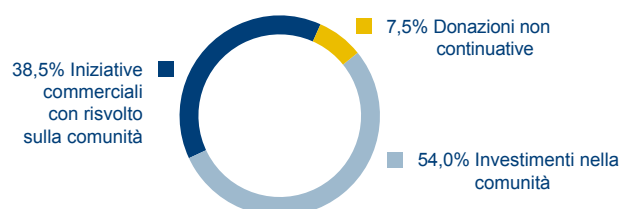
Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	3.274	210	3.485	3.218	385	3.603	3.469	497	3.966
Investimenti nella comunità	50.842	1.523	52.366	32.428	1.430	33.858	25.899	1.310	27.209
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	29.188	1.086	30.274	23.318	906	24.224	17.407	1.055	18.462
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>83.304</b>	<b>2.820</b>	<b>86.124</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>

## Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]

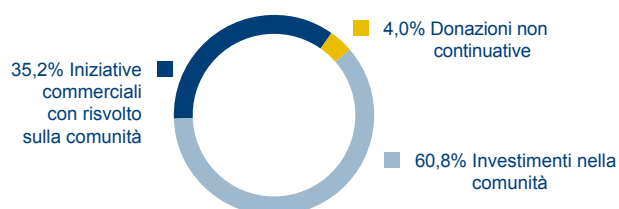
### Italia



### Estero



### Gruppo



Volontariato aziendale	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale corrispettivo monetario delle ore di volontariato aziendale [migliaia di euro]	73	99	172	125	89	214	56	162	218
Ore di volontariato aziendale	2.190	8.142	10.332	2.897	9.626	12.523	1.843	15.213	17.056
Collaboratori coinvolti in attività di volontariato aziendale [n.]	295	1.198	1.493	393	931	1.324	252	1.295	1.547

## RELAZIONI CON I MEDIA

Tipologia [n.]	2019	2018	2017
Comunicati stampa	1.988	1.461	810
Conferenze stampa	963	709	117
Presentazione prodotti e iniziative	480	351	134

I dati 2019 e 2018 non sono comparabili con quelli del 2017 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)	2019	2018
Totale fatturato di Gruppo [migliaia di euro]	2.488.000	2.784.000

Fornitori Supplier Gate*	2019	2018
Fornitori [n.]	5.569	3.161
di cui:		
Italia [n.]	3.572	2.860
Europa (esclusa Italia) [n.]	1.871	239
Resto del mondo [n.]	126	62
Quota dell'ordinato in Europa per sede legale del fornitore		
Europa [%]	98	98
Resto del mondo [%]	2	2

\* I dati si riferiscono unicamente ai fornitori con iscrizione completata o in itinere sul Supplier Gate del Gruppo Intesa Sanpaolo.

# Collaboratori

## COMPOSIZIONE

Composizione dipendenti per Paese	2019		
	Totale	Uomini	Donne
Italia	65.612	32.188	33.424
Lussemburgo	211	133	78
Irlanda	28	16	12
Egitto	4.494	3.333	1.161
Albania	663	193	470
Croazia	5.209	1.496	3.713
Romania	564	160	404
Serbia	3.106	832	2.274
Ungheria	2.263	710	1.553
Slovacchia	4.151	1.161	2.990
Ucraina	875	187	688
Federazione Russa	1.111	302	809
Brasile	36	26	10
Moldavia	359	123	236
Gruppo	88.682	40.860	47.822

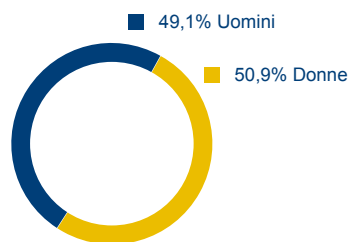
I dati sono al netto dei dipendenti con contratti atipici.

I dipendenti delle sussidiarie estere controllate da società Italiane sono inclusi nel perimetro Italia.

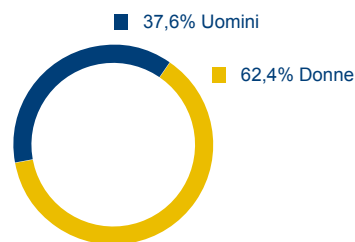
La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## Composizione dipendenti per genere

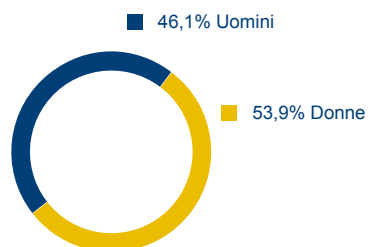
### Italia



### Estero



### Gruppo



Le donne che lavorano in Banca nel Sistema Italia rappresentano il 46,2% del personale, a fronte del 53,8% degli uomini.



Dipendenti per tipologia di contratto e genere [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	65.593	20.300	85.893	68.343	20.704	89.047	63.756	21.582	85.338
Uomini	32.178	7.516	39.694	33.809	7.697	41.506	31.346	8.083	39.429
Donne	33.415	12.784	46.199	34.534	13.007	47.541	32.410	13.499	45.909
Contratti a tempo determinato	19	2.654	2.673	47	2.312	2.359	60	2.068	2.128
Uomini	10	1.114	1.124	26	1.034	1.060	27	924	951
Donne	9	1.540	1.549	21	1.278	1.299	33	1.144	1.177
Apprendistato	0	116	116	2	118	120	43	112	155
Uomini	0	42	42	0	40	40	19	41	60
Donne	0	74	74	2	78	80	24	71	95
Inserimento	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Uomini	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Donne	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	99,97	87,99	96,86	99,93	89,50	97,29	99,84	90,82	97,39
Uomini	49,04	32,58	44,76	49,43	33,27	45,35	49,09	34,02	45,00
Donne	50,93	55,41	52,10	50,49	56,22	51,94	50,75	56,81	52,39
Contratti a tempo determinato	0,03	11,50	3,01	0,07	9,99	2,58	0,09	8,70	2,43
Uomini	0,02	4,83	1,27	0,04	4,47	1,16	0,04	3,89	1,09
Donne	0,01	6,68	1,75	0,03	5,52	1,42	0,05	4,81	1,34
Apprendistato	0,00	0,50	0,13	0,00	0,51	0,13	0,07	0,47	0,18
Uomini	0,00	0,18	0,05	0,00	0,17	0,04	0,03	0,17	0,07
Donne	0,00	0,32	0,08	0,00	0,34	0,09	0,04	0,30	0,11
Inserimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	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	0,00	0,00

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (98,6%), contratti a termine (0,8%), di apprendistato (0,6%).

Altre tipologie di lavoro	2019	2018	2017
Dipendenti aderenti al lavoro flessibile (n.)	17.250	11.500	8.200
Dipendenti con contratto di lavoro misto (n.)*	153	50	18

\* I dati sono considerati da quando è stata attivata tale tipologia di contratto e non sono riferiti al solo anno indicato.

Contratti atipici e stage	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratto di somministrazione	18	117	135	31	107	138	22	102	124
Uomini	6	42	48	11	44	55	12	29	41
Donne	12	75	87	20	63	83	10	73	83
Contratto a progetto	24	0	24	28	0	28	61	0	61
Uomini	21	0	21	26	0	26	55	0	55
Donne	3	0	3	2	0	2	6	0	6
Stage	304	133	437	236	132	368	148	127	275
Uomini	176	51	227	130	62	192	92	64	156
Donne	128	82	210	106	70	176	56	63	119

Consulenti finanziari	Italia		
	2019	2018	2017
Consulenti finanziari	5.834	5.995	5.950
Uomini	4.590	4.740	4.735
Donne	1.244	1.255	1.215

Forza lavoro complessiva	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Forza lavoro complessiva	71.792	23.320	95.112	74.682	23.373	98.055	70.040	23.992	94.032
Uomini	36.981	8.765	45.746	38.742	8.877	47.619	36.286	9.141	45.427
Donne	34.811	14.555	49.366	35.940	14.496	50.436	33.754	14.851	48.605

Include dipendenti, altri collaboratori (nelle varie forme contrattuali) e consulenti finanziari.

Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	1,6	2,2	1,7	1,5	2,3	1,7	1,5	2,1	1,6
Uomini	1,2	1,3	1,3	1,2	1,4	1,3	1,2	1,3	1,2
Donne	0,3	0,9	0,5	0,3	0,9	0,5	0,3	0,8	0,4
Quadri direttivi	42,4	22,8	37,3	42,5	23,4	37,7	43,1	22,9	37,6
Uomini	25,6	12,9	22,3	25,8	13,8	22,8	25,7	13,7	22,5
Donne	16,7	9,8	14,9	16,6	9,6	14,9	17,4	9,2	15,1
Aree professionali	56,1	75,0	61,0	56,0	74,3	60,6	55,4	75,0	60,8
Uomini	22,2	23,3	22,5	22,4	22,7	22,5	22,2	23,1	22,5
Donne	33,9	51,7	38,5	33,6	51,6	38,1	33,2	51,9	38,3

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: dirigenti (2,3%), quadri direttivi (41,5%) e aree professionali (56,3%).

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere (% sul totale di categoria)	2019		2018		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	73,4	26,6	73,9	26,1	75,2	24,8
Quadri direttivi	60,0	40,0	60,5	39,5	59,7	40,3
Dirigenti + Quadri Direttivi	60,6	39,4	61,1	38,9	60,4	39,6
Aree professionali	36,8	63,2	37,1	62,9	37,0	63,0

Dipendenti part time per genere	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	15,7	1,3	11,9	15,4	1,1	11,8	15,3	1,0	11,5
Ripartizione dipendenti part time per sesso [n.]	10.287	290	10.577	10.531	248	10.779	9.802	240	10.042
Uomini	724	49	773	678	29	707	638	32	670
Donne	9.563	241	9.804	9.853	219	10.072	9.164	208	9.372

In Italia il personale che lavora part time è il 15,7%, circa il 3,3% in più di incidenza percentuale rispetto al dato del Sistema Italia per il settore bancario (12,4%).

Età media dei dipendenti	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Età media dipendenti	48,2	41,0	46,3	47,9	41,5	46,3	48,1	41,2	46,2
Uomini	49,4	41,8	47,8	49,2	42,6	47,9	49,6	42,6	48,0
Donne	47,0	40,6	45,1	46,7	40,8	44,9	46,7	40,4	44,7
Dirigenti	53,3	46,2	50,9	52,8	45,4	50,3	52,5	45,1	49,8
Quadri direttivi	51,3	46,4	50,5	51,0	46,6	50,4	51,2	46,4	50,4
Aree professionali	45,7	39,3	43,6	45,4	39,7	43,7	45,6	39,5	43,5

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia per le maggiori banche sono equiparabili: età media dipendenti (47 anni), uomini (48,1), donne (45,7), dirigenti (52,3), quadri direttivi (50) e aree professionali (44,5).

Dipendenti per fasce d'età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<=30	3,1	16,7	6,6	3,1	14,6	6,0	3,2	15,5	6,5
Uomini	1,7	6,4	2,9	1,6	5,4	2,6	1,7	5,5	2,7
Donne	1,4	10,3	3,7	1,4	9,2	3,4	1,5	10,0	3,8
31-50	52,0	62,0	54,6	53,3	62,4	55,6	51,9	62,1	54,7
Uomini	21,9	21,1	21,7	22,6	21,1	22,2	21,4	21,0	21,3
Donne	30,1	40,9	32,9	30,7	41,3	33,4	30,5	41,1	33,4
>50	44,9	21,3	38,8	43,6	23,0	38,4	44,9	22,4	38,8
Uomini	25,5	10,1	21,5	25,2	11,4	21,8	26,0	11,5	22,1
Donne	19,4	11,2	17,3	18,4	11,6	16,7	18,9	10,9	16,7

La distribuzione dei dipendenti per fasce d'età nel Sistema Italia è la seguente: <= 30 (4,4%), 31 - 50 (55,7%) e > 50 (39,9%).

Banche Estere: senior manager assunti nella comunità locale	2019		
	Manager prima linea	Manager prima linea assunti nella comunità locale	Manager prima linea assunti nella comunità locale/Manager prima linea [%]
Albania	12	11	91,7
Croazia	39	35	89,7
Romania	11	9	81,8
Serbia	15	14	93,3
Slovacchia	20	16	80,0
Ucraina	13	9	69,2
Ungheria	11	9	81,8
Moldavia	1	1	100,0
Egitto	15	13	86,7
Federazione Russa	18	17	94,4

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 [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Laureati	40,2	71,3	48,3	38,5	69,3	46,3	35,7	67,9	44,4
Uomini	19,5	28,8	21,9	18,8	28,5	21,3	17,3	27,9	20,2
Donne	20,7	42,5	26,4	19,7	40,8	25,0	18,4	40,0	24,2
Diplomati	55,0	26,1	47,5	56,6	26,6	49,0	58,1	27,2	49,7
Uomini	26,1	7,2	21,2	27,1	7,4	22,1	27,5	7,2	22,0
Donne	28,9	18,8	26,2	29,5	19,2	26,9	30,6	20,0	27,7
Altro	4,8	2,6	4,3	4,9	4,1	4,7	6,2	4,9	5,8
Uomini	3,4	1,6	3,0	3,5	2,0	3,2	4,3	2,9	3,9
Donne	1,4	1,0	1,3	1,4	2,1	1,5	1,9	2,0	1,9

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono equiparabili: laureati e con titolo post-laurea (42,3%), diplomati (52,1%), altro (5,6%).

Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Anzianità media totale	21,6	12,7	19,3	21,6	13,3	19,5	22,2	13,0	19,7
Uomini	22,0	13,1	20,1	22,0	14,1	20,4	23,0	14,2	21,0
Donne	21,3	12,5	18,6	21,1	12,8	18,7	21,5	12,2	18,6
Dirigenti	20,5	13,3	18,1	20,1	12,8	17,6	20,1	12,1	17,3
Quadri direttivi	24,6	18,5	23,6	24,6	18,8	23,7	25,5	18,7	24,4
Aree professionali	19,4	11,0	16,7	19,3	11,6	16,9	19,8	11,3	16,9

Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Disabili	4,8	1,7	4,0	4,7	1,8	4,0	4,6	1,4	3,8
Uomini	2,7	0,6	2,1	2,7	0,7	2,2	2,7	0,6	2,2
Donne	2,1	1,1	1,9	2,0	1,1	1,8	1,9	0,8	1,6
Categorie protette	1,4	1,0	1,3	1,4	1,0	1,3	1,6	0,1	1,1
Uomini	0,7	0,1	0,6	0,8	0,0	0,6	0,9	0,0	0,6
Donne	0,6	1,0	0,7	0,6	1,0	0,7	0,7	0,1	0,5

Assunzioni per genere ed età	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1.196	3.225	4.421	1.073	2.901	3.974	1.244	2.741	3.985
Uomini	678	1.211	1.889	609	1.079	1.688	721	1.066	1.787
Donne	518	2.014	2.532	464	1.822	2.286	523	1.675	2.198
<=30	631	1.807	2.438	522	1.436	1.958	701	1.419	2.120
31-50	531	1.336	1.867	504	1.365	1.869	506	1.233	1.739
>50	34	82	116	47	100	147	37	89	126

Tasso assunzioni per genere ed età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1,8	14,0	5,0	1,6	12,5	4,3	1,9	11,5	4,5
Uomini	2,1	14,0	4,6	1,8	12,3	4,0	2,3	11,8	4,4
Donne	1,5	14,0	5,3	1,3	12,7	4,7	1,6	11,4	4,7
<=30	31,5	46,9	41,7	25,0	42,5	35,8	34,4	38,6	37,1
31-50	1,6	9,3	3,9	1,4	9,5	3,7	1,5	8,4	3,6
>50	0,1	1,7	0,3	0,2	1,9	0,4	0,1	1,7	0,4

Cessazioni per genere ed età [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	3.819	3.599	7.418	4.360	3.949	8.309	1.267	3.613	4.880
Uomini	2.206	1.426	3.632	2.560	1.474	4.034	769	1.298	2.067
Donne	1.613	2.173	3.786	1.800	2.475	4.275	498	2.315	2.813
<=30	159	796	955	187	916	1.103	96	840	936
31-50	460	1.818	2.278	451	2.169	2.620	282	2.046	2.328
>50	3.200	985	4.185	3.722	864	4.586	889	727	1.616

Tasso cessazioni per genere ed età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	5,8	15,6	8,4	6,4	17,1	9,1	2,0	15,2	5,6
Uomini	6,9	16,4	8,9	7,6	16,8	9,5	2,4	14,3	5,1
Donne	4,8	15,1	7,9	5,2	17,2	8,7	1,5	15,7	6,0
<=30	7,9	20,7	16,3	8,9	27,1	20,2	4,7	22,9	16,4
31-50	1,3	12,7	4,7	1,2	15,0	5,1	0,9	13,9	4,9
>50	10,9	20,0	12,2	12,5	16,2	13,0	3,1	13,6	4,8

Cessazioni per motivazione [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporti di lavoro cessati nell'anno	3.819	3.599	7.418	4.360	3.949	8.309	1.267	3.613	4.880
Dimissioni	619	1.382	2.001	601	1.394	1.995	344	1.274	1.618
Pensionamenti	162	187	349	71	206	277	27	257	284
Esodo	2.838	0	2.838	3.446	0	3.446	724	0	724
Morte	86	22	108	78	26	104	74	31	105
Altro - incentivate	14	824	838	23	902	925	9	540	549
Altro - non incentivate	55	1.014	1.069	68	1.199	1.267	70	1.333	1.403
Cessazioni per scadenza tempo determinato	45	170	215	73	222	295	19	178	197

Turnover per genere ed età	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-2.623	-374	-2.997	-3.287	-1.048	-4.335	-23	-872	-895
Uomini	-1.528	-215	-1.743	-1.951	-395	-2.346	-48	-232	-280
Donne	-1.095	-159	-1.254	-1.336	-653	-1.989	25	-640	-615
<=30	472	1.011	1.483	335	520	855	605	579	1.184
31-50	71	-482	-411	53	-804	-751	224	-813	-589
>50	-3.166	-903	-4.069	-3.675	-764	-4.439	-852	-638	-1.490

Tasso di turnover per genere ed età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-3,8	-1,6	-3,3	-4,6	-4,3	-4,5	0,0	-3,5	-1,0
Uomini	-4,5	-2,4	-4,1	-5,5	-4,3	-5,2	-0,2	-2,5	-0,7
Donne	-3,2	-1,1	-2,6	-3,7	-4,3	-3,9	0,1	-4,2	-1,3
<=30	30,8	35,6	33,9	19,1	18,2	18,5	42,2	18,7	26,1
31-50	0,2	-3,3	-0,8	0,1	-5,3	-1,5	0,7	-5,2	-1,2
>50	-9,7	-15,5	-10,6	-11,0	-12,6	-11,2	-2,9	-10,7	-4,2

Il tasso di turnover è determinato come delta fra l'incidenza percentuale delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno di riferimento rapportate sull'organico ricostruito di inizio anno. L'organico di inizio anno è dato dall'organico di fine anno sottraendo le assunzioni e comprendendo le cessazioni avvenute nel periodo.

## SVILUPPO PROFESSIONALE

Numero promozioni per genere	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	2.958	2.960	5.918	2.773	2.901	5.674	3.327	2.209	5.536
Uomini	1.414	1.463	2.877	1.352	1.645	2.997	1.547	1.170	2.717
Donne	1.544	1.497	3.041	1.421	1.256	2.677	1.780	1.039	2.819
Collaboratori promossi [%]	4,5	12,8	6,7	4,1	12,5	6,2	5,2	9,3	6,3

Media retribuzioni base lorde per categoria e genere - FTE* [migliaia di euro]	2019			2018		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	153,3	70,6	125,8	146,6	69,4	122,1
Uomini	159,4	79,3	137,0	150,6	79,7	132,0
Donne	129,7	56,5	94,7	129,1	52,3	91,9
Quadri direttivi	58,4	22,2	52,6	58,4	19,9	52,3
Uomini	60,4	20,6	54,3	60,4	18,8	54,0
Donne	55,2	24,4	49,9	55,2	21,5	49,7
Aree professionali	39,4	13,6	30,8	39,4	12,9	31,0
Uomini	39,4	14,3	32,4	39,5	13,5	32,7
Donne	39,4	13,3	29,9	39,4	12,6	29,9

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 2017 in quanto non comparabili.

Media remunerazioni per categoria e genere FTE* [migliaia di euro]	2019			2018		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti uomini	256,2	112,6	215,9	224,9	103,2	192,9
Dirigenti donne	205,4	71,5	141,5	188,5	63,4	127,9
Quadri direttivi uomini	67,9	26,4	61,5	66,9	22,2	60,0
Quadri direttivi donne	61,5	27,6	55,6	60,5	24,5	54,6
Aree professionali uomini	42,0	16,0	34,8	41,9	15,0	34,8
Aree professionali donne	42,1	14,4	32,0	41,7	13,9	31,8
Media remunerazione annua di tutti i dipendenti	55,5	19,5	45,9	54,5	18,0	45,2
Rapporto tra remunerazione del CEO e remunerazione media di tutti i dipendenti**	77,9			75,2		
Mediana remunerazione annua di tutti i dipendenti	49,0			48,8		
Rapporto tra remunerazione del CEO e valore mediano delle remunerazioni di tutti i dipendenti**	88,2			84,0		

Comprende la retribuzione base media lorda e la parte variabile.

\* 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 2017 in quanto non comparabili.

\*\* Pur a fronte della crescita retributiva dei dipendenti – in termini del livello sia medio che mediano dei compensi – registrata dal 2018 al 2019, l'incremento del rapporto tra la remunerazione del CEO e quella di tutti i dipendenti del perimetro Italia è esclusivamente determinato dall'aumento delle componenti variabili liquidate nel corso del 2019 e rinvenienti da sistemi incentivanti degli anni precedenti. Ulteriori informazioni sono disponibili nella Relazione sulle Remunerazioni.

Rapporto retribuzione e remunerazione donne/uomini - FTE*	2019			2018		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporto retribuzioni base - donne su uomini - FTE						
Dirigenti	0,8	0,7	0,7	0,9	0,7	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,2	0,9	0,9	1,1	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9
Rapporto remunerazione - donne su uomini - FTE						
Dirigenti	0,8	0,6	0,7	0,8	0,6	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,0	0,9	0,9	1,1	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9	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 2017 in quanto non comparabili.

Rapporto tra il salario standard di un neoassunto* per genere e il salario minimo locale**	2019	
	Uomo	Donna
Italia	1,0	1,0
Lussemburgo	1,0	1,1
Irlanda	2,0	2,2
Egitto	1,0	1,0
Albania	1,0	1,0
Croazia	1,8	1,8
Bosnia	1,8	1,8
Slovenia	1,0	1,0
Romania	1,2	1,2
Serbia	1,1	1,1
Ungheria	1,2	1,1
Slovacchia	1,3	1,1
Ucraina	1,0	1,0
Federazione Russa	2,1	2,1
Brasile	5,2	4,4
Moldavia	2,2	2,2

\* Per salario standard di un neoassunto si intende lo stipendio inferiore base corrisposto al neoassunto nell'esercizio di riferimento.

\*\* Per salario minimo locale si intende il salario minimo previsto dalla contrattazione collettiva (ove applicabile) o dalle normative vigenti - ove presenti - nei singoli Paesi in cui il Gruppo opera. Nei Paesi dove si rileva la presenza maggiore di dipendenti (circa il 90%) si applicano previsioni di assunzioni sostanzialmente in linea con quanto previsto dal contratto collettivo o dalla normativa locale.

Valutazione delle performance	Estero		
	2019	2018	2017
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [%]	85,9	86,2	88,0
Uomini	92,3	93,6	94,6
Donne	82,0	81,7	83,9
Dirigenti [%]	95,7	n.d.	n.d.
Uomini	98,7	n.d.	n.d.
Donne	91,0	n.d.	n.d.
Quadri direttivi [%]	93,1	n.d.	n.d.
Uomini	96,4	n.d.	n.d.
Donne	88,6	n.d.	n.d.
Aree professionali [%]	83,4	n.d.	n.d.
Uomini	89,6	n.d.	n.d.
Donne	80,6	n.d.	n.d.
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [n.]	19.812	19.945	20.907
Uomini	8.003	8.208	8.560
Donne	11.809	11.737	12.347
Dirigenti [n.]	488	n.d.	n.d.
Uomini	306	n.d.	n.d.
Donne	182	n.d.	n.d.
Quadri direttivi [n.]	4.885	n.d.	n.d.
Uomini	2.879	n.d.	n.d.
Donne	2.006	n.d.	n.d.
Aree professionali [n.]	14.439	n.d.	n.d.
Uomini	4.818	n.d.	n.d.
Donne	9.621	n.d.	n.d.

In Italia la valutazione delle performance è fatta sul totale organico.

Ripartizione personale di filiale per categoria e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Direttori	11,9	9,2	11,2	12,2	9,3	11,5	12,2	9,1	11,5
Uomini	7,6	4,0	6,7	8,0	4,1	7,1	7,9	3,9	6,9
Donne	4,2	5,3	4,5	4,2	5,2	4,4	4,3	5,2	4,6
Gestori direttivi	60,4	36,6	54,5	59,8	46,5	56,7	60,8	45,5	57,0
Uomini	21,0	12,0	18,8	21,1	12,7	19,1	20,6	13,3	18,8
Donne	39,4	24,6	35,7	38,7	33,9	37,6	40,2	32,2	38,2
Altro	27,8	54,2	34,3	28,0	44,1	31,8	26,9	45,4	31,6
Uomini	14,1	14,3	14,1	14,5	14,7	14,6	14,7	14,3	14,6
Donne	13,7	39,9	20,2	13,5	29,4	17,2	12,2	31,1	17,0

## FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale (ore)	2019			2018*			2017*		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	63.340	27.981	91.321	34.552	36.878	71.430	26.082	20.198	46.280
Uomini	49.745	16.015	65.761	28.010	20.661	48.671	21.215	12.707	33.922
Donne	13.595	11.965	25.560	6.542	16.217	22.759	4.867	7.491	12.358
Quadri direttivi	3.642.927	244.972	3.887.899	2.922.599	288.149	3.210.748	1.863.133	229.600	2.092.733
Uomini	2.146.559	113.636	2.260.195	1.721.452	147.074	1.868.526	1.049.237	125.430	1.174.667
Donne	1.496.367	131.336	1.627.703	1.201.147	141.075	1.342.222	813.896	104.170	918.066
Aree professionali	5.102.961	1.221.379	6.324.339	4.182.800	1.214.975	5.397.775	2.565.895	842.198	3.408.093
Uomini	1.940.807	307.251	2.248.058	1.578.504	317.566	1.896.070	968.497	263.314	1.231.811
Donne	3.162.154	914.128	4.076.282	2.604.296	897.409	3.501.705	1.597.398	578.884	2.176.282
Totale**	8.809.227	1.494.331	10.303.559	7.139.951	1.540.002	8.679.953	4.455.110	1.091.996	5.547.106
Uomini	4.137.112	436.902	4.574.014	3.327.966	485.302	3.813.268	2.038.949	401.450	2.440.399
Donne	4.672.116	1.057.429	5.729.545	3.811.985	1.054.700	4.866.685	2.416.161	690.546	3.106.707

\* I dati comparativi Estero sono stati riesposti, in coerenza con il 2019 e in linea con il perimetro Italia, 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 le ore di formazione erogate tramite Web TV.

Formazione per categoria professionale (n° partecipanti)	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	961	436	1.397	925	451	1.376	808	442	1.250
Uomini	767	266	1.033	751	275	1.026	662	276	938
Donne	194	170	364	174	176	350	146	166	312
Quadri direttivi	26.627	4.594	31.221	27.167	5.120	32.287	25.044	4.706	29.750
Uomini	16.150	2.598	18.748	16.486	3.136	19.622	14.786	2.948	17.734
Donne	10.477	1.996	12.473	10.681	1.984	12.665	10.258	1.758	12.016
Aree professionali	35.686	15.129	50.815	35.415	14.840	50.255	31.390	14.240	45.630
Uomini	13.910	4.665	18.575	13.817	4.389	18.206	12.134	4.570	16.704
Donne	21.776	10.464	32.240	21.598	10.451	32.049	19.256	9.670	28.926
Totale	63.274	20.159	83.433	63.507	20.411	83.918	57.242	19.388	76.630
Uomini	30.827	7.529	38.356	31.054	7.800	38.854	27.582	7.794	35.376
Donne	32.447	12.630	45.077	32.453	12.611	45.064	29.660	11.594	41.254



Formazione per contenuti [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Manageriale	5,9	7,8	6,4	6,1	6,9	6,3	6,1	9,9	7,2
Commerciale	4,0	16,2	6,8	5,6	13,4	7,7	7,1	18,9	10,6
Operativa	41,9	27,5	38,5	36,7	24,8	33,4	29,4	26,5	28,5
Credito	1,9	6,5	3,0	3,5	8,9	5,0	2,6	6,6	3,8
Finanza	36,7	10,1	30,4	41,5	10,5	33,1	34,8	3,2	25,4
Estero	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,4	0,8	0,5
Informatica	0,7	2,7	1,2	1,7	4,5	2,5	3,9	2,7	3,6
Specialistica	1,9	24,1	7,1	2,4	25,8	8,8	7,3	24,5	12,4
Linguistica	6,9	5,1	6,5	2,4	5,0	3,1	8,5	6,9	8,0

Sussidi e agevolazioni ricevuti relativi al personale [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo
Totale	3.506	101	3.607	9.243	87	9.330	5.137	109	5.246
di cui importo formazione finanziata (solo Italia)	3.506	0	3.506	9.243	0	9.243	5.137	0	5.137
di cui altro	0	101	101	0	87	87	0	109	109

\* L'ammontare si riferisce solo a Banca Intesa Russia.

Formazione per categoria e genere [ore medie]*	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	33,8	41,0	36,2	25,1	48,2	32,8	24,2	36,2	28,5
Uomini	33,0	39,4	34,8	24,7	46,7	30,7	23,6	36,0	27,3
Donne	36,9	43,4	40,1	26,5	50,5	39,0	27,0	36,5	32,3
Quadri direttivi	47,9	33,3	45,6	38,4	37,4	38,2	26,8	34,2	28,0
Uomini	47,0	28,5	44,2	37,7	34,1	37,2	25,7	31,2	26,6
Donne	49,3	39,6	47,7	39,4	42,2	39,9	28,4	38,6	30,1
Aree professionali	50,0	45,7	48,6	40,3	45,1	41,8	30,3	32,0	30,9
Uomini	49,0	41,5	46,9	39,4	44,3	40,6	30,2	36,1	31,8
Donne	50,6	47,6	49,6	41,0	45,5	42,5	30,5	30,1	30,3
Ore di formazione per dipendente [n.]*	48,8	42,8	47,3	39,3	43,4	40,3	28,7	32,6	29,8

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per modalità di erogazione	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]*	4,6	49,0	11,0	6,4	48,0	13,7	11,4	55,8	20,3
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	95,4	51,0	89,0	93,6	52,0	86,3	88,6	44,2	79,7
Numero iscritti	63.274	20.159	83.433	63.507	20.411	83.918	57.242	19.388	76.630
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	8.809.227	1.494.332	10.303.559	7.139.951	1.540.002	8.679.953	4.455.110	1.091.996	5.547.106

\* I dati comparativi Estero sono stati riesposti, in coerenza con il 2019 e in linea con il perimetro Italia, 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.

Costi di formazione	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Costi di formazione [migliaia di euro]	20.925	6.503	27.428	30.613	6.547	37.160	24.392	6.198	30.590
Costi di formazione per collaboratore [euro]	319	282	309	448	283	406	382	261	349

## SODDISFAZIONE DEI COLLABORATORI E COMUNICAZIONE

Clima aziendale	2019		2018		2017	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Analisi di clima (% aderenti all'indagine sul campione selezionato)	54,8	48,7	-	-	-	-
Indice di soddisfazione dipendenti [%]	69,0*	78,0	-	-	-	-
Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	-9,0	1,0	-	-	-	-
Analisi di clima**	1	1	-	-	-	-
Eventi di comunicazione interna	176	327	148	336	100	339
Focus group	13	2	12	16	7	23
Partecipanti ai focus group	130	16	120	580	70	380

\* Rilevazione effettuata su aree professionali e quadri direttivi.

\*\* Nel 2018 e nel 2017 non sono state condotte indagini di clima.

Accessi Web Tv e House organ	2019	2018	2017
WebTv accessi totali*	497.454	661.680	1.025.931
House organ: numero totale di accessi online	438.500	473.000	468.000

\* Gli accessi unici medi giornalieri alla intranet aziendale nel 2019 sono 61.500.

## LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	47.684	7.288	54.972	50.603	7.158	57.761	47.435	7.856	55.291
Dirigenti	173	65	238	190	58	248	160	52	212
Quadri direttivi	19.350	2.458	21.808	20.528	2.470	22.998	19.712	2.631	22.343
Aree professionali	28.160	4.765	32.925	29.885	4.630	34.515	27.563	5.173	32.736
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]*	76,6**	32,3	64,8	77,7	31,9	66,0	77,9	33,7	65,6
Giorni di assenza per motivazioni sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	92.987	683	93.670	96.336	607	96.943	90.474	575	91.049
Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	7.193	208	7.401	6.514	126	6.640	2.437	112	2.549
Uomini	3.314	145	3.459	3.004	67	3.071	1.196	47	1.243
Donne	3.879	63	3.942	3.510	59	3.569	1.241	65	1.306
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	102	0	102	136	0	136	156	0	156
Uomini	49	0	49	68	0	68	74	0	74
Donne	53	0	53	68	0	68	82	0	82
Giorni di assenza per assemblee	7.091	835	7.926	6.378	126	6.504	2.282	112	2.394
Uomini	3.266	400	3.666	2.936	67	3.003	1.122	47	1.169
Donne	3.826	435	4.261	3.442	59	3.501	1.160	65	1.225

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e il 53,2% dei dipendenti all'estero.

\* I dati 2018 e 2017, in coerenza con il 2019, sono stati ricalcolati sulla base dei Full Time Equivalent - FTE.

\*\* La % dei dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 77,3%.

## WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

Contributi a favore dei collaboratori [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Polizze assicurative e infortuni	15.960	791	16.752	20.296	671	20.967	17.258	753	18.011
Premio fedeltà	11.702	223	11.925	16.801	306	17.107	17.747	251	17.998
Erogazioni figli studenti	3.621	84	3.705	3.602	107	3.709	3.118	67	3.185
Attività ricreative culturali	2.911	1.689	4.599	3.819	1.513	5.332	1.866	1.000	2.866
Erogazioni per figli portatori di handicap	3.068	25	3.093	2.742	18	2.760	2.333	13	2.346

Assistenza sanitaria e previdenza complementare	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contributi a carico dell'azienda per assistenza sanitaria integrativa [migliaia di euro]	78.429	2.972	81.400	76.638	2.495	79.133	71.767	2.007	73.774
Assistenza sanitaria: assistiti	67.114	9.930	77.044	70.985	10.179	81.164	63.920	7.246	71.166
Contributi a carico dell'azienda per previdenza complementare [migliaia di euro]	144.497	3.405	147.903	150.787	3.517	154.304	133.406	4.184	137.590
Previdenza complementare: assistiti	65.172	3.551	68.723	68.545	3.529	72.074	61.872	5.724	67.596

Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Mutui [n.]	2.983	979	3.962	3.487	876	4.363	3.484	1.017	4.501
Totale erogato mutui [migliaia di euro]	478.433	52.612	531.045	542.911	60.822	603.733	550.396	67.594	617.990
Prestiti [n.]	17.295	5.429	22.724	16.689	5.188	21.877	13.842	6.055	19.897
Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	161.137	36.272	197.409	175.001	36.440	211.441	159.055	36.452	195.507

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		
	2019	2018	2017
Dipendenti che hanno diritto a congedi parentali	62.257	65.110	63.196
Uomini	31.371	33.144	31.059
Donne	30.886	31.966	32.137
Dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali	3.061	3.528	3.397
Uomini	257	277	272
Donne	2.804	3.251	3.125
Dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo	2.346	2.656	2.657
Uomini	251	268	263
Donne	2.095	2.388	2.394
Dipendenti rientrati che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della Banca	2.332	2.644	2.668
Uomini	250	258	255
Donne	2.082	2.386	2.413

Congedi Parentali - Tassi [%]	Italia		
	2019	2018	2017
Tasso di ritorno al lavoro dopo congedo parentale*	76,6	75,3	78,2
Uomini	97,7	96,8	96,7
Donne	74,7	73,5	76,6

\* Calcolato come n. dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo su n. dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali. Il tasso considera come rientrati al lavoro esclusivamente i dipendenti in forza il cui periodo di congedo parentale è terminato entro la fine dell'anno di rendicontazione. 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.]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale assenze	1.036.995	707.917	1.744.912	1.141.276	810.122	1.951.398	1.084.975	863.362	1.948.337
Malattia	531.596	145.088	676.684	584.675	161.661	746.337	525.447	154.992	680.439
Uomini	242.421	21.902	264.322	268.465	26.978	295.443	243.171	25.349	268.520
Donne	289.175	123.186	412.362	316.211	134.683	450.893	282.276	129.643	411.919
Infortunio	14.800	4.116	18.916	17.738	4.313	22.051	15.840	3.049	18.889
Uomini	6.515	968	7.483	7.727	703	8.430	6.855	663	7.518
Donne	8.285	3.148	11.433	10.012	3.610	13.622	8.985	2.386	11.371
Puerperio	209.152	350.920	560.072	246.325	383.551	629.876	235.570	463.484	699.054
Uomini	8.743	5.304	14.047	8.853	4.485	13.337	6.456	3.332	9.789
Donne	200.409	345.616	546.025	237.472	379.067	616.539	229.114	460.152	689.266
Motivi personali e familiari	111.537	190.344	301.881	116.398	233.361	349.760	145.868	215.848	361.716
Uomini	46.506	102.737	149.243	44.337	136.535	180.872	49.174	129.853	179.027
Donne	65.031	87.607	152.638	72.061	96.826	168.887	96.694	85.995	182.689
Congedi per incarichi pubblici	9.032	792	9.824	9.598	846	10.444	7.474	448	7.922
Uomini	6.349	382	6.731	6.727	396	7.123	5.107	99	5.206
Donne	2.683	410	3.093	2.871	450	3.321	2.367	348	2.715
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	9.201	306	9.507	9.675	348	10.024	9.002	171	9.173
Uomini	6.753	134	6.888	7.022	174	7.195	6.572	65	6.637
Donne	2.447	172	2.619	2.653	175	2.828	2.430	106	2.536
Handicap	135.267	1.796	137.062	137.502	1.921	139.423	129.648	1.014	130.662
Uomini	57.350	190	57.539	57.730	353	58.083	55.709	494	56.203
Donne	77.917	1.606	79.523	79.772	1.568	81.340	73.939	520	74.459
Altro	16.411	14.556	30.966	19.364	24.120	43.484	16.127	24.356	40.482
Uomini	10.250	3.016	13.266	10.858	4.139	14.997	8.641	3.542	12.183
Donne	6.161	11.539	17.700	8.506	19.981	28.487	7.485	20.814	28.299

I giorni persi sono calcolati sulla base dei giorni lavorativi in calendario.

Assenze per motivazione e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale assenze su giorni teorici lavorativi	7,18	13,95	8,94	7,59	15,92	9,69	7,73	16,52	10,11
Uomini	2,67	2,65	2,66	2,74	3,41	2,91	2,72	3,13	2,83
Donne	4,52	11,30	6,28	4,85	12,50	6,78	5,01	13,39	7,28
Malattia	3,68	2,86	3,47	3,89	3,18	3,71	3,74	2,96	3,53
Uomini	1,68	0,43	1,35	1,78	0,53	1,47	1,73	0,48	1,39
Donne	2,00	2,43	2,11	2,10	2,65	2,24	2,01	2,48	2,14
Infortunio	0,10	0,08	0,10	0,12	0,08	0,11	0,11	0,06	0,10
Uomini	0,05	0,02	0,04	0,05	0,01	0,04	0,05	0,01	0,04
Donne	0,06	0,06	0,06	0,07	0,07	0,07	0,06	0,05	0,06
Puerperio	1,45	6,91	2,87	1,64	7,54	3,13	1,68	8,87	3,63
Uomini	0,06	0,10	0,07	0,06	0,09	0,07	0,05	0,06	0,05
Donne	1,39	6,81	2,80	1,58	7,45	3,06	1,63	8,80	3,58
Motivi personali e familiari	0,77	3,75	1,55	0,77	4,59	1,74	1,04	4,13	1,88
Uomini	0,32	2,02	0,76	0,29	2,68	0,90	0,35	2,48	0,93
Donne	0,45	1,73	0,78	0,48	1,90	0,84	0,69	1,64	0,95
Congedi per incarichi pubblici	0,06	0,02	0,05	0,06	0,02	0,05	0,06	0,01	0,04
Uomini	0,04	0,01	0,03	0,04	0,01	0,04	0,04	0,00	0,03
Donne	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,01
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	0,06	0,01	0,05	0,06	0,01	0,05	0,06	0,00	0,05
Uomini	0,05	0,00	0,04	0,05	0,00	0,04	0,05	0,00	0,03
Donne	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01
Handicap	0,94	0,04	0,70	0,91	0,04	0,69	0,92	0,02	0,68
Uomini	0,40	0,00	0,29	0,38	0,01	0,29	0,40	0,01	0,29
Donne	0,54	0,03	0,41	0,53	0,03	0,40	0,53	0,01	0,39
Altro	0,11	0,29	0,16	0,13	0,47	0,22	0,11	0,47	0,21
Uomini	0,07	0,06	0,07	0,07	0,08	0,07	0,06	0,07	0,06
Donne	0,04	0,23	0,09	0,06	0,39	0,14	0,05	0,40	0,15

Assenteismo e malattia professionale - tassi	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Tasso di assenteismo*	4,90	3,00	4,40	5,09	3,32	4,64	4,91	3,06	4,41
Uomini	4,56	1,24	3,85	4,71	1,49	4,05	4,61	1,34	3,88
Donne	5,23	4,06	4,88	5,46	4,45	5,16	5,20	4,11	4,86
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/scioperi 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	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale infortuni nell'anno [n.]	712	119	831	764	109	873	719	88	807
Uomini	272	24	296	304	25	329	284	23	307
Donne	440	95	535	460	84	544	435	65	500
Tasso di infortunio*	7,69	3,66	6,63	7,94	3,41	6,80	8,01	2,70	6,59
Uomini	5,58	1,95	4,87	5,95	2,06	5,23	6,00	1,85	5,16
Donne	10,03	4,69	8,30	10,18	4,25	8,32	10,25	3,23	7,93
Giorni di lavoro persi [n.]	14.800	4.116	18.916	17.738	4.313	22.051	15.840	3.049	18.889
Uomini	6.515	968	7.483	7.727	703	8.430	6.855	663	7.518
Donne	8.285	3.148	11.433	10.012	3.610	13.622	8.985	2.386	11.371
Tasso di giorni di lavoro persi (indice di gravità)**	0,15	0,11	0,14	0,17	0,11	0,16	0,16	0,08	0,14
Uomini	0,12	0,07	0,11	0,14	0,05	0,12	0,13	0,04	0,11
Donne	0,18	0,13	0,16	0,20	0,15	0,19	0,20	0,10	0,16
Infortuni / totale dipendenti [%]	1,1	0,5	0,9	1,1	0,5	1,0	1,1	0,4	0,9

\* 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	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Infortuni sul lavoro [n.]	217	51	268	229	31	260	230	27	257
Uomini [n.]	67	8	75	79	2	81	85	5	90
Donne [n.]	150	43	193	150	29	179	145	22	167
Tasso di infortunio sul lavoro*	2,34	1,57	2,14	2,38	0,97	2,03	2,56	0,83	2,10
Uomini	1,37	0,65	1,23	1,55	0,16	1,29	1,80	0,40	1,51
Donne	3,42	2,12	2,99	3,32	1,47	2,74	3,42	1,09	2,65
Infortuni in itinere [n.]	495	68	563	535	78	613	489	61	550
Uomini [n.]	205	16	221	225	23	248	199	18	217
Donne [n.]	290	52	342	310	55	365	290	43	333
Tasso di infortunio in itinere**	5,35	2,09	4,49	5,56	2,44	4,78	5,45	1,87	4,49
Uomini	4,21	1,30	3,63	4,41	1,89	3,94	4,21	1,45	3,65
Donne	6,61	2,57	5,30	6,86	2,78	5,58	6,83	2,14	5,28

\* 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	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale infortuni	712	119	831	764	109	873	719	88	807
Incidente alla guida di mezzi di trasporto	328	15	343	352	23	375	308	10	318
Cadute/scivolamenti	85	48	133	105	39	144	255	34	289
Rapina	3	12	15	3	5	8	5	6	11
Altri casi	296	44	340	304	42	346	151	38	189

Infortuni gravi e decessi	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Ricorsi presentati per malattia professionale	8	0	8	5	0	5	6	0	6
Infortuni gravi/gravissimi	94	8	102	165	8	173	145	7	152
sul lavoro	28	1	29	41	2	43	47	2	49
in itinere	66	7	73	124	6	130	98	5	103
Infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Formazione in materia di salute e sicurezza	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza*	138.164	8.321	146.485	34.224	10.655	44.879	101.974	15.134	117.109
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	26.147	2.747	28.894	5.895	3.476	9.371	15.685	5.009	20.694
Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%]	40	12	33	9	15	10	25	21	24
Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	649	19	667	336	1.417	1.753	265	273	538
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente	2,1	0,4	1,7	0,5	0,5	0,5	1,6	0,6	1,3

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Rapine	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Rapine	13	7	20	12	1	13	15	8	23
Rapine ogni 100 sportelli	0,4	0,7	0,5	0,3	0,1	0,3	0,4	0,8	0,5
Colloqui di supporto psicologico al personale coinvolto in rapine	73	0	73	156	0	156	126	0	126
Sopralluoghi negli ambienti di lavoro finalizzati alla valutazione	694	0	694	836	0	836	809	0	809

# Ambiente

## IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Parametri	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	70.834	24.379	95.213	72.680	23.244	95.924	67.606	23.876	91.482
Collaboratori	n.	65.612	23.070	88.682	68.392	23.134	91.526	63.859	23.763	87.622
Consulenti	n.	5.222	1.309	6.531	4.288	110	4.398	3.747	113	3.860
Totale trasferte	n.	609.980	21.210	631.190	654.263	21.225	675.488	626.149	20.961	647.110
Totale trasporti	migliaia di km	140.679	32.678	173.357	145.128	33.895	179.023	137.339	32.442	169.781
Superficie calpestabile	migliaia di m <sup>2</sup>	2.971	648	3.619	3.169	626	3.795	2.828	658	3.485

Emissioni di gas ad effetto serra [CO <sub>2</sub> eq]	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Emissioni dirette (Scope1)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>37.521</b>	<b>7.877</b>	<b>45.398</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>
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	22.567	3.026	25.592	30.422	1.847	32.268	24.257	2.964	27.221
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO <sub>2</sub> eq	5.110	524	5.634	6.826	418	7.244	2.150	0	2.150
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	925	122	1.046	1.407	55	1.462	1.861	354	2.216
Emissioni da gas HFC	tCO <sub>2</sub> eq	1.824	266	2.090	5.720	159	5.879	n.d.	n.d.	n.d.
Emissioni da benzina per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	10	901	911	20	562	582	33	696	730
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	7.086	3.039	10.124	7.186	2.544	9.729	5.938	2.495	8.433
<b>Emissioni indirette (Scope2 Market-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>5.735</b>	<b>27.974</b>	<b>33.709</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>
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO <sub>2</sub> eq	2.310	27.167	29.478	3.926	33.286	37.212	1.470	30.734	32.204
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO <sub>2</sub> eq	3.424	765	4.189	3.752	1.949	5.701	2.948	2.354	5.302
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO <sub>2</sub> eq	0	42	42	456	91	548	637	93	730
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>43.256</b>	<b>35.851</b>	<b>79.107</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>
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO <sub>2</sub> eq/add.	0,6	1,5	0,8	0,8	1,8	1,0	0,6	1,7	0,9
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup>	14,6	55,3	21,9	18,8	65,3	26,5	13,9	60,3	22,7
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Location-based)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>151.279</b>	<b>39.090</b>	<b>190.369</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>Altre emissioni indirette (Scope3)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>38.209</b>	<b>19.270</b>	<b>57.479</b>	<b>60.507</b>	<b>29.027</b>	<b>89.534</b>	<b>51.116</b>	<b>29.310</b>	<b>80.425</b>
Viaggi di lavoro	tCO <sub>2</sub> eq	8.015	1.514	9.528	8.614	2.258	10.871	8.510	1.725	10.235
Carta acquistata	tCO <sub>2</sub> eq	2.911	1.673	4.584	3.981	1.881	5.861	3.876	1.783	5.659
Rifiuti	tCO <sub>2</sub> eq	252	26	279	260	12	272	147	22	170
Macchine d'ufficio	tCO <sub>2</sub> eq	4.293	1.509	5.802	6.537	2.211	8.748	14.089	5.243	19.332
Internet banking*	tCO <sub>2</sub> eq	116	100	217	123	53	176	114	122	236
Vettori energetici**	tCO <sub>2</sub> eq	14.684	11.444	26.128	32.822	19.400	52.222	24.379	20.414	44.794
Trasporto valori	tCO <sub>2</sub> eq	7.938	3.003	10.942	8.172	3.212	11.383	n.d.	n.d.	n.d.

\* 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	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Emissioni di NO <sub>x</sub>	t	39	38	78	50	46	96	38	39	77
Emissioni di SO <sub>2</sub>	t	1	29	30	2	40	42	2	62	64

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Consumo diretto di energia primaria (Scope1)</b>	<b>GJ</b>	<b>580.864</b>	<b>113.205</b>	<b>694.069</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>
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	389.239	54.003	443.242	524.052	32.969	557.020	421.325	52.948	474.273
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	88.138	9.381	97.519	117.587	7.502	125.089	37.348	0	37.348
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	12.444	1.717	14.161	18.935	774	19.709	25.053	5.067	30.120
Consumo di benzina per la flotta	GJ	105	9.106	9.211	267	7.338	7.605	452	9.511	9.964
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	90.938	38.998	129.935	93.199	32.990	126.189	84.324	35.437	119.761
<b>Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)</b>	<b>GJ</b>	<b>1.311.966</b>	<b>396.154</b>	<b>1.708.120</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>
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	1.235.569	81.177	1.316.746	1.328.804	49.329	1.378.132	1.266.716	64.298	1.331.014
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	17.328	220.543	237.870	30.007	255.015	285.022	15.847	257.528	273.375
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	59.069	93.840	152.910	66.703	90.120	156.822	52.658	107.912	160.569
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	0	594	594	6.142	1.285	7.427	8.569	1.306	9.875
<b>Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)</b>	<b>GJ</b>	<b>1.892.830</b>	<b>509.359</b>	<b>2.402.189</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>
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add.	26,7	20,9	25,2	30,1	20,5	27,8	28,3	22,4	26,7
<b>Altri consumi indiretti di energia primaria (Scope3)</b>	<b>GJ</b>	<b>787.916</b>	<b>734.636</b>	<b>1.522.552</b>	<b>2.766.400</b>	<b>952.013</b>	<b>3.718.413</b>	<b>979.260</b>	<b>950.595</b>	<b>1.929.855</b>
Viaggi di lavoro	GJ	121.896	20.782	142.677	128.283	30.131	158.415	127.457	23.728	151.185
Carta acquistata	GJ	91.034	76.353	167.388	107.232	72.411	179.643	104.476	68.837	173.313
Rifiuti	GJ	3.377	361	3.737	3.514	176	3.690	1.987	312	2.299
Macchine d'ufficio	GJ	66.502	23.383	89.884	98.815	33.425	132.240	205.960	76.641	282.601
Internet banking*	GJ	2.034	2.388	4.422	2.068	1.323	3.391	1.930	2.443	4.374
Vettori energetici**	GJ	379.562	564.642	944.203	2.299.445	764.618	3.064.063	537.450	778.634	1.316.084
Trasporto valori	GJ	123.512	46.728	170.239	127.043	49.929	176.972	n.d.	n.d.	n.d.

\* 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	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	5.045	3.496	4.648	5.359	3.701	4.957	5.326	3.744	4.913
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m <sup>2</sup>	120	132	122	123	137	125	127	136	129
Acquisto da fonti rinnovabili	%	95,7	26,4	82,4	94,5	15,8	80,3	97,4	19,9	82,0
Autoproduzione da fonti rinnovabili (fotovoltaico)	%	0,3	0,1	0,2	0,3	0,1	0,2	0,3	0,1	0,3
Acquisto da fonti non rinnovabili	%	1,4	71,9	14,9	2,1	82,4	16,7	1,2	80,0	16,9
Autoproduzione da fonti non rinnovabili (cogenerazione)	%	2,6	1,6	2,5	3,1	1,7	2,8	1,1	0,0	0,8

Trasporti	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Aereo	migliaia di km	37.201	6.126	43.327	40.044	5.064	45.108	40.191	5.212	45.403
Treno	migliaia di km	51.234	458	51.692	48.552	642	49.195	44.392	265	44.657
Flotta	migliaia di km	40.765	21.215	61.981	44.440	18.013	62.453	40.278	20.177	60.455
Auto Personali	migliaia di km	11.478	4.879	16.357	12.091	10.175	22.266	12.477	6.789	19.266
Collegamenti remoti	migliaia	44.298	32	44.330	63.070	31	63.101	56.664	4	56.668
Percorrenza per collaboratore in trasferta	km/coll.	231	1.541	275	222	1.597	265	219	1.548	262

Consumo di carta	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Carta acquistata	t	4.258	1.916	6.175	4.996	1.809	6.805	4.863	1.711	6.574
Carta acquistata / addetto	kg/add.	60,1	78,6	64,8	68,7	77,8	70,9	71,9	71,7	71,9
Carta riciclata certificata	%	70,7	17,6	54,2	69,2	22,9	56,9	69,1	22,5	57,0
Carta certificata ecosostenibile (non riciclata)	%	26,5	41,5	31,2	25,3	52,9	32,7	25,1	50,8	31,8

Consumo di toner	Unità	2019		
		Italia	Estero	Gruppo
Toner: totale	kg	90.505	23.600	114.105
Toner: cartucce rigenerate	%	71,5	19,1	60,7
Toner: cartucce tradizionali	%	28,5	80,9	39,3

Consumo di acqua	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale acqua consumata	migliaia m <sup>3</sup>	1.131	570	1.700	1.428	546	1.974	1.242	515	1.757
Totale acqua consumata / addetto	m <sup>3</sup> /add.	16,0	23,4	17,9	19,6	23,5	20,6	18,4	21,6	19,2

Rifiuti speciali per tipologia	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale rifiuti	t	3.288	1.002	4.290	3.315	682	3.997	1.973	1.159	3.132
Totale rifiuti non pericolosi	t	3.240	894	4.134	3.292	621	3.914	1.937	1.148	3.085
Totale rifiuti pericolosi	t	47	109	156	23	61	84	36	11	47
Totale rifiuti / addetto	kg/add.	46,4	41,1	45,1	45,6	29,3	41,7	29,2	48,6	34,2

Rifiuti speciali non pericolosi per metodo di smaltimento	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Riciclo	t	1.276	748	2.024	1.168	554	1.722	767	1.016	1.783
Riutilizzo/recupero	t	1.779	138	1.917	1.919	65	1.984	1.043	120	1.162
Discarica	t	163	6	170	171	1	172	85	4	89
Incenerimento con recupero energetico	t	22	1	23	34	2	36	42	8	51

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	2019			2018			2017		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Riciclo	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Riutilizzo/recupero	t	16	17	33	8	8	16	20	4	25
Discarica	t	31	91	123	15	53	68	16	7	22
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	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Gestione rifiuti speciali	migliaia di euro	1.302	291	1.592	1.481	306	1.788	1.308	295	1.603
Formazione	migliaia di euro	0	252	252	0	200	200	4	167	171
Manutenzione impianti	migliaia di euro	45.211	8.095	53.306	45.276	17.408	62.684	42.185	20.502	62.687
Monitoraggi e certificazioni ambientali	migliaia di euro	1.472	17	1.490	150	12	162	160	9	169
Totale	migliaia di euro	47.985	8.655	56.640	46.908	17.926	64.834	43.656	20.974	64.630

## GREEN ECONOMY

Finanziamenti erogati per la Green Economy	Unità	2019			2018			2017		
		Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Privati	milioni di euro	46	7	53	55	11	66	84	22	106
Imprese e Terzo Settore	milioni di euro	156	32	188	374	17	391	211	43	254
Corporate & Project finance	milioni di euro	1.143	35	1.178	1.168	297	1.465	625	271	896
di cui Project finance	milioni di euro	684	34	718	679	297	976	536	271	807
Totale	milioni di euro	1.345	74	1.419	1.596	326	1.922	920	336	1.256

Dati non comparabili per variazioni intervenute, nel corso degli anni, 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.

## Raccomandazioni TCFD

Questa Dichiarazione è stata preparata tenendo in considerazione le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

### TABELLA DI RACCORDO

Aree tematiche	Raccomandazioni TCFD	Riferimenti
<b>GOVERNANCE</b>	<p>Descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la supervisione del CdA dei rischi e opportunità legati al clima</li> <li>il ruolo del management nella valutazione e gestione dei rischi e opportunità legati al clima</li> </ul>	<p><b>Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La governance della corporate social responsibility</li> <li>Attribuzioni del Consiglio di Amministrazione</li> <li>Comitati consiliari: composizione e funzionamento</li> <li>Funzioni aziendali di controllo</li> </ul> <hr/> <p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Struttura di Governance</li> <li>Governance della Sostenibilità</li> <li>Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change</li> <li>Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente</li> <li>Ambiente e climate change</li> </ul> <hr/> <p><b>Bilancio Annuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relazione sull'andamento della gestione - Sostenibilità</li> </ul>
<b>STRATEGIA</b>	<p>Descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i rischi e opportunità legati al clima nel breve, medio e lungo periodo identificati dall'organizzazione</li> <li>gli impatti attuali e prospettici derivanti dai rischi e opportunità legati al clima sull'attività economica, sulla strategia e sulla pianificazione dell'organizzazione</li> <li>la resilienza della strategia dell'organizzazione tenendo in considerazione i diversi scenari climatici ivi inclusi quelli pari o inferiori a 2°C</li> </ul>	<p><b>Codice Etico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I principi e i valori di riferimento</li> <li>Principi di condotta nei confronti dell'ambiente</li> </ul> <hr/> <p><b>Regole in materia di politica ambientale ed energetica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il nostro impegno per l'ambiente</li> </ul> <hr/> <p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Modello di business</li> <li>Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change</li> <li>Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente</li> <li>Ambiente e climate change</li> <li>Impatti ambientali diretti</li> <li>Green Economy</li> <li>Attività di Stakeholder Engagement e risultati</li> </ul> <hr/> <p><b>Bilancio Annuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relazione sull'andamento della gestione - Sostenibilità</li> </ul>
<b>GESTIONE DEI RISCHI</b>	<p>Descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i processi di individuazione e valutazione dei rischi legati al clima</li> <li>i processi di gestione dei rischi legati al clima</li> <li>come i processi di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al clima sono integrati nei processi di gestione complessiva dei rischi</li> </ul>	<p><b>Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi</li> </ul> <hr/> <p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Governance della Sostenibilità</li> <li>Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change</li> <li>Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente</li> <li>Ambiente e climate change</li> </ul> <hr/> <p><b>Bilancio Annuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relazione sull'andamento della gestione - Sostenibilità</li> </ul>
<b>METRICHE E OBIETTIVI</b>	<p>Comunicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le metriche utilizzate per valutare, in linea con la strategia e il processo di gestione dei rischi, i rischi e le opportunità legate al clima</li> <li>le emissioni di Gas Effetto Serra Scope1, Scope2 e, qualora appropriato, Scope3 e i rischi connessi</li> </ul> <p>Descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gli obiettivi identificati per gestire i rischi e le opportunità legati al clima e valutare le performance rispetto a tali obiettivi</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite</li> <li>Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente</li> <li>Ambiente e climate change</li> <li>Impatti ambientali diretti</li> <li>Green Economy</li> <li>Obiettivi di miglioramento</li> <li>Indicatori</li> </ul> <hr/> <p><b>Eurizon Fund Absolute Green Bonds Global Impact Report:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Risultati ambientali e sociali</li> </ul> <hr/> <p><b>Bilancio Annuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relazione sull'andamento della gestione - Sostenibilità</li> </ul>

## Principles for Responsible Banking

Intesa Sanpaolo è firmataria dei Principles for Responsible Banking (PRB), lanciati a settembre 2019. Per rendicontare i progressi raggiunti rispetto ai PRB Intesa Sanpaolo ha effettuato un'autovalutazione in cui risultati sono di seguito riportati.

Founding Signatory of:



Requisiti	Risposta della Banca e autovalutazione	Riferimenti
<b>PRINCIPIO 1: Allineamento</b>		
<b>Allineare la strategia aziendale con gli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite e l'Accordo sul clima di Parigi e altre iniziative rilevanti nazionali e internazionali</b>		
<p>Descrizione del modello di business in relazione agli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile / Accordo sul Clima di Parigi / altre iniziative rilevanti</p> <p>Allineamento della strategia aziendale della Banca con gli obiettivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intesa Sanpaolo è consapevole del fatto che molti degli obiettivi fissati nel Piano d'Impresa 2018-2021 sono strettamente collegati a determinati Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile</li> <li>Intesa Sanpaolo ha aderito ad una serie di iniziative e standard internazionali, inclusi i PRI, PSI, Global Compact, UNEP-FI, Equator Principles, CDP, TCFD</li> <li>Intesa Sanpaolo sostiene la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio attraverso, ad esempio, azioni finalizzate a mitigare le proprie emissioni dirette (Environmental-Climate Change Action Plan), iniziative di sostegno finanziario degli investimenti green dei propri clienti, o approfondimenti di analisi del rischio ambientale e climatico nei propri servizi finanziari</li> <li>Intesa Sanpaolo ha deciso di impegnarsi per una maggiore coesione sociale al fine di ridurre le disuguaglianze, sostenendo enti e associazioni caritative per contrastare la povertà, garantire l'accesso al credito a soggetti esclusi o che difficilmente rientrerebbero nei circuiti finanziari tradizionali (Fund for Impact), promuovere l'occupazione giovanile attraverso corsi di formazione (programma Giovani e Lavoro)</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adesione a iniziative nazionali e internazionali e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite</li> <li>Accesso al credito e inclusione finanziaria</li> <li>Relazioni con la comunità</li> <li>Ambiente e climate change</li> </ul>
<b>PRINCIPIO 2: Impatto e obiettivi</b>		
<b>Aumentare continuamente gli impatti positivi, riducendo quelli negativi, sulle persone e l'ambiente derivanti da attività, prodotti e servizi</b>		
<p>Identificazione delle aree di attività della Banca di maggiore impatto (effettivo e potenziale), sia positivo che negativo</p> <p>Stabilire obiettivi SMART<sup>1</sup> che affrontino gli impatti più significativi della Banca e favorire l'allineamento con gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile / Accordo sul Clima di Parigi / altre iniziative rilevanti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'analisi di materialità identifica i temi economici, sociali e ambientali più rilevanti in termini di possibile impatto, positivo o negativo, in grado di influenzare le strategie della Banca e gli stakeholder</li> <li>Intesa Sanpaolo ha implementato processi e definito responsabilità specifiche per comprendere e gestire i rischi sociali e ambientali significativi a causa del loro potenziale impatto sulle attività aziendali e gli stakeholder implementando le relative misure di mitigazione</li> <li>Tra gli impegni definiti nel Piano d'Impresa 2018-2021 di Intesa Sanpaolo si individuano, tra gli altri, l'erogazione di nuovo credito all'economia reale a medio-lungo termine per ~ 250 mld di euro; il supporto dell'economia green e circolare con prestiti e servizi per le società che adottano il modello circolare utilizzando metodi innovativi (5 mld di euro di plafond); l'istituzione del Fund for Impact destinato a consentire l'erogazione di 1,25 mld di euro di credito a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adesione a iniziative nazionali e internazionali e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance</li> <li>Accesso al credito e inclusione finanziaria</li> <li>Green Economy</li> <li>Obiettivi di miglioramento</li> </ul>

<sup>1</sup> Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound

Requisiti	Risposta della Banca e autovalutazione	Riferimenti
<b>PRINCIPIO 3: Clienti</b>		
<b>Lavorare responsabilmente con i clienti per creare prosperità condivisa per le generazioni attuali e future</b>		
Incoraggiare i clienti ad applicare pratiche e favorire attività economiche più sostenibili	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intesa Sanpaolo è attenta agli impatti generati dai clienti e contribuisce 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 allo stesso tempo una cultura incentrata sulla prevenzione di tali rischi</li> <li>Eurizon 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</li> </ul>	<b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance</li> <li>Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change</li> <li>Green Economy</li> <li>Investimenti sostenibili</li> </ul>
<b>PRINCIPIO 4: Stakeholder</b>		
<b>Consultare, coinvolgere e collaborare con i diversi stakeholder per raggiungere gli obiettivi per la società</b>		
Consultazione, coinvolgimento e / o collaborazione con gli stakeholder al fine di migliorare gli impatti della Banca	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nel Piano Industriale 2018-2021 Intesa Sanpaolo si è posta obiettivi chiave di sostenibilità sociale, culturale e ambientale che coinvolgono diversi stakeholder. Nel 2019, le attività di coinvolgimento degli stakeholder, svolte in conformità con lo standard AA1000 di AccountAbility, hanno riguardato i temi delineati nella matrice di materialità, con particolare attenzione agli aspetti di sostenibilità contenuti nel Piano d'Impresa</li> </ul>	<b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attività di stakeholder engagement e risultati</li> <li>Obiettivi di miglioramento</li> </ul>
<b>PRINCIPIO 5: Governance e definizione degli obiettivi</b>		
<b>Attuare gli impegni attraverso una governance efficace e una cultura della responsabilità bancaria</b>		
<p>Avere una struttura di governance efficace</p> <p>Sviluppare una cultura della responsabilità bancaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il Consigliere Delegato e CEO sottopone ai Comitati consiliari competenti e al Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato di Direzione, la definizione delle linee strategiche e delle politiche di sostenibilità (ESG), incluso il contrasto al cambiamento climatico. Il Consiglio di Amministrazione approva le linee strategiche e politiche in materia di sostenibilità (ESG) - con il supporto del Comitato Rischi - tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder, incluso l'ambiente come dichiarato nel Codice Etico del Gruppo. Inoltre, il Comitato di Direzione - composto dalla prima linea organizzativa - si riunisce con frequenza trimestrale per l'esame delle tematiche di sostenibilità (ESG)</li> <li>La struttura di Corporate Social Responsibility (CSR) presidia il processo di definizione, approvazione ed aggiornamento degli indirizzi in materia di sostenibilità (ESG), in coerenza con le strategie ed obiettivi aziendali. In queste attività, CSR è supportata dai Referenti CSR nominati nelle principali strutture della Capogruppo e nelle Banche Controllate</li> <li>Intesa Sanpaolo sostiene la diffusione della cultura della sostenibilità tra i collaboratori attraverso molteplici iniziative formative all'interno di tutte le strutture del Gruppo</li> </ul>	<b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Governance della sostenibilità</li> </ul>
<b>PRINCIPIO 6: Trasparenza e Rendicontazione</b>		
<b>Impegno a rendicontare in maniera trasparente il contributo al raggiungimento degli obiettivi e gli impatti generati</b>		
Rendicontazione degli impatti positivi e negativi, e dei progressi compiuti nel raggiungimento degli obiettivi e nell'implementazione dei Principi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intesa Sanpaolo pubblica annualmente una Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (DCNF), redatta in conformità ai GRI Standards e tenendo in considerazione le raccomandazioni emanate a giugno 2017 dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), alle quali Intesa Sanpaolo ha aderito a ottobre 2018</li> <li>Intesa Sanpaolo ha pubblicato, per la prima volta e in forma volontaria, una Relazione Consolidata Non Finanziaria semestrale dando evidenza degli indicatori più rilevanti</li> </ul>	<b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria</b> <b>Relazione Consolidata Non Finanziaria al 30 giugno 2019</b>

# 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.

## IL PRESENTE REPORT È STATO REDATTO IN CONFORMITÀ AI GRI STANDARDS: OPZIONE COMPREHENSIVE

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
<b>GRI 101: Principi di rendicontazione 2016</b>						
<b>Informative generali</b>						
<b>GRI 102: Informativa generale 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 (pagg. 26-29) [i]				
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pag. 37; pag. 221				
102-6	Mercati serviti	pagg. 11-12; Presentazione del Gruppo (pagg. 26-29) [i]				
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pag. 37; pagg. 178-179; Presentazione del Gruppo (pag. 5) [i]				
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri collaboratori	pagg. 175-178; 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	pagg. 107-108; pag. 174				
102-10	Modifiche significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	pag. 9; pagg. 15-16; pag. 37; Nessun cambiamento avvenuto nella catena di fornitura.				
102-11	Principio o approccio prudenziale	pagg. 46-50; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 73) [i]				
102-12	Iniziative esterne	pagg. 20-25; Adesione a standard internazionali [i]				
102-13	Adesione ad associazioni	Le partnership per la sostenibilità [i]				

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
<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.32; pagg. 42-43; pagg. 48-49; pagg. 155-156				
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>						
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento	pag. 19; Codice Etico (pag. 7; pag. 9) [i]		Principio 10	16	
102-17	Procedure di consulenza su comportamenti non etici	pagg. 40-41; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]		Principio 10	16	FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2
<b>GOVERNANCE</b>						
102-18	Struttura di governo	pag. 34; pag. 39; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 37-39) [i]				
102-19	Processo di delega	pag. 34; pagg. 39-40; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 60; pag. 29) [i]				
102-20	Responsabilità dei vertici aziendali sui temi economici, ambientali e sociali	pag. 39; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 59; pag. 29) [i]				
102-21	Consultazione degli stakeholder sui temi economici, ambientali e sociali	pag. 39-40; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 82; pag. 29) [i]			16	
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	pagg. 34-35; pag. 39; pag. 158; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 38-39; pagg. 87-88) [i]			5, 16	
102-23	Presidente del più alto organo di governo	pag. 34			16	
102-24	Nomina e selezione dei componenti del più alto organo di governo	pagg. 34-35; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 38-41) [i]			5, 16	
102-25	Conflitti di interesse	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 47-48) [i]			16	
102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione dello scopo dell'organizzazione, dei valori e delle strategie	pagg. 39-40				
102-27	Competenze collegiali del più alto organo di governo	pagg. 34-35			4	
102-28	Valutazione delle performance del più alto organo di governo	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 48-50) [i]				
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	pagg. 30-31; pagg. 42-43; pagg. 46-50; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 63-65) [i]			16	FN-CB-410a.2 FN-AC-410a.2
102-30	Efficacia dei processi di risk management	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 63-64) [i]				
102-31	Esame dei temi economici, ambientali e sociali	pagg. 39-40				

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board



GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	pag. 39; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 63-64) [i]				
102-33	Comunicazione di casi critici	pagg. 39-46				
102-34	Natura e numero complessivo di casi critici	pagg. 40-41; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]				
102-35	Politiche remunerative	pagg. 35-36; pag. 115-116; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 65-66) [i], Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 9-10) [i], Compensi e possessi azionari [i]				
102-36	Processo per la determinazione delle remunerazioni	pagg. 35-36; pagg. 115-116; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 65-66) [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. 65-66) [i], Relazione sulle Remunerazioni (pag. 70) [i]			16	
102-38	Tasso della retribuzione totale annua	pag. 181				
102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua	pag. 181				
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>						
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	pag. 150				
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	pag. 185		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. 150-153				
102-44	Temi chiave e criticità emerse	pagg. 150-153; pagg. 155-156				
<b>CRITERI DI RENDICONTAZIONE</b>						
102-45	Società incluse nel bilancio consolidato	pag. 9; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2019 "NOTA INTEGRATIVA PARTE A – SEZIONE 3 – AREA E METODI DI CONSOLIDAMENTO" pagg. 193-198) [i]				
102-46	Definizione dei contenuti di rendicontazione e del perimetro dei temi	pagg. 28-29; pagg. 215-216				
102-47	Elenco dei temi material	pag. 29; pagg. 215-216				
102-48	Riesposizione di informazioni	pag.17; pagg. 162-163; pagg.183-185				
102-49	Variazioni nella rendicontazione	pag. 9; pagg. 29-31; pagg. 215-216				

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
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				
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul rapporto	pag. 221				
102-54	Dichiarazione di conformità della rendicontazione agli Standard GRI	pag. 198				
102-55	Indice dei contenuti GRI	pagg. 198-214				
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 17 Marzo 2020.				
<b>Temî material</b>						
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pagg. 15-18; pagg. 215-216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 14-18; pag. 40; pagg. 215-216		8, 16	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 40; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 54-58; pagg.71-72) [i]			
<b>GRI 201: Performance economiche 2016</b>	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	pagg. 17-18; pag. 95; pag. 163		5, 7, 8, 9, 13	
	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute al cambiamento climatico	pagg. 46-50; pag. 195; pag. 215; Cambiamento Climatico [i]	Principio 7		FN-CB-410a.2 FN-AC-410a.2
	201-3	Condizioni dei piani a contribuzione definita e altri piani previdenziali	pag. 120; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2019 "NOTA INTEGRATIVA PARTE B PASSIVO – SEZIONE 10 – FONDI PER RISCHI E ONERI – VOCE 100 - Fondi di quiescenza aziendali a benefici definiti - pagg. 332-335) [i]			
	201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	pagg. 15-16; pag. 147; pag. 184			
<b>PRESENZA DI MERCATO</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 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. 40; pag. 215			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 36; pag. 40			
<b>GRI 202: Presenza sul mercato 2016</b>	202-1	Rapporti tra lo stipendio base dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale	pag. 182	Principio 6	1, 2, 5, 8	
	202-2	Proporzione di dirigenti assunti nella comunità locale	pag. 178			8
<b>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 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. 40; pag. 215			1
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 36; pag. 40			
<b>GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016</b>	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	pagg. 45-46; pag. 95		2, 5, 7, 9, 11	
	203-2	Impatti economici indiretti rilevanti	pagg. 30-32; pag. 76		1, 2, 3, 8, 10, 17	FN-CB-240a.1
<b>ANTI-CORRUZIONE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 25; pagg. 40-41; pagg. 52-54; pag. 60; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 25; pagg. 40-41; pag. 52; pagg. 59-60			FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2
<b>GRI 205: Anti-corruzione 2016</b>	205-1	Aree/direzioni/processi/attività sottoposte a valutazione sul rischio di corruzione	pag. 59	Principio 10		16
	205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	pag. 35; pagg. 51-54; pagg. 107-108; pag. 159	Principio 10		16
	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese	pag. 161	Principio 10		16
<b>COMPORTEMENTO ANTI-COMPETITIVO</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 40-41; pag. 51; pag. 57; pag.216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 57			FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2
<b>GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016</b>	206-1	Azioni legali per comportamento anti-competitivo, anti-trust, e pratiche monopolistiche	Nel corso dell'anno 2019 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di alcuna azione legale né di provvedimenti sanzionatori in materia di concorrenza.			16 FN-CB-510a.1 FN-AC-510a.1
<b>MATERIALI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 130-131; pagg. 134-135; pag. 156; pag. 215;			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 134-135			
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>	301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	pag. 129; pagg. 134-135; pag. 193	Principio 7, 8	8, 12	
	301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	pag. 129; pag. 134-135; pag. 193	Principio 8	8, 12	
	301-3	Prodotti oggetto di reclamo e relativi materiali di imballaggio	Il tema non risulta essere applicabile per il settore bancario e per il Gruppo in quanto non sono previsti per il tipo di attività svolte prodotti fisici da richiamare/ritirare dal mercato e relativi prodotti di imballaggio.	Principio 8	8, 12	
<b>ENERGIA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 130-134; pag. 215 Climate Change Action Plan [i]			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 130-131			
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	pagg. 129 -133; pag. 192	Principio 7, 8	7, 8, 11, 12, 13	
	302-2	Consumi energetici all'esterno dell'organizzazione	pag. 192	Principio 8	7, 8, 11, 12, 13	
	302-3	Intensità energetica	pag. 192	Principio 8	7, 8, 11, 13	
	302-4	Riduzione dei consumi energetici	pagg. 131-132	Principio 8, 9	7, 8, 11, 13	
	302-5	Riduzione dei consumi energetici dei prodotti e servizi	pagg. 137-141	Principio 8, 9	7, 8, 11, 13	
<b>ACQUA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 130-131; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pag. 135			
<b>GRI 303: Acqua 2016</b>	303-1	Prelievi idrici per fonte	pag. 129; pag. 135; pag. 193	Principio 7, 8	6	
	303-2	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	pag. 129; pag. 135; pag. 193	Principio 7, 8	6	

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata		Il tema non risulta essere materiale per il settore bancario e per il Gruppo. Negli immobili gestiti dal Gruppo i consumi idrici sono da attribuire prevalentemente ad usi igienici e non si rilevano casi significativi di riciclo e riutilizzo di acqua.	Principio 7, 8	6	
<b>EMISSIONI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 130-132; pag. 215			12, 13, 14, 15
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 130-132			
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	305-1	Emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope1)	pag. 129; pag. 131; pag. 191; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8		3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-2	Emissioni di gas a effetto serra indirette (Scope2)	pag. 129; pag.131; pag. 191; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8		3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (Scope3)	pag. 129; pag. 191; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8		3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra	pag. 129; pag. 191	Principio 8		13, 14, 15
	305-5	Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra	pagg. 131-132	Principio 8, 9		13, 14
	305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono (ODS)	pag. 191. Il tema non risulta essere materiale per il settore bancario e per il Gruppo. Non si rileva all'interno del Gruppo un utilizzo significativo, legato alla climatizzazione, di sostanze lesive dello strato di ozono. Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8		3, 11, 13
	305-7	Emissioni NOx, SOx o altro tipo di emissioni significative	pag. 192 Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8		3, 11, 13, 14, 15
<b>SCARICHI E RIFIUTI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 130-131; pag. 215			12, 13, 14, 15
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pag. 136			
<b>GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016</b>	306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	pag. 135	Principio 8		3, 6, 12
	306-2	Rifiuti per tipologia e modalità di smaltimento	pag. 129; pag. 136; pagg. 193-194	Principio 8		3, 6, 12

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
306-3	Sversamenti inquinanti significativi		Il tema non risulta essere materiale per il settore bancario e per il Gruppo. Non risultano sversamenti inquinanti significativi derivanti dalle attività svolte dal Gruppo nell'anno di rendicontazione.	Principio 8	3, 6, 12	
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi		Il tema non risulta essere materiale per il settore bancario e per il Gruppo. Non si rilevano casi di trasporto di rifiuti pericolosi.	Principio 8	3, 6, 12	
306-5	Corpi idrici interessati da scarichi idrico e/o deflussi		Il tema non risulta essere materiale per il settore bancario e per il Gruppo. Negli immobili gestiti dal Gruppo i consumi idrici sono da attribuire prevalentemente ad usi igienici e gli scarichi idrici confluiscono nel sistema fognario pubblico.	Principio 8	3, 6, 12	
<b>RISPETTO DI NORMATIVE AMBIENTALI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 130-131; pag. 216		12, 13, 14, 15	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 135-136			
<b>GRI 307: Compliance ambientale 2016</b>	307-1	Mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia ambientale	pag. 160	Principio 8	16	
<b>OCCUPAZIONE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 112-113; pag. 156; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 112-113			
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-1	Assunzioni e turnover del personale dipendente	pagg. 179-180	Principio 6	5, 8	
	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	pag. 186. In linea generale non si ravvisano differenze tra i benefit previsti per i dipendenti full time e quelli previsti per i dipendenti part-time. Per i dipendenti con contratto a tempo determinato, per la natura propria del contratto medesimo, non è previsto di massima l'accesso al Fondo Sanitario, ad ALI e solo in misura molto limitata al Fondo di previdenza complementare di Gruppo.		8	

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
	401-3	Congedi parentali	pag. 186	Vincolo di riservatezza per il tasso di ritenzione. A causa della varietà e complessità della struttura dei periodi di assenza fruibili, per calcolare l'informativa sarebbe necessario monitorare singolarmente i dipendenti ledendone i diritti sulla privacy.	Principio 6	5, 8
<b>LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 112; pag. 156; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pag. 113			
<b>GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016</b>	402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	pag. 161	Principio 3		
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 119; pagg. 123-126; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 123-126			
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2016</b>	403-1	Collaboratori rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza	pag. 126			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. 187-190; pag. 215	Parte dell'informativa non è disponibile: i dati e le informazioni relative agli infortuni dei lavoratori non dipendenti non sono monitorati in quanto l'attuale normativa italiana applicabile in materia non prevede l'obbligo di raccolta della suddetta tipologia di dato. Si valuterà la fattibilità e soprattutto la significatività di implementare un sistema di raccolta e monitoraggio ad hoc e di rendere disponibili tali informazioni a partire dal 2025.		3, 8
	403-3	Personale esposto ad alta incidenza o ad alto rischio di malattie professionali	Sulla base della normativa europea il personale del settore bancario risulta essere a basso rischio di incidenza o di malattie professionali.			3, 8
	403-4	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e sicurezza	pag. 126			8
<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 113; pag. 156; pag. 215			5
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pag. 116			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
<b>GRI 404: Formazione e Istruzione 2016</b>	404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	pagg. 183-184		Principio 6	4, 5, 8
	404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di mantenimento delle condizioni di occupabilità	pagg. 112-113; pag. 116			8
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica sui risultati e sullo sviluppo di carriera	pagg. 115-116; pag. 182		Principio 6	5, 8
<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 113; pagg. 117-118; pag. 156; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 117-118			
<b>GRI 405: Diversità e Pari Opportunità 2016</b>	405-1	Diversità negli organi di governo e dipendenti	pag. 158; pagg. 175-180		Principio 6	5, 8 FN-AC-330a.1
	405-2	Rapporto tra la paga base delle donne e degli uomini	pag. 181		Principio 6	5, 8, 10
<b>NON DISCRIMINAZIONE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 146; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 58-59; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 58-60			
<b>GRI 406: Non Discriminazione 2016</b>	406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	pagg. 59-60; pag. 147		Principio 6	5, 8, 16
<b>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pagg. 215-216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 45; pag. 147; pagg. 215-216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 147-148			
<b>GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016</b>	407-1	Attività e fornitori in cui la libertà di associazione e di contrattazione collettiva può essere a rischio	pagg. 45-46; pag. 123; pagg. 147-148	Parte dell'informativa non è applicabile. Il tema delle relazioni con i fornitori non è considerato materiale per il Gruppo in quanto per il settore finanziario le informative sono rilevanti con riferimento ai collaboratori e alla gestione del credito: le informative relative ai fornitori non si riferiscono quindi agli impatti significativi del Gruppo.	Principio 3	8
<b>LAVORO MINORILE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 146; pagg. 215-216			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board



GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 45; pag. 146; pagg. 215-216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 147-148			
<b>GRI 408: Lavoro Minorile 2016</b>	408-1	Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro minorile	pagg. 45-46	Parte dell'informativa non è applicabile. Il tema delle relazioni con i fornitori non è considerato materiale per il Gruppo in quanto per il settore finanziario le informative sono rilevanti con riferimento ai collaboratori e alla gestione del credito; le informative relative ai fornitori non si riferiscono quindi agli impatti significativi del Gruppo.	Principio 4	8, 16
<b>LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 146; pagg. 215-216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 45; pag. 146; pagg. 215-216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 147-148			
<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. 45-46	Parte dell'informativa non è applicabile. Il tema delle relazioni con i fornitori non è considerato materiale per il Gruppo in quanto per il settore finanziario le informative sono rilevanti con riferimento ai collaboratori e alla gestione del credito; le informative relative ai fornitori non si riferiscono quindi agli impatti significativi del Gruppo.	Principio 4	8
<b>DIRITTI DEI NATIVI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 146; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 45; pag. 147; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 147-148			
<b>GRI 411: Diritti dei popoli indigeni 2016</b>	411-1	Episodi di violazione dei diritti dei nativi	Nel 2019 non sono emerse violazioni dei diritti dei nativi; Equator Principles [1]	Principio 1		
<b>VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 146			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 147-148; pag. 216	Principio 1		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 147-148			
<b>GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani 2016</b>	412-1	Attività sottoposte a controllo o valutazione di impatto sul rispetto dei diritti umani	pagg. 45-46	Principio 1		FN-CB-410a.2 FN-AC-410a.2
	412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche e procedure per il rispetto dei diritti umani	pag. 41; pag. 160	Principio 1		

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
	412-3	Significativi accordi di investimento e contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una valutazione	pagg. 45-46; pag. 147; pag. 167			FN-CB-410a.2 FN-AC-410a.2
<b>COMUNITÀ LOCALI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 45; pag. 76; pag. 155; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 147-148			
<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. 45-46	Principio 1		FN-CB-240a.1
	413-2	Operatività con significativi impatti negativi, reali e potenziali, sulle comunità locali	pagg. 45-46	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. 165		1, 8, 10	
	FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	pagg. 76-79; Vicinanza [i]		1, 8, 10	
<b>POLITICHE PUBBLICHE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 55; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>GRI 415: Politica pubblica 2016</b>	415-1	Contributi politici	pag. 55	Principio 10		16
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 72-75; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>GRI 416: Salute e Sicurezza dei Clienti 2016</b>	416-1	Valutazione sugli impatti di prodotti e servizi sulla salute e sicurezza	pagg. 72-75			
	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

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 72-75; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			FN-CB-510a.2 FN-AC-270a.3 FN-AC-510a.2
<b>GRI 417: Marketing ed Etichettatura 2016</b>	417-1	Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali	pagg. 72-73			FN-AC-270a.3
	417-2	Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	pagg. 72-75; Trasparenza verso il cliente [i]		16	FN-AC-270a.2
	417-3	Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni di marketing	pagg. 72-75; Trasparenza verso il cliente [i]			FN-AC-270a.2
<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. 72-75; Relazione con i clienti [i]		10	
	ex FS16	Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	pagg. 80-81		1, 8, 10	FN-CB-240a.4
<b>PRIVACY DEL CLIENTE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 57-58; pag. 216			FN-CB-230a.2
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>GRI 418: Privacy dei clienti 2016</b>	418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	pag. 58		16	FN-CB-230a.1
<b>RISPETTO DELLE NORME SOCIO-ECONOMICHE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 52-54; pag. 60; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2
<b>GRI 419: Compliance socioeconomica 2016</b>	419-1	Non conformità con norme e regolamenti in ambito economico e sociale	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2019 "NOTA INTEGRATIVA PARTE E - RISCHI LEGALI E CONTENZIOSO FISCALE" pagg. 491-499) [i]		16	FN-CB-510a.1 FN-AC-510a.1

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

Supplementi del Settore Finanziario	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
<b>Categoria sociale - Responsabilità di prodotto</b>						
<b>PORTAFOGLIO PRODOTTI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 128; pagg. 215-216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 76; pag. 137; pagg. 155-156; pagg. 215-216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<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. 45-46; pag. 76; pagg. 88-91; pag. 137; pag. 147; Policy di CSR [i]		10	
	ex FS2	Procedure per valutare e verificare i rischi sociali e ambientali nelle linee di business	pag. 45; pagg. 88-89; pagg. 137-141; pag. 147		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	pagg. 45-46; Equator Principles [i]			
	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. 41; pagg. 142-144		10	
	ex FS5	Interazione con clienti/ società controllate/ business partner relativamente a rischi e opportunità sociali e ambientali	pag. 45; Equator Principles [i]		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. 25) [i]		1, 8, 9	
	FS7	Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio sociale per ciascuna linea di business e scopo	pag. 76; pag. 168		1, 8, 10, 11	FN-CB-240a.1

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite  
 \*\* Sustainability Accounting Standards Board

Supplementi del Settore Finanziario	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
	FS8	Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio ambientale per ciascuna linea di business e scopo	pag. 137; pag. 194			
<b>AUDIT</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 59-60; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 52-54			FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2
<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	pag. 41; pagg. 59-60; Attuazione e governo [i] Monitoraggio dei rischi di corruzione [i]		10	
<b>AZIONARIATO ATTIVO</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 88-90; pag. 155; pag. 216			FN-AC-410a.3
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pagg. 88-90			
<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. 88-90			
<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. 170		10	
	FS11	Percentuale degli asset soggetti a valutazione sociale o ambientale applicando criteri positivi o negativi	pagg. 169-170		10	FN-AC-410a.1

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

Temi material non GRI	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
<b>VALORE E SOLIDITÀ DELL'AZIENDA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 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. 40; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 40; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 69-71) [i]; Relazione sulle Remunerazioni (pagg. 69-72) [i]			
<b>IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 130-131; pag. 215; Climate Change Action Plan [i]			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pag. 131			
<b>GREEN ECONOMY</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 128; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 137; pag. 156; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41; pag. 137			
<b>VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DEI COLLABORATORI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pagg. 113-114; pag. 156; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>BENESSERE DEI COLLABORATORI</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 119; pag. 156; pag. 215			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>TUTELA DEL LAVORO</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 110; pag. 215			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 112; pag. 156; pag. 215			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

Temi material non GRI	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDG's*	SASB**
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>QUALITÀ E INNOVAZIONE NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 65; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>ACCESSO AL CREDITO E INCLUSIONE FINANZIARIA</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 76; pag. 216			FN-CB-240a.1
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>GESTIONE RESPONSABILE DEL RISPARMIO E PROTEZIONE DEL CLIENTE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 88; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2
<b>RELAZIONI CON LA COMUNITÀ</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 62; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 40; pag. 95; pag. 155; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			
<b>INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 51; pag. 216			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 25; pag. 40; pag. 52; pag. 216			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 40-41			FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

\*\* Sustainability Accounting Standards Board

## GRI Perimetri di impatto

Temi material	Temi 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 circa 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 circa 25.000 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 circa 490 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 600 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 circa 360 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 delle informative GRI**

<b>Temi material</b>	<b>Temi GRI</b>	<b>Perimetro: interno</b>	<b>Perimetro: esterno</b>
<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 9.100 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 25.300 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 oltre 2.400 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 120 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 1.540 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 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 17 marzo 2020 (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"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una 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. 512867  
 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 2019

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**

E' 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 2019

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 dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella 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 Banca IMI S.p.A., Eurizon Capital SGR S.p.A., Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking 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 che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le società Intesa Sanpaolo S.p.A., Banca IMI S.p.A., Eurizon Capital SGR S.p.A., Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking 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 2019

**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 2019 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, 18 marzo 2020

KPMG S.p.A.

A handwritten signature in blue 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  
Agema S.P.A. - Milano

Pubblicazione  
Marzo 2020

Questo documento sarà finalizzato tenendo conto delle esigenze delle persone non vedenti per essere letto e navigato attraverso tecnologie assistive e in base alle 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: 9.085.663.010,32 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", iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari, Rappresentante del Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo"



Stampa: Agema® S.p.A.



Intesa Sanpaolo S.p.A., nel rispetto dell'ambiente, ha stampato questo bilancio su carta proveniente da foreste gestite in maniera responsabile secondo i criteri FSC® (Forest Stewardship Council®)





In copertina:

Intesa Sanpaolo Gold Partner di Matera  
Capitale Europea della Cultura 2019

