

INTESA  SANPAOLO

# Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2022

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 <sup>(a)</sup>

Consiglieri Franco CERUTI  
Paola TAGLIAVINI  
Liana LOGIURATO  
Luciano NEBBIA  
Bruno PICCA  
Livia POMODORO  
Maria Alessandra STEFANELLI  
Bruno Maria PARIGI  
Daniele ZAMBONI  
Maria MAZZARELLA  
Anna GATTI  
Fabrizio MOSCA <sup>(\*)</sup>  
Milena Teresa MOTTA <sup>(\*)</sup>  
Maria Cristina ZOPPO <sup>(\*)</sup>  
Alberto Maria PISANI <sup>(\*)</sup> <sup>(\*\*)</sup>  
Roberto FRANCHINI <sup>(\*)</sup>

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

**SOCIETÀ DI  
REVISIONE** EY S.P.A.

---

<sup>(a)</sup> Direttore Generale.

<sup>(\*)</sup> Componente del Comitato per il Controllo sulla Gestione.

<sup>(\*\*)</sup> Presidente del Comitato per il Controllo sulla Gestione.

---

# Sommario

<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	<b>6</b>	Integrità nella condotta aziendale	92
		Lotta alla corruzione	93
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b>	<b>9</b>	Contrasto al riciclaggio	95
Principali indicatori di performance	10	Rispetto della normativa fiscale	96
Sostegno alla popolazione ucraina e alle persone di Pravex Bank	22	Tutela della libera concorrenza	99
Indici, classifiche e riconoscimenti di sostenibilità	23	Rispetto della privacy e protezione dei dati	100
<b>IDENTITÀ E PROFILO DEL GRUPPO</b>	<b>23</b>	Rispetto delle norme giuslavoristiche	101
Presentazione del Gruppo	26	Le attività di audit	102
Mission e valori	26	Contenzioso e sanzioni	103
Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite	27	<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>	<b>104</b>
	29	Qualità del servizio	106
<b>GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI</b>	31	Tutela del cliente e vendita responsabile	111
Struttura di governance	43	Salute e sicurezza del cliente	112
Il Consiglio di Amministrazione	44	<b>INNOVAZIONE, TRASFORMAZIONE DIGITALE E CYBERSECURITY</b>	<b>114</b>
Remunerazioni	44	Sostegno all'innovazione	118
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	46	I processi di trasformazione digitale della Banca	120
Azionariato	48	Il canale della rete fisica e l'integrazione con le strutture online	121
Governance della Sostenibilità	48	Cybersecurity	123
Formazione e diffusione della cultura in ambito ESG	51	<b>INCLUSIONE FINANZIARIA E SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO</b>	<b>126</b>
Attuazione e governo del Codice Etico	54	Inclusione finanziaria	129
Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance	56	Supporto al Terzo Settore	134
Presidio dei rischi ESG e reputazionali	58	Educazione e diffusione della cultura finanziaria	135
<b>ANALISI DI MATERIALITÀ E STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>	62	Sostegno al tessuto produttivo	137
<b>CREAZIONE DI VALORE SOSTENIBILE E INTEGRITÀ NEL BUSINESS</b>	74	<b>INVESTIMENTI E ASSICURAZIONE SOSTENIBILI</b>	<b>141</b>
Valore e solidità del Gruppo	85	Investimenti sostenibili	145
Modello di Business	86	Assicurazione sostenibile	153
Il Piano d'Impresa 2022-2025	86	<b>SUPPORTO ALLA COMUNITÀ E IMPEGNO PER LA CULTURA</b>	<b>158</b>
Performance economico finanziaria e distribuzione del valore generato	87	Contributo monetario alla comunità	161
	88	Partnership a impatto sociale nella comunità	163

Promozione dell'inclusione educativa e dell'occupabilità giovanile	166	<b>TUTELA DEI DIRITTI UMANI</b>	<b>233</b>
Continuo impegno verso la cultura	167	<b>GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA</b>	<b>238</b>
Iniziative istituzionali a sostegno della comunità	169		
<b>TUTELA DEL LAVORO</b>	<b>175</b>	<b>OBIETTIVI STRATEGICI ESG E CLIMATE</b>	<b>241</b>
Tutela dell'occupazione	177		
Relazioni Industriali	178	<b>INDICATORI</b>	<b>247</b>
<b>ATTRAZIONE, VALORIZZAZIONE, DIVERSITY E INCLUSION DELLE PERSONE DEL GRUPPO</b>	<b>179</b>	<b>LA RENDICONTAZIONE AI SENSI DELLA TASSONOMIA UE (REGOLAMENTO UE 2020/852)</b>	<b>295</b>
Persone e trasformazione digitale	183		
Sistemi di valutazione e di incentivazione	184	<b>INDICE DEI CONTENUTI GRI</b>	<b>297</b>
Formazione	186	<b>GRI PERIMETRI DI IMPATTO</b>	<b>311</b>
Gestione e sviluppo dei talenti	187		
Diversity e inclusion	188	<b>INDICE INDICATORI SASB</b>	<b>314</b>
<b>SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DELLE PERSONE DEL GRUPPO</b>	<b>192</b>	<b>INDICE METRICHE STAKEHOLDER CAPITALISM WEF</b>	<b>318</b>
Welfare e people care	195		
Clima aziendale	199	<b>NOTA METODOLOGICA</b>	<b>321</b>
Salute e sicurezza	199	<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>324</b>
<b>TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA SOSTENIBILE, GREEN E CIRCULAR</b>	<b>206</b>	<b>CONTATTI</b>	<b>329</b>
Finanziamenti e servizi per un'economia sostenibile, green e circular	209		
Cultura e iniziative green e di sostenibilità	215		
<b>CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>	<b>220</b>		
Strategia per il contrasto al cambiamento climatico	224		
Piani per la riduzione delle proprie emissioni	226		
Gestione responsabile delle risorse	230		

# Lettera agli Stakeholder

Nel 2022 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha posto le fondamenta e avviato le attività per il perseguitamento degli obiettivi del Piano d’Impresa 2022-2025, che si basa su quattro Pilastri, tra cui il Pilastro ESG che supporta la creazione di valore sostenibile, rafforzando al contempo la leadership di Intesa Sanpaolo in ambito sociale ed ambientale. I risultati economici e patrimoniali ottenuti nel 2022 confermano la capacità di Intesa Sanpaolo di generare una solida redditività e di creare valore per tutti gli stakeholder anche in contesti complessi come quelli attuali, segnati dal conflitto Russia-Ucraina, il cui impatto ha coinvolto in modo diretto e indiretto famiglie, imprese ed economie. In tale contesto, Intesa Sanpaolo, oltre a dimostrare di essere pienamente in grado di operare con successo anche in situazioni complesse e di avere solide basi per il futuro, continua ad essere un modello di riferimento per la sostenibilità con impegni sociali e ambientali ben definiti, riflessi, tra l’altro, nel posizionamento ai vertici dei principali indici e classifiche internazionali. Intesa Sanpaolo è infatti l’unica banca italiana nei Dow Jones Sustainability Indices World e Europe e nella Climate Change “A List” di CDP, nonché prima banca in Europa, seconda al mondo e unica in Italia tra le 100 società quotate più sostenibili nella classifica Global 100 Most Sustainable Corporations in the World 2023 pubblicata da Corporate Knights; nel 2022 si è inoltre confermata miglior banca europea per le relazioni con gli analisti finanziari e gli investitori istituzionali e per gli aspetti ESG ed è l’unica banca italiana nella classifica mondiale ESG Reporting Awards 2022, nella categoria dedicata ai reporting di sostenibilità del settore Financial (Banking). Intesa Sanpaolo ha aderito a tutte le principali iniziative delle Nazioni Unite relative alla sostenibilità che riguardano il settore finanziario e si inquadra nell’ambito del raggiungimento degli UN Sustainable Development Goals. Aderisce tra l’altro al Global Compact, ai Principles for Responsible Banking (PRB), ai Principles for Sustainable Insurance (PSI) e ai Principles for Responsible Investment (PRI).

Intesa Sanpaolo si presenta quest’anno con un set integrato e articolato di reportistica di sostenibilità, che mantiene il suo fulcro nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (DCNF), corredata per il secondo anno consecutivo dal TCFD Report – dedicato ai temi climatici e alla transizione verso un’economia a basse emissioni - e per la prima volta da una reportistica separata, riservata alla rendicontazione dei risultati raggiunti in base ai PRB, in anni precedenti inclusa nella DCNF.

A livello di governance, a seguito del rafforzamento delle attribuzioni in tema di sostenibilità, il Comitato Rischi è stato rinominato Comitato Rischi e Sostenibilità.

Nel 2022, particolare attenzione è stata dedicata alle attività correlate con l’impegno preso nel quarto trimestre del 2021 da Intesa Sanpaolo con l’adesione - diretta o tramite le proprie società controllate - alle alleanze per la riduzione delle emissioni a Net-Zero nel 2050, promosse dalla UNEP Finance Initiative per il contrasto al cambiamento climatico (Net Zero Banking Alliance, Net Zero Asset Managers Initiative, Net Zero Asset Owners Alliance, Net Zero Insurance Alliance).

Il nuovo Piano d’impresa 2022-2025, pubblicato nel febbraio 2022, mantiene, in continuità con il precedente Piano, una forte focalizzazione sulle tematiche sociali, ma al contempo stabilisce i primi target intermedi al 2030 sulle emissioni finanziate (essenzialmente crediti alla clientela) in quattro settori a maggiori emissioni, vale a dire Oil&Gas, Power Generation, Automotive, Coal mining. Il TCFD Report per il 2022 include, tra l’altro, le prime risultanze delle attività poste in essere che evidenziano, a fine 2022, una riduzione complessiva superiore al 60% delle emissioni assolute nei quattro settori oggetto di target, nonostante le conseguenze del conflitto Russia-Ucraina sulla disponibilità e il prezzo delle materie prime energetiche abbiano comportato un maggior utilizzo di fonti energetiche ad elevata intensità di emissione da parte delle società attive nella produzione e distribuzione di energia elettrica e maggiori necessità di finanziamento per l’acquisto del gas naturale e per la collateralizzazione dei relativi contratti di copertura.

A ottobre 2022, con riferimento agli impegni assunti con l’adesione alla NZAMI e alla NZAOA le società di wealth management del Gruppo hanno pubblicato i loro primi obiettivi allineati al percorso Net-Zero.

Nel corso dell’anno sono inoltre state portate avanti diverse progettualità strategiche e di rilievo per il Gruppo sui temi della sostenibilità, coordinate dalla Cabina di Regia ESG costituita all’interno del Programma ISP4ESG nato nel 2019 per consolidare la leadership di Intesa Sanpaolo nella sostenibilità, un’iniziativa di ampio respiro e di significativo impatto, che ha l’obiettivo di integrare le logiche ESG nel modello di business e nella strategia della Banca generando un impatto concreto all’interno dell’azienda e sulla società. In particolare, è proseguito il progetto sul Reporting ESG di Gruppo, avviato nel 2021, per sviluppare un approccio integrato e trasversale in grado di far fronte ai nuovi requisiti normativi e alle best practice emergenti.

Per quanto riguarda l’offerta commerciale/di prodotti, il Gruppo promuove la transizione verso un’economia a basse emissioni attraverso azioni concrete come la messa a disposizione - per il Green Deal europeo e il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - di un piano di erogazioni pari a 76 miliardi di euro (2021-2026) dedicato alla green, circular economy e alla transizione ecologica, di cui circa 32 miliardi già erogati nel 2021 e nel 2022. La Banca ha inoltre messo a disposizione 12 miliardi, disponibili nell’orizzonte di Piano, per nuove erogazioni Green a favore di individui; nel 2022 sono già stati concessi 2,6 miliardi a clienti privati per finanziamenti di Mutui Green.

Il Gruppo ha confermato in sede di Piano il proprio impegno a supporto dell’economia circolare, che porta avanti dal 2015, annunciando 8 miliardi di linee di credito dedicate (nel 2022 sono già stati erogati 3,1 miliardi, di cui 2,2 miliardi relativi a green finance) e rinnovando la partnership con la Fondazione Ellen MacArthur e con Cariplo Factory.

Per sostenere le PMI lungo un percorso virtuoso di sostenibilità, è stato proposto a partire dal 2020 il finanziamento S-Loan, declinato in 5 linee di prodotto, con 2,2 miliardi concessi nel 2022 (1,2 nel 2021), molto apprezzato dalla clientela.

Come previsto nel Piano d’Impresa 2022-2025, il Gruppo ha rafforzato ulteriormente l’offerta di prodotti di investimento

sostenibile. Eurizon ha aumentato al 54% (dal 46%) la quota di fondi classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della SFDR sul patrimonio totale dei fondi gestiti, attraverso una gamma diversificata in tutte le asset class. In ottica di certificazione ESG, Fideuram ha formato oltre 4.000 banker, private banker dipendenti e agenti. La Divisione Insurance ha sviluppato un'offerta ESG dedicata per il ramo danni e arricchito l'offerta ESG/climate all'interno della gamma vita del Gruppo.

Più in generale, nel 2022 Intesa Sanpaolo ha sostenuto concretamente il sistema economico dei territori in cui opera destinando nuovo credito a medio lungo termine all'economia reale per oltre 81 miliardi, dei quali oltre 58 miliardi in Italia.

Oltre a soluzioni che favoriscono una transizione verso un'economia più sostenibile, il Gruppo ha realizzato importanti iniziative per l'inclusione sociale con attenzione verso le attività non-profit, le persone vulnerabili con difficoltà di accesso a forme di finanziamento o che sono state colpite da calamità naturali, e verso la rigenerazione urbana. Sono stati concessi oltre 9,3 miliardi di social lending e per la urban regeneration; tra questi, 339 milioni di finanziamenti a enti non-profit e 53 milioni nell'ambito del Fund for Impact a sostegno diretto di famiglie e singoli individui per garantire un accesso al credito più ampio e sostenibile attraverso programmi dedicati.

Sul fronte della raccolta, a ottobre 2022 è stato collocato il primo Social Bond in formato Senior Preferred per un valore nominale di 750 milioni di euro, la più grande emissione per un emittente bancario italiano in questo formato. A settembre 2022 è stato inoltre collocato un Green Bond per un valore nominale di 1 miliardo, portando a 3,5 miliardi il totale delle obbligazioni green a fine 2022. A marzo 2023 sono state effettuate altre due emissioni Green di grande successo, in euro e in sterline, sempre in base al Green, Social and Sustainable Framework aggiornato nel giugno 2022.

Intesa Sanpaolo ha continuato a dedicare forte e concreta attenzione al contrasto alla povertà: con l'obiettivo al 2025 di realizzare oltre 50 milioni di interventi nell'ambito del Programma cibo e riparo per i bisognosi, nel corso del 2022 sono stati realizzati oltre 21,3 milioni di interventi (anche a sostegno dell'emergenza umanitaria in Ucraina) includendo 15,9 milioni di pasti, oltre 2,2 milioni di posti letti, circa 3 milioni di farmaci e 264 mila capi di abbigliamento. Un ulteriore importante sostegno alle comunità proviene dal contributo monetario erogato dal Gruppo per complessivi 97 milioni di euro: nel 2022 gli ambiti che hanno beneficiato di maggiori interventi sono stati arte e cultura, in linea con gli impegni definiti dal Piano d'Impresa 2022-2025. Nel 2022 sono stati erogati attraverso il Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo circa 16 milioni di euro a sostegno di 750 progetti realizzati da enti non profit a favore delle fasce più deboli della popolazione.

L'impegno della Banca per la cultura ha visto le Gallerie d'Italia confermarsi centri d'eccellenza dell'offerta culturale con progetti di ricerca, esposizioni temporanee e valorizzazione di collezioni d'arte condivisi con i più importanti interlocutori internazionali. L'inaugurazione di due nuovi musei, con imponenti interventi di trasformazione di palazzi storici di proprietà a Torino e Napoli, ha portato a 4 le sedi del complesso museale di Intesa Sanpaolo, ospitando – con apertura di tutte le sedi solo da maggio 2022 – 480.000 visitatori e ottenendo inoltre il prestigioso riconoscimento di Artribune come migliore nuovo museo dell'anno. È già stato raggiunto l'obiettivo di Piano di raddoppiare gli spazi e le attività del Gruppo in ambito culturale, sottolineando la dimensione sociale e il valore identitario della cultura.

Uno sforzo particolare è stato profuso nella transizione digitale: l'App Intesa Sanpaolo Mobile, oltre a esser stata riconosciuta al primo posto tra tutte le app bancarie dell'area EMEA da Forrester come "Overall Digital Experience Leader", è risultata punto di riferimento per oltre 12 milioni di clienti multicanale con circa un miliardo e mezzo di login e 146 milioni di operazioni transazionali all'anno.

In linea con i target del nuovo Piano d'Impresa proseguono le attività per l'avvio di Isybank, nuova Banca Digitale a cui sono stati già dedicati circa 340 specialisti, nell'ambito della quale è già stata definita la struttura dell'offerta e le funzionalità.

Intesa Sanpaolo riconosce il valore strategico dell'innovazione e per questo si è impegnata per la promozione di circa 800 progetti di innovazione nell'orizzonte del nuovo Piano d'Impresa, di cui già 201 lanciati nel 2022, con particolare attenzione alla crescita delle startup ad alto potenziale a cui la Banca dedica servizi non finanziari (es. percorsi di accelerazione) e in connessione a fondi di venture capital con investimenti per 54 milioni di euro.

Questi risultati sono stati possibili grazie alle Persone che lavorano in Intesa Sanpaolo e che rappresentano la risorsa principale del Gruppo nonché il fattore abilitante per il suo successo presente e futuro. Per supportare la continua crescita del Gruppo e il ricambio generazionale, sono previste circa 4.600 assunzioni entro il 2025 (1.300 già effettuate nel periodo 2021-2022); il numero complessivo di ore di formazione erogate nel 2022, pari a circa 12,6 milioni di ore, si mantiene su livelli molto elevati; il 92% delle persone del Gruppo è stato formato su tematiche ESG.

Per rispondere alle esigenze di flessibilità e work-life balance delle Persone del Gruppo, è stato realizzato un nuovo quadro organizzativo che prevede maggiore flessibilità in termini di orario lavorativo giornaliero, smart working e l'introduzione della settimana lavorativa di quattro giorni su base volontaria a parità di retribuzione. Nel particolare contesto di crisi del 2022, la vicinanza alle Persone del Gruppo si è concretizzata anche con un contributo economico straordinario di circa 80 milioni di euro erogato a circa 90.000 Persone per mitigare l'impatto dell'inflazione.

Intesa Sanpaolo è stata riconosciuta Top Employer 2023 per il secondo anno consecutivo dal Top Employers Institute e si è classificata al primo posto nella classifica Top Companies 2022 di LinkedIn.

È stata inoltre confermata nel Bloomberg Gender Equality Index e, a settembre 2022, si è classificata seconda banca a livello mondiale nel Refinitiv Diversity & Inclusion Index.

Forte dei risultati raggiunti nel 2022, il Gruppo Intesa Sanpaolo proseguirà nel percorso di impegno e responsabilità definito dalle linee strategiche - incluse quelle relative alle tematiche ESG - del Piano d'Impresa 2022-2025, nel pieno rispetto delle aspettative di tutti gli Stakeholder e contribuendo alla diffusione di un'economia più sostenibile.

Carlo Messina



Gian Maria Gros-Pietro



---

## LEGENDA

pag. xx

Link alle pagine

Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2022

[i]

Link ai siti Internet



Comando da tastiera

Torna alla posizione  
precedente



## Executive Summary

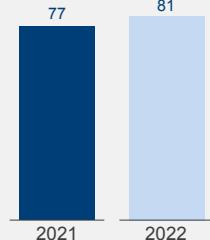
# Principali indicatori di performance

## VALORE E SOLIDITÀ DEL GRUPPO



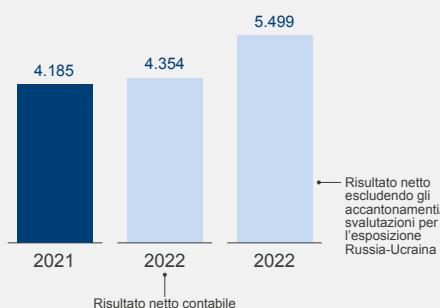
### Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale

€ mld



### Risultato netto

€ mln

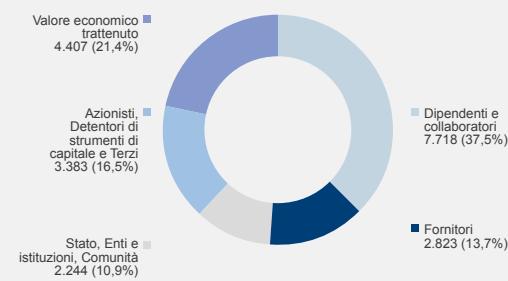
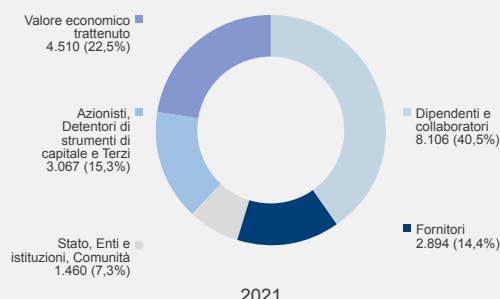


Il Gruppo si conferma motore dell'economia reale e sociale: a fronte di un obiettivo fissato nel nuovo Piano d'Impresa di €328mld per il periodo 2022-2025, nel 2022 sono stati erogati circa €81mld di nuovo credito a medio-lungo termine, con circa 58mld in Italia, di cui circa 52mld erogati a famiglie e piccole e medie imprese. Inoltre, nel 2022 circa 4.000 aziende italiane sono state aiutate a tornare in bonus da posizioni di credito deteriorato (oltre 137.000 dal 2014), preservando rispettivamente circa 20.000 posti di lavoro (690.000 dal 2014).

Nel 2022 il Gruppo ha conseguito un Risultato netto pari a €5,5mlnd escludendo il de-risking della Russia, confermando la capacità di generare una solida redditività e creare valore per tutti gli stakeholder anche in contesti complessi, grazie al modello di business ben diversificato e resiliente. L'attuazione del Piano d'Impresa 2022-2025 procede a pieno ritmo e le principali iniziative industriali sono ben avviate. La formula del Piano e, in particolare, l'obiettivo di €6,5mld di utile netto al 2025 sono confermati, con un'ulteriore crescita potenziale derivante dall'aumento dei tassi di interesse.

### Ripartizione del valore economico

€ mln / %



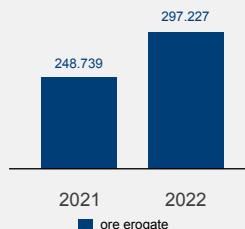
Il valore economico generato nel 2022 sfiora i €20,6mld ed è in aumento rispetto al valore 2021 (€20mld). Le persone del Gruppo, cui è stata destinata la quota più elevata del valore economico distribuito, hanno beneficiato di oltre il 37% del valore economico generato, per un totale di quasi €8mld. Agli Azionisti, ai detentori degli strumenti di capitale e ai terzi è stato destinato oltre il 16% del valore economico generato, per un ammontare complessivo di circa €3,4mld, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto.

## INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE



### Formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio

n.



La formazione su anticorruzione e antiriciclaggio è obbligatoria e segue cicli pluriennali, anche secondo le prescrizioni locali. L'aumento delle ore di formazione, pari a circa il 20%, conferma il continuo impegno del Gruppo per migliorare l'offerta formativa. Nel corso del 2022 non si sono registrati casi di licenziamenti e sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti delle persone del Gruppo. È stato ottenuto il rinnovo della certificazione UNI ISO 37001:2016 Anti-bribery management systems, che costituisce lo standard internazionale in materia, ampliando il perimetro che ora comprende Intesa Sanpaolo - incluse le filiali estere - le entità bancarie e le principali realtà finanziarie e assicurative.

### Attività di audit in ambito ESG

n.



10 attività di audit in ambito ESG realizzate nel 2022



60 interventi di audit su 11 aree a rischio che hanno considerato anche aspetti e implicazioni connessi agli ambiti ESG e al rispetto dei principi e valori del Codice Etico

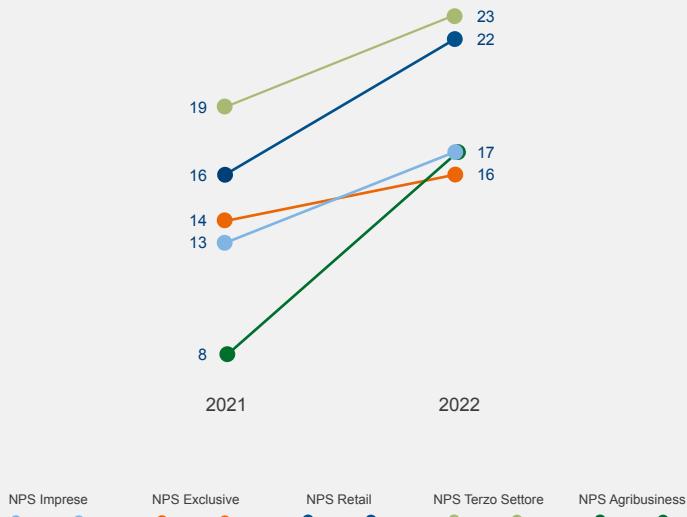
L'attività di audit del 2022 in ambito ESG si è articolata principalmente su un Programma di 10 interventi riguardante l'analisi dell'evoluzione della Governance (Reporting, Stress testing, Product Governance) e del framework ESG (metodologie per lo Scoring ESG di Capogruppo ed Eurizon, impatti ESG nella Concessione del credito e nel processo del Funding). È stato anche svolto un intervento trasversale sull'ambito Social. Il Gruppo inoltre nel 2022 ha effettuato ulteriori 60 interventi di audit (44 interventi nel 2021) su 11 aree a rischio che hanno considerato anche aspetti e implicazioni connessi agli ambiti ESG e al rispetto dei principi e valori del Codice Etico.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE



### Net Promoter Score\*

n. punti indice



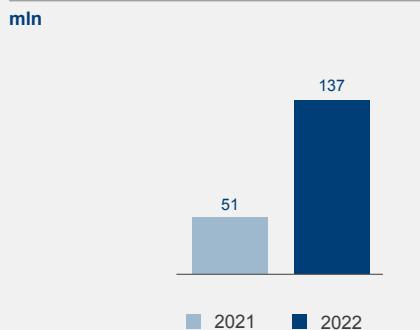
L'NPS è un indicatore che esprime la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda, calcolato in punti indice (tra -100 e + 100) sottraendo la percentuale di detrattori (clienti insoddisfatti) alla percentuale di promotori (clienti fedeli all'azienda) ottenuta. Il trend dell'NPS risulta in crescita nel corso del 2022 per tutti i Territori Commerciali, confermando l'importanza della cura della relazione e dell'attenzione verso i clienti, che hanno consentito di ottenere risultati di soddisfazione superiori a quelli rilevati nell'anno precedente.

\* Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori; il 2021 include per la prima volta l'indagine dedicata ai clienti Agribusiness, avviata a giugno 2021 con la creazione del relativo Territorio Commerciale.

## INNOVAZIONE, TRASFORMAZIONE DIGITALE E CYBERSECURITY



### Pagamenti digitali



Il nuovo Piano d'Impresa 2022-2025 prevede forti investimenti nell'infrastruttura tecnologica di Gruppo, al fine di offrire a tutti i segmenti di clientela un'offerta innovativa, sicura ed efficace. In tale ambito prosegue lo sviluppo dei pagamenti digitali, che a fine 2022 ammontavano a 137 milioni (+169% rispetto al 2021). In linea con i target del nuovo Piano d'Impresa è stata avviata Isybank, nuova Banca Digitale, già operativa con ~340 specialisti dedicati, nell'ambito della quale è già stata definita la struttura dell'offerta e le funzionalità.

### D Loan



Nell'ambito del supporto finanziario alle imprese interessate a migliorare il proprio profilo digitale, a ottobre 2021 è stata messa a punto l'offerta D-Loan, che prevede la concessione di un finanziamento a condizioni di favore sui tassi applicati per le imprese che dichiarano di impegnarsi su una lista di KPI digital selezionati: nel 2022 sono stati erogati circa €21mln.

### Sostegno all'innovazione



progetti di innovazione avviati



progetti in corso nel campo della neuroscienza e dell'Intelligenza Artificiale e della robotica, di cui 7 lanciati nel 2022



città (Torino, Firenze, Napoli, Venezia) dove sono in corso iniziative per la crescita delle startup e lo sviluppo di ecosistemi di innovazione



società coinvolte in programmi di open innovation



partecipanti a 32 eventi di posizionamento e match-making e 15 rapporti pubblicati sull'innovazione riguardanti tecnologie e tendenze



investiti in startup da Neva SGR

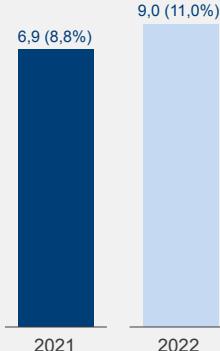
Riconoscendo il valore fondamentale dell'innovazione per la crescita della nuova economia, il Gruppo si è impegnato, tramite la controllata Intesa Sanpaolo Innovation Center, per la promozione di circa 800 progetti di innovazione nell'orizzonte del nuovo Piano d'Impresa 2022-2025, di cui 201 sono stati lanciati nel 2022. Il Piano prevede particolare attenzione alla crescita delle startup ad alto potenziale, fornendo servizi non finanziari (es. percorsi di accelerazione) e supporto di fondi di venture capital, anche grazie a NEVA SGR (€100mln gli investimenti previsti per NEVA SGR nell'arco di Piano). Nell'ambito del supporto alle startup, si evidenzia inoltre la realizzazione di due iniziative: Up2Stars, rivolta a 40 startup su 4 pilastri verticali (Digitale/Industria 4.0; Bioeconomia, focus su Agritech e Foodtech; Medtech/Healthcare; Aerospazio) e In Action ESG Climate, dedicata a promuovere lo sviluppo di nuove soluzioni innovative a supporto della sostenibilità ambientale e circular economy.

## INCLUSIONE FINANZIARIA E SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO



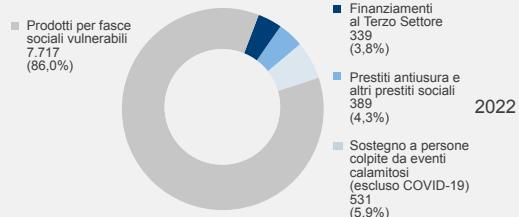
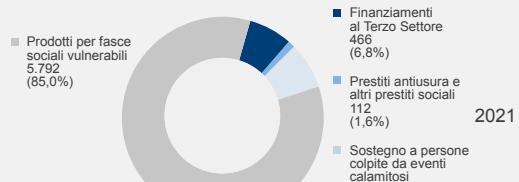
### Social lending: credito erogato\*

€ mld



### Social lending: composizione finanziamenti erogati\*

€ mln / %



#### Credito al Terzo Settore



€339mln  
erogati in finanziamenti a supporto degli enti no profit

#### Credito a valere sul Fund for Impact



€53mln  
messi a disposizione nel 2022 a sostegno dei bisogni di persone e famiglie per garantire un accesso più ampio e sostenibile al credito

#### Rigenerazione urbana



di impegni assunti in nuovi finanziamenti per il sostegno agli investimenti in student housing, servizi e infrastrutture sostenibili, in aggiunta alle più importanti iniziative di rigenerazione urbana in corso in Italia

L'impegno di Intesa Sanpaolo a generare un forte impatto sociale nell'arco dei prossimi anni è confermato dai €25mld di flussi cumulati in social lending annunciati nel nuovo Piano di Impresa 2022-2025. Nel 2022 sono stati erogati circa €9mld\* in tale ambito con un incremento di oltre il 30% rispetto al 2021; in particolare nel 2022 risultano le erogazioni di mutui ai giovani pari a €6,9mld che rappresentano circa il 77% sul totale del social lending, in crescita di oltre il 40% rispetto al 2021. La Banca si è impegnata a erogare credito per la rigenerazione urbana, con investimenti in ospedali, mobilità smart, reti a banda larga e istruzione; includendo le erogazioni effettuate nell'anno relative alla rigenerazione urbana, l'importo complessivo raggiunge i €9,3mld.

### Social Bond



€750mln  
il valore nominale del Social Bond emesso nel 2022



>€1,3mld  
il libro ordini, che ha visto la partecipazione per circa il 70% di investitori dedicati al comparto ESG

A ottobre 2022 Intesa Sanpaolo ha collocato il suo primo Social Bond in formato Senior Preferred per un valore nominale di 750 milioni di euro. La domanda ha raccolto oltre 1,3 miliardi di euro di ordini, con circa il 70% di investitori specializzati in tematiche ESG. La prima emissione "Social" da parte di Intesa Sanpaolo risulta essere la più grande emissione\*\* per un emittente bancario italiano in questo formato. Il portafoglio social dell'emissione è costituito prevalentemente da finanziamenti alle PMI operanti in aree svantaggiate (inclusi i finanziamenti COVID) e soggetti non profit operanti in settori di particolare attenzione sociale (sanità, istruzione, welfare e solidarietà). Il buon esito dell'emissione ha così dimostrato il forte apprezzamento da parte degli investitori per l'impegno del Gruppo sui temi ESG e di sostenibilità.

\* Esclusi i finanziamenti legati all'emergenza COVID-19 e il credito per la rigenerazione urbana.

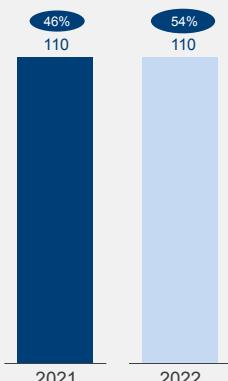
\*\* Tale emissione è dedicata a finanziare o rifinanziare le categorie sociali descritte nel Green, Social and Sustainability Bond Framework del Gruppo [i]; in accordo con la raccomandazione degli ICMA Green Bond Principles 2021, Social Bond Principles 2021 e Sustainability Guidelines 2021, il Gruppo rendicherà annualmente, fino alla scadenza, sull'utilizzo dei proventi tramite un Report dedicato, che sarà pubblicato sul sito di Gruppo [i]; tale Report sarà sottoposto a un processo di assurance esterno.

## INVESTIMENTI E ASSICURAZIONE SOSTENIBILI



### Fondi ex artt. 8 e 9 SFDR\* - Eurizon

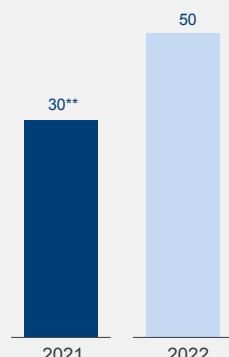
patrimonio: € mld e % sul totale fondi gestiti



In linea con gli obiettivi di Piano d'Impresa 2022-2025 e in un'ottica di rafforzamento dell'offerta ESG nell'asset management, nel 2022 il patrimonio dei fondi che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della SFDR è pari a 110mld (€156mld l'obiettivo al 2025 del Piano d'Impresa), che rappresentano il 54% del totale dei fondi gestiti (60% l'obiettivo al 2025 del Piano d'Impresa).

### Attività di engagement ESG con società emittenti - Eurizon

% di attività di engagement ESG sul totale degli engagement condotti



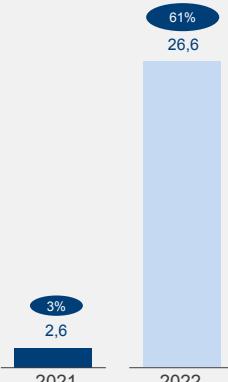
~57% delle società sulle quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement (~37% nel 2021)

La percentuale di engagement ESG è in forte aumento rispetto al 2021, a conferma di un'attenta focalizzazione da parte di Eurizon nei confronti delle tematiche di sostenibilità e dell'efficacia dello strumento dell'azionariato attivo: nel 2022 Eurizon ha condotto 271 attività di engagement su tematiche ESG, che rappresentano il 50% rispetto al totale delle attività di engagement dell'anno.

Nel 2022 risultano 342 le società sulle quali sono state condotte attività di engagement; tra queste, 194 (circa il 57%) sono state coinvolte in engagement su tematiche ESG.

### Fondi ex artt. 8 e 9 SFDR\* - Fideuram

patrimonio: € mld e % sul totale fondi gestiti



Tra i fondi propri offerti da Fideuram, 81 sono classificati secondo gli artt. 8 e 9 della SFDR (rispetto agli 8 del 2021) per un totale di oltre €26mld di patrimonio (in forte crescita rispetto ai circa €3mld nel 2021), che rappresentano il 61% del patrimonio totale. Il forte incremento registrato nell'anno è il risultato della focalizzazione di Fideuram sullo sviluppo e sulla conversione dei fondi secondo gli artt. 8 e 9 della SFDR, nel quadro delle strategie del wealth management del Gruppo Intesa Sanpaolo, in linea con le esigenze del mercato.

A integrazione dell'offerta dei fondi propri di Fideuram Asset Management (FAM) e Fideuram Asset Management Ireland (FAMI), il cliente ha a disposizione anche l'offerta di prodotti ESG di terzi in collaborazione con le primarie case d'investimento a livello internazionale. Al 31 dicembre 2022, si evidenzia che il 57% del patrimonio di risparmio gestito dei clienti\*\*\* è classificato ex artt. 8 e 9 del Regolamento SFDR.

### Nuovo modello di Advisory Fideuram

>51.000 ore erogate nel 2022 nell'ambito del programma di formazione completo per la certificazione ESG per i consulenti finanziari

~13.900 ore erogate nel 2022 nell'ambito del programma di formazione completo per la certificazione ESG per private banker dipendenti e agenti

Fideuram ha rivisto il proprio modello di Advisory al fine di incorporare i principi ESG nella pianificazione finanziaria need-based e ha lanciato un programma di formazione completo per la certificazione ESG per i consulenti finanziari (più di 51.000 ore erogate a oltre 3.050 partecipanti nel 2022) e per private banker dipendenti e agenti (~13.900 ore erogate a oltre 1.040 partecipanti).

\* Classificati secondo gli artt. 8 e 9 della Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR).

\*\* Dato calcolato sul totale degli incontri tenuti con gli emittenti nel 2021.

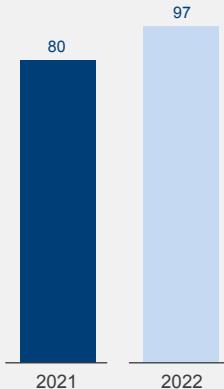
\*\*\* Sono considerate tutte le componenti di risparmio gestito: fondi à la carte, linee GP e i fondi interni assicurativi.

## SUPPORTO ALLA COMUNITÀ E IMPEGNO PER LA CULTURA



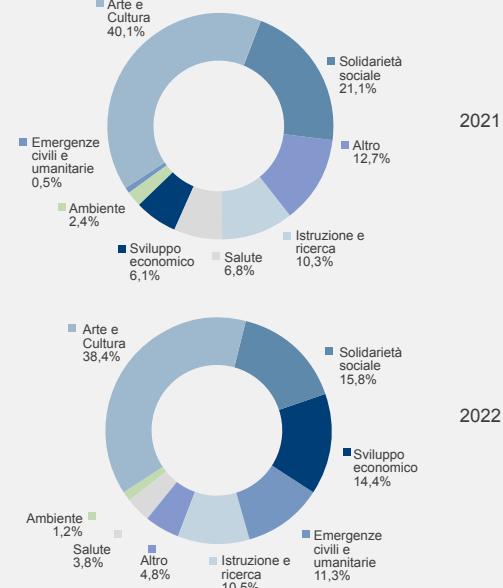
### Contributo monetario alla comunità

€ mln



### Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento

%



Il trend del contributo monetario alla comunità risulta in crescita di oltre il 20%; in particolare nel 2022 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha donato 10 milioni di euro a sostegno di misure di solidarietà e accoglienza verso la popolazione ucraina. Tale intervento si è concretizzato con il supporto alle organizzazioni nazionali e internazionali e conferma l'attenzione di Intesa Sanpaolo verso la comunità e le persone dei territori in cui opera. Il Gruppo, presente in Ucraina come unica banca italiana, ha dato un segno concreto di vicinanza alla popolazione ucraina colpita dalla grave emergenza umanitaria.

Nel 2022 gli ambiti che hanno beneficiato di maggiori interventi sono stati arte e cultura, in linea con gli impegni definiti dal Piano d'Impresa 2022-2025, sviluppo economico ed emergenze civili e umanitarie. In quest'ultimo ambito si evidenzia la donazione di 10 milioni di euro a sostegno dell'emergenza umanitaria in Ucraina, impiegata per il 60% in iniziative all'estero (Ucraina e suoi confini) e per il 40% in Italia (per i rifugiati in arrivo), grazie ad accordi di collaborazione stipulati con importanti organizzazioni umanitarie.

### Progetto cibo e riparo per i bisognosi

n. - dati 2022



Il nuovo Piano d'Impresa ha previsto l'espansione del programma cibo e riparo per i bisognosi per contrastare la povertà e a supporto delle persone in difficoltà con 50 milioni di interventi nell'arco del Piano d'Impresa 2022-2025, fornendo aiuti concreti sul territorio in Italia e all'estero; in particolare, nel 2022 sono stati portati a termine più di 21,3 milioni di interventi.

### Attività culturali presso le Gallerie d'Italia

n.



di cui due nuovi musei aperti nel 2022, grazie a due imponenti interventi di trasformazione di palazzi storici di proprietà a Torino e Napoli

alle Gallerie d'Italia nel 2022

dalle collezioni di proprietà in prestito a 61 mostre temporanee in sedi nazionali e internazionali

Il Piano d'Impresa 2022-2025 contribuisce a dare un ulteriore impulso all'impegno della Banca per la cultura definendo specifiche azioni e iniziative in tale ambito anche in termini di programmi, attività formative e partnership.

Le Gallerie d'Italia, riconosciute a livello internazionale come centri d'eccellenza dell'offerta culturale italiana, ospitano le collezioni della Banca, mostre temporanee in partnership con i principali musei nazionali e internazionali e sono sede di attività gratuite rivolte agli studenti e alle categorie fragili.

## SUPPORTO ALLA COMUNITÀ E IMPEGNO PER LA CULTURA



### Programma ISP Giovani e lavoro

n.



> 7.500 studenti  
di età 18-29 anni hanno fatto domanda per il programma nel 2022



>1.650 studenti  
intervistati e oltre 770 studenti formati/in formazione attraverso 30 corsi (~3.000 formati/in formazione dal 2019)



~2.300 società coinvolte dall'inizio del programma, avviato nel 2019

### Progetto Generation4Universities

n.



~100 studenti  
di talento all'ultimo anno di università supportati a iniziare una carriera professionale di successo



36 atenei  
coinvolti



31 aziende italiane di primo livello coinvolte come potenziali datori di lavoro

### Altri programmi di educazione inclusiva

n.



e più di 1.000 scuole coinvolte in partnership rafforzate con le principali università e scuole italiane per promuovere l'inclusione educativa, sostenendo il merito e la mobilità sociale



di 14 scuole medie a cui Intesa Sanpaolo ha scelto di erogare, nell'ambito del progetto School4Life, la sua proposta formativa in ambito di educazione finanziaria, competenze, spirito imprenditoriale e orientamento



impegnati nella tesi di laurea o di dottorato a cui Intesa Sanpaolo ha offerto il proprio supporto attraverso il progetto Tesi in Azienda

Nell'ambito dei programmi di occupazione e istruzione inclusiva valorizzati anche dal Piano d'Impresa 2022-2025 si inquadra in particolare:  
 - il programma "Giovani e Lavoro", in partnership con Generation, è finalizzato alla formazione e all'inserimento di 5.000 giovani (di cui 3.000 nel periodo di Piano 2022-2025) nel mercato del lavoro italiano su un orizzonte temporale pluriennale;  
 - il programma Generation4Universities ha coinvolto circa 100 studenti, a fronte di 400 candidature ricevute. I candidati hanno avuto l'opportunità di sostenere almeno un colloquio con aziende partner del programma al termine del percorso; in particolare, Intesa Sanpaolo ha riservato 5 posizioni di stage. Al 31 dicembre 2022 risultano attivi già 54 stage.

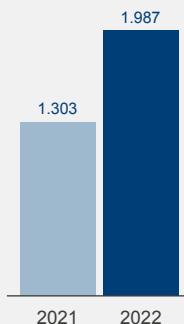
Inoltre, il Gruppo supporta il programma "Digital Re-start" volto a formare e ricollocare nel mercato del lavoro disoccupati di età compresa tra i 40 e i 50 anni, attraverso il finanziamento di 75 borse di studio per il Master in Data Analysis. La prima e seconda edizione, concluse nel corso del 2022, hanno visto coinvolti 50 partecipanti, di cui 29 hanno ottenuto un nuovo impiego; è in corso la terza edizione.

## TUTELA DEL LAVORO



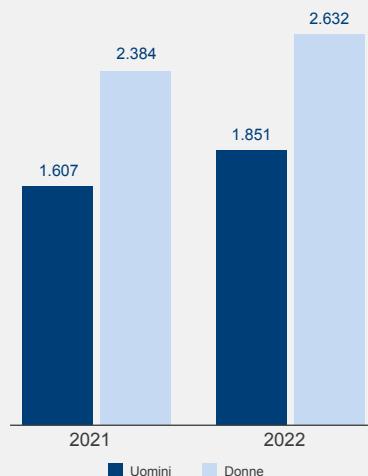
### Personne ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto

n.



### Assunzioni per genere

n.



Nel nuovo Piano d'Impresa 2022-2025 è prevista la riqualificazione/riconversione di circa 8.000 persone verso iniziative prioritarie e strategiche, di cui circa 2.000 già coinvolte nel 2022. L'obiettivo annunciato risulta ancor più ambizioso rispetto a quello definito nel Piano precedente (~5.000 persone), assicurando la continua attenzione della Banca nella salvaguardia dell'occupazione e nella creazione di nuove opportunità di sviluppo.

Il numero delle assunzioni avvenute nel corso del 2022 segna un aumento del 12% circa rispetto al 2021; tale incremento si osserva sia per gli uomini che le donne (in particolare le donne rappresentano quasi il 59% delle nuove assunzioni del 2022); la fascia di età più numerosa riguarda le assunzioni di giovani di età inferiore ai 30 anni, a conferma della volontà di Intesa Sanpaolo di supportare la crescita del Gruppo e il ricambio generazionale. Intesa Sanpaolo è stata inoltre riconosciuta Top Employer 2023\* per il secondo anno consecutivo e classificata al primo posto nella classifica Top Companies 2022 di LinkedIn.

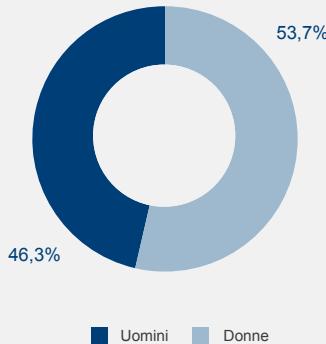
\* Da Top Employers Institute.

## ATTRAZIONE, VALORIZZAZIONE, DIVERSITY E INCLUSIONE DELLE PERSONE DEL GRUPPO



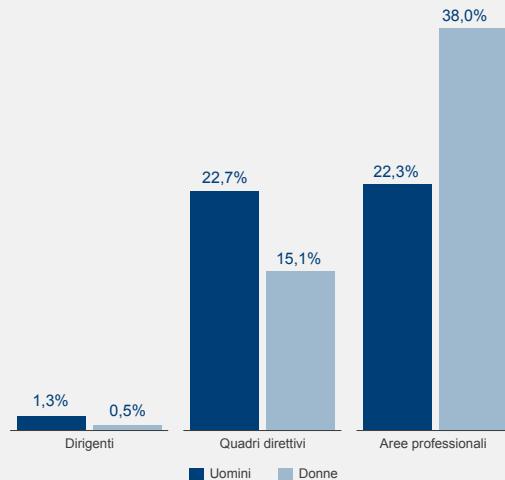
### Composizione persone del Gruppo per genere

%



### Ripartizione per categoria e genere

%



La popolazione aziendale è equilibrata per presenza maschile e femminile; si evidenzia in particolare una leggera prevalenza delle donne rispetto agli uomini del Gruppo.

Anche nel 2022 si conferma un'incidenza costante nella ripartizione per categoria e genere rispetto al totale della popolazione. Il personale direttivo femminile (dirigenti e quadri direttivi) è pari a quasi 15.000 risorse a livello di Gruppo, con un'incidenza del 29,1% rispetto al totale della popolazione femminile. Il rapporto tra il personale direttivo femminile sul totale del personale direttivo è pari al 39,4% (38,8% nel 2021).

### Formazione

~12,6mln ore di formazione erogata

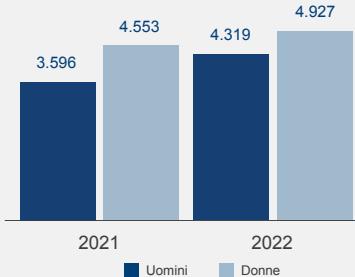
di cui 11,3mln ore di formazione frutta in modalità digitale

delle persone del Gruppo formate su tematiche ESG

640.000 ore di formazione sui temi ESG alle persone del Gruppo

### Promozioni per genere

n.



Nel 2022 le ore di formazione fruite hanno raggiunto complessivamente circa 12,6mln, di cui 11,3mln in modalità digitale. Il gradimento tra le persone del Gruppo, pari all'81% per la formazione digitale e al 97% per quella live, si attesta su livelli elevati, in linea con quelli conseguiti negli scorsi anni. Nel nuovo Piano d'Impresa Intesa Sanpaolo si è impegnata a erogare 50mln di ore di formazione nel periodo 2022-2025, a riprova del forte interesse del Gruppo nell'accrescimento e aggiornamento delle competenze delle proprie persone. In particolare, nel 2022 la formazione ESG rappresenta circa il 13% della formazione totale erogata dal Gruppo. Quasi 87.000 persone di Intesa Sanpaolo, 92% del totale, hanno frutto di oltre 640.000 ore di formazione: tali risultati sono in linea con quanto previsto dal Piano d'Impresa 2022-2025, che ha fissato un obiettivo pari al 100% delle persone formate su tematiche ESG.

Il numero delle promozioni a livello di Gruppo è in aumento rispetto al 2021, in particolare il numero delle persone del Gruppo promosse nel 2022 è complessivamente pari al 9,7% dell'organico effettivo, in aumento rispetto all'8% circa del 2021. Inoltre, a conferma della forte spinta al bilanciamento tra donne e uomini in posizioni di senior leadership rimarcata nel Piano d'Impresa, nel corso del 2022 9 donne (pari al 60% delle nuove nomine a posizioni senior) sono state nominate a posizioni senior (primo e secondo livello di riporto dal CEO).

## ATTRAZIONE, VALORIZZAZIONE, DIVERSITY E INCLUSION DELLE PERSONE DEL GRUPPO



### Gestione e sviluppo dei talenti

**>140 talenti**

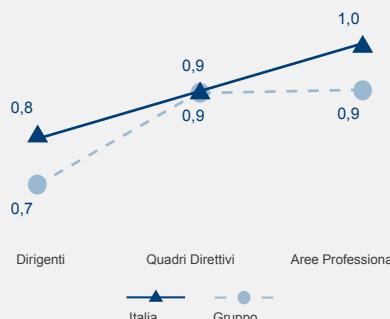
hanno già completato l'International Talent Program e per ~180 persone il programma è ancora in corso

**~430 key people**

identificati tra il Middle Management per iniziative di sviluppo e formazione dedicate

In linea con quanto definito nel Piano d'Impresa 2022-2025 il Gruppo è impegnato in una strategia innovativa tesa alla gestione e sviluppo dei talenti. Nel 2022 oltre 140 talenti di Gruppo hanno già completato il percorso formativo e di sviluppo all'interno dei rispettivi Talent Program, tuttora in corso per ~180 persone; sono stati inoltre selezionati 170 nuovi talenti che inizieranno il programma entro il 1trim.2023 e identificati ~430 key people tra il Middle Management per iniziative di sviluppo e formazione dedicate.

### Rapporto remunerazioni donne/uomini



### Legame remunerazione con criteri ESG

**n. manager coinvolti**



cui è assegnato il KPI ESG nel sistema incentivante



è il peso del KPI ESG nella performance scorecard dei manager

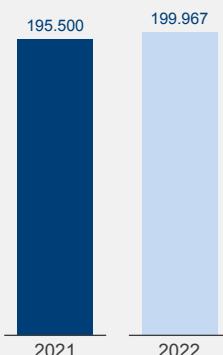
Nel Sistema Incentivante la prospettiva ESG continua a ricoprire centrale importanza tramite la previsione di uno specifico e articolato KPI. Tale KPI, presente dal 2021, che rappresenta un'evoluzione rispetto al precedente KPI trasversale "Diversity & Inclusion", è stato assegnato nelle schede obiettivo 2022 al CEO e a circa 3.000 manager del Gruppo (perimetro Italia ed estero), in coerenza con gli impegni assunti nel Piano d'Impresa 2022-2025.

## SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DELLE PERSONE DEL GRUPPO



### Formazione in materia di salute e sicurezza

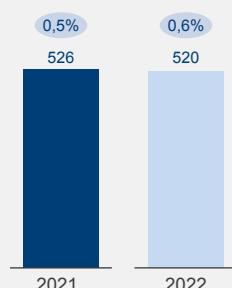
**n. ore erogate**



Nel corso del 2022 la Banca ha mantenuto alta l'attenzione nella formazione in materia di salute e sicurezza, in lieve aumento rispetto al 2021, in un'ottica di costante presidio in materia di salute e sicurezza delle persone del Gruppo.

### Salute e sicurezza

**Infortuni: n. e % sul numero di persone**



Gli infortuni nel 2022 sono sostanzialmente in linea con quelli del 2021, anche in termini di incidenza percentuale sul totale organico di Gruppo. Si evidenzia in particolare una riduzione degli infortuni sul lavoro di oltre il 10%, a conferma della volontà di Intesa Sanpaolo di ridurre la possibilità di accadimento di qualunque evento dannoso per le persone, l'ambiente e le parti esterne interessate e migliorare progressivamente le prestazioni del Gruppo in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

### Supporto alle Persone del Gruppo



**~€80mln**  
il contributo economico straordinario erogato alle Persone del Gruppo per mitigare l'impatto dell'inflazione



**~90.000**  
persone del Gruppo in Italia e all'estero destinararie del contributo straordinario

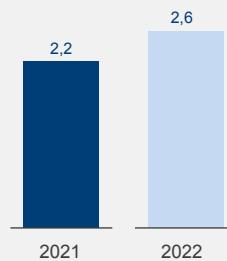
Per venire incontro alle persone del Gruppo che si sono trovate, insieme alle loro famiglie, a fronteggiare il difficile contesto economico e mitigare l'effetto dell'inflazione, Intesa Sanpaolo e le società del Gruppo hanno riconosciuto un'erogazione straordinaria di 500 euro in favore del personale a settembre 2022, deliberata dai Consigli di Amministrazione e una successiva somma una tantum di 500 euro condivisa con le Organizzazioni Sindacali, in specifico accordo. Complessivamente il contributo economico straordinario erogato è stato di circa 80 milioni di euro a 90.000 persone del Gruppo.

## TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA SOSTENIBILE, GREEN E CIRCULAR



### Mutui Green

€ mld



Le erogazioni relative ai Mutui Green evidenziano un aumento pari al 14% rispetto al 2021. Il nuovo Piano d'Impresa 2022-2025 prevede uno specifico obiettivo relativo all'erogazione di credito green agli individui pari a €12mld, al fine di dare ulteriore impulso al credito sostenibile per i clienti Retail con particolare attenzione alla transizione ecologica.

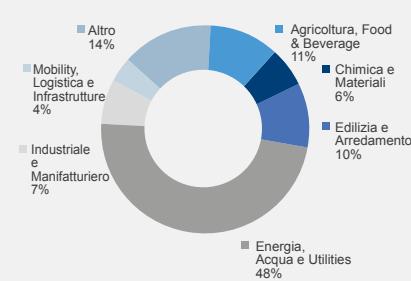
### Plafond circular economy\*

#### Plafond circular: erogazioni € mld



€8mld  
di nuovo credito  
all'economia circolare  
previsto dal Piano  
d'Impresa 2022-2025

#### Progetti plafond circular economy: % importi erogati nel 2022 per settore



Nel nuovo Piano d'Impresa il Gruppo conferma il proprio impegno per l'economia circolare, promuovendo la diffusione di tale modello, rinnovando la partnership con la Fondazione Ellen MacArthur, con Cariplò Factory per il Circular Economy Lab e annunciando 8 miliardi di linee di credito per l'economia circolare. Nell'ambito del plafond, dedicato a circular e green economy e che prevede specifici incentivi, nel 2022 sono stati valutati e validati 420 progetti per un importo di €9,1mld, accordati €4,7mld in 230 transazioni (di cui €2,6mld relativi a green finance) ed erogati €3,1mld (di cui €2,2mld relativi alla green finance).

\* Plafond, dedicato a circular e green economy, che prevede specifici incentivi.

## TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA SOSTENIBILE, GREEN E CIRCULAR



### Finanziamenti ESG-Linked per le PMI: S-Loan

€ mld



~€2,2mld

concessi nel 2022



~€3,5mld

concessi dal lancio a luglio 2020

### Green Bond

€ mld



€1mld

il valore nominale del Green Bond emesso a settembre 2022



&gt;€2,3mld

il libro ordini, che ha visto la partecipazione per circa il 75% di investitori dedicati al comparto ESG

Nel 2022 prosegue il successo della gamma S-Loan, sviluppata al fine di generare soluzioni dedicate alla transizione ESG delle imprese e che consente al Gruppo di sostenere le PMI attraverso l'individuazione di specifici KPI ESG, condividendo con l'azienda finanziaria obiettivi di miglioramento di sostenibilità. Tale finanziamento prevede 5 linee di prodotti: S-Loan ESG, S-Loan Diversity, S-Loan Climate Change, S-Loan Agribusiness e S-Loan Tourism. Tutti gli S-Loan godono di un tasso agevolato, soggetto al monitoraggio annuale di 2 KPI ESG, da rendicontare nel Bilancio del debitore. A marzo 2022, Intesa Sanpaolo ha vinto il Milano Finanza Banking Awards per S-Loan e per la piattaforma di formazione ESG dedicata ai clienti corporate (Skills4ESG).

Intesa Sanpaolo è stata la prima banca italiana, nel 2017, ad emettere un Green Bond, a cui sono seguite altre due emissioni e a cui si aggiunge il Green Bond emesso nel 2019 dall'incorporata UBI Banca; a settembre 2022 è stato collocato un Green Bond per un valore nominale di €1mld, allineato al nuovo Green, Social and Sustainability Bond Framework pubblicato nel 2022 e il cui utilizzo dei proventi è destinato a tutte le categorie green incluse in esso.

Il totale delle emissioni green ammonta a €3,5mld e, grazie all'ultima emissione, il Green Bond Ratio, la percentuale di obbligazioni verdi in essere a fine esercizio, risulta pari a ~8,9%.

### Laboratori ESG

8  
laboratori  
ESG

attivati a Venezia, Padova, Brescia, Bergamo, Cuneo, Bari-Taranto, Roma, Napoli-Palermo, per supportare le PMI nell'approccio alla sostenibilità e un'evoluzione dei servizi di consulenza offerti dai partner (es. Circularity, Nativa, CE Lab e altri)

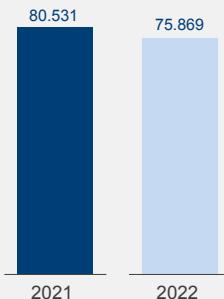
I Laboratori ESG nascono come momenti di incontro fisico e virtuale per accompagnare le imprese nei percorsi di transizione sostenibile anche attraverso il supporto offerto da partner specialistici. Nel 2022 sono stati attivati i primi 8 Laboratori ESG e nel corso dell'anno sono stati coinvolti i primi 12 specialisti ESG dedicati; tali risultati sono in linea con gli impegni presi nel nuovo Piano d'Impresa 2022-2025, che ha previsto l'attivazione di almeno un Laboratorio ESG in ogni Direzione Regionale al 2025 e di ~100 specialisti ESG dedicati.

## CAMBIAMENTO CLIMATICO



### Emissioni atmosferiche

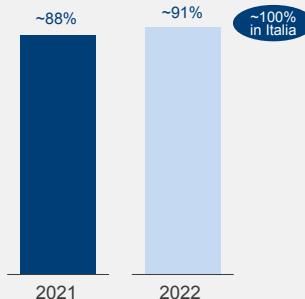
tonnellate di CO<sub>2</sub> totali (Scope1 + 2)\*



A livello complessivo le emissioni di gas ad effetto serra di Scope1 + Scope2 Market-Based risultano in diminuzione del 6% rispetto al 2021: tale risultato è stato ottenuto attraverso un continuo miglioramento in termini di efficienza energetica, l'acquisto di maggiore energia elettrica da fonte rinnovabile da parte delle sussidiarie estere e, in parte, mediante la riorganizzazione commerciale avvenuta nel corso dell'anno, confermato anche dal trend di riduzione dei consumi elettrici che si sono attestati ad un -6% rispetto all'anno precedente. Considerando anche l'ampliamento del perimetro di rendicontazione (con l'ingresso del Gruppo UBI Banca), a fronte di un obiettivo di riduzione al 2022 delle emissioni assolute riconducibili ai consumi energetici (diretti ed indiretti con baseline 2012) del 36%, è stato raggiunto e ampiamente superato il target previsto dal Climate Change Action Plan 2012-2022 ottenendo una riduzione del 42%.

### Energia da fonti rinnovabili

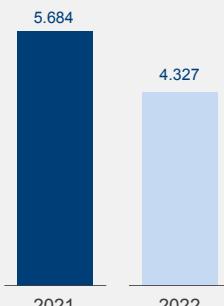
% di energia elettrica rinnovabile acquistata\*\*



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, che nel 2022 corrisponde al 91% del totale dell'energia elettrica acquistata (88% nel 2021). E' stato pertanto raggiunto l'obiettivo, pari all'89% entro la fine del 2022, previsto dal Climate Change Action Plan 2012-2022.

### Carta

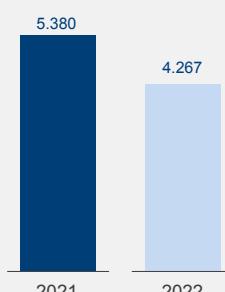
tonnellate di carta acquistata



Gli eventi straordinari occorsi nel 2020 e 2021 hanno indotto cambiamenti significativi nelle abitudini e modi di lavorare e l'introduzione delle nuove regole in materia di green banking procurement hanno avviato un percorso virtuoso nella riduzione generale dei consumi di carta. Da un confronto con il 2021 l'utilizzo della carta si è ridotto del 24%, ma soprattutto è diminuito drasticamente l'acquisto di carta tradizionale, circa del 60%, a conferma della sempre maggiore attenzione del Gruppo agli impatti sull'ambiente. Anche il consumo pro-capite (43 kg nel 2022 vs 57 kg del 2021) conferma la maggior consapevolezza da parte delle persone del Gruppo nell'uso della carta.

### Rifiuti

tonnellate di rifiuti prodotti



Nel 2022 si evidenzia una riduzione dei rifiuti prodotti pari al 21% rispetto al 2021.

La gestione dei rifiuti del Gruppo Intesa Sanpaolo, inclusa la raccolta, il trasporto, il recupero e lo smaltimento presso siti esterni all'organizzazione, viene svolta da parte di soggetti terzi nel rispetto di quanto previsto dalle norme di riferimento e dalla legislazione vigente. Soltanto il 7,4% dei rifiuti prodotti è destinato allo smaltimento (il 5,9% viene conferito in discarica), mentre oltre il 92% viene valorizzato attraverso operazioni di preparazione al riutilizzo, recupero o riciclo.

\* Market-based: il dato relativo allo Scope2 per l'energia elettrica acquistata considera il contributo, previsto contrattualmente, dei certificati di Garanzia di Origine da fonte rinnovabile e quindi con zero emissioni.

\*\* Calcolata sul totale dell'energia elettrica acquistata.

# Sostegno alla popolazione ucraina e alle persone di Pravex Bank

**Donazioni e altre iniziative per supportare l'Ucraina**



- Il Gruppo ha messo a disposizione €10mln a sostegno dell'emergenza umanitaria in Ucraina. Tale donazione è stata completamente impiegata per il 60% a favore di iniziative all'estero (in Ucraina e ai suoi confini) e per il 40% in Italia (per i rifugiati in arrivo), grazie ad accordi di collaborazione stipulati con importanti organizzazioni umanitarie:
  - sono stati stipulati accordi con UNHCR<sup>1</sup>, Caritas, CESVI<sup>2</sup>, Banco Farmaceutico, Consiglio Italiano per i Rifugiati, Vicariato di Roma, Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia, Federazione Europea dei Banchi Alimentari, AVSI<sup>3</sup>, Azione Contro la Fame, Robert F. Kennedy Human Rights Italia e Bambini nel Deserto Onlus per sostenere progetti di protezione umanitaria, alloggio, sostegno economico diretto, assistenza sanitaria e psicologica, distribuzione di beni di prima necessità e integrazione dei rifugiati ucraini in Italia
  - si è conclusa la raccolta fondi, tramite la piattaforma di crowdfunding ISP ForFunding, a favore di UNHCR<sup>1</sup> pari a €1,1mln; la Banca ha raddoppiato l'importo raccolto
- Sono state realizzate due raccolte fondi:
  - La prima è stata attivata attraverso ForFunding, a sostegno della Fondazione RAVA per gli ospedali pediatrici in Ucraina (totale raccolto €354.000) dove il Gruppo ha contribuito con una donazione diretta
  - La seconda ha coinvolto le Banche Estere del Gruppo in 5 paesi dell'Est Europa, a sostegno di ONG locali (totale raccolto €255.000)
- Il Fondo di Beneficienza ha garantito il supporto a due enti direttamente presenti in Ucraina: Medici senza Frontiere e Fondazione Soleterre per la distribuzione di forniture mediche d'emergenza agli ospedali, formazione al personale delle strutture sanitarie e l'accoglienza e la continuità assistenziale a bambini oncologici
- Intesa Sanpaolo ha messo a disposizione 5.000 ore di permessi retribuiti della Banca del Tempo<sup>4</sup> per le persone del Gruppo disposte a fare volontariato per ospitare i rifugiati o collaborare fuori dall'Italia con ONG e organizzazioni non-profit per scopi umanitari e sociali in relazione all'emergenza umanitaria Ucraina, a cui si sono aggiunte circa 1.500 ore donate dalle persone del Gruppo
- È stato concesso l'utilizzo, con comodato d'uso gratuito, dell'edificio IMMIT di Bergamo all'associazione ucraina Zlaghoda per la raccolta di beni donati

**Iniziative chiave per supportare le persone di Pravex Bank**



- Oltre 260 persone (95 famiglie) sono state accolte dalla Divisione International Subsidiary Banks fuori dall'Ucraina
- Sono stati realizzati accordi per ospitare ~210 collaboratori di Pravex Bank e i loro familiari in Italia in appartamenti, residence e altri alloggi. È stato utilizzato un edificio della Banca per ospitare ~35 postazioni di lavoro per le persone di Pravex Bank
- La Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus ha contribuito con €3.000 per ogni collaboratore di Pravex Bank in fuga con figli minorenni (per un totale di €285.000)
- Sono state individuate ulteriori iniziative per sostenere e facilitare l'integrazione delle famiglie dei collaboratori di Pravex Bank ospitate in appartamenti di proprietà del Gruppo e strutture residenziali a Bergamo: attività sportive, supporto alle attività amministrative, garanzia di accesso alla scuola grazie a dispositivi per la formazione a distanza con le scuole ucraine
- È stata realizzata una partnership con la Caritas per fornire servizi (ad esempio assistenza sanitaria), assistenza linguistica e culturale

<sup>(1)</sup> United Nations High Commissioner for Refugees.

<sup>(2)</sup> Cooperazione e Sviluppo.

<sup>(3)</sup> Associazione Volontari per il Servizio Internazionale.

<sup>(4)</sup> Concordato con i sindacati.

# 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 non solo sulla base delle performance economiche, ma anche guardando ai risultati conseguiti nelle tre dimensioni ESG (Environmental, Social, Governance) o in ambiti specifici come la diversity.

I principali indici e le classifiche in cui Intesa Sanpaolo è presente sono:

## Dow Jones Sustainability Indices e S&P ESG Indices [i]

La Banca è inclusa nei DJSI World e DJSI Europe sulla base della valutazione annuale condotta da S&P Global secondo 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 dell'indice S&P Global BMI.

Intesa Sanpaolo figura anche in alcuni indici della serie S&P ESG.

A febbraio 2023 Intesa Sanpaolo è stata inclusa nel S&P Global Sustainability Yearbook 2023 – Top 10% ESG Score 2022.

Member of  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
Powered by the S&P Global CSA



## FTSE4Good Index Series [i]

Intesa Sanpaolo è compresa in 2 indici della serie FTSE4Good sulla base di un rating ESG attribuito da FTSE Russell. Il rating si avvale di informazioni pubbliche rilasciate da oltre 7.200 società operanti in 47 diversi mercati finanziari.



FTSE4Good

## MSCI ESG Indexes [i]

Basati sull'analisi degli aspetti di sostenibilità ambientale, sociale e di governance di 8.500 società, gli indici rappresentano le principali strategie ESG delle aziende. Intesa Sanpaolo ha un rating AA ed è inclusa in diverse famiglie di indici, tra cui MSCI ESG Leaders, MSCI Climate Change, MSCI Climate Action e MSCI Low Carbon.



## CDP [i]

CDP realizza annualmente un assessment per la valutazione dell'approccio alla mitigazione dei cambiamenti climatici (circa 15.000 società valutate su tematiche ambientali nel 2022). L'analisi si basa su dati e informazioni fornite dalle aziende, valutate su 4 livelli (comunicazione, consapevolezza, gestione, leadership) che rappresentano il progresso delle società nella tutela dell'ambiente. La valutazione contempla una scala da A (migliore) a D-.

Nel 2022 ad Intesa Sanpaolo è stato attribuito lo score A, con conseguente inclusione, unica Banca italiana, nella Climate Change "A List" che comprende circa 300 società.



## Corporate Knights - 2023 Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index [i]

L'indice comprende le 100 società più sostenibili al mondo, valutate sulla base di informazioni pubbliche, in relazione a 25 indicatori, partendo da un universo di oltre 6.700 società quotate.



## Euronext ESG Indices [i]

Intesa Sanpaolo è inclusa nell'indice MIB ESG e in altri Euronext ESG Indices, tra cui Euronext Vigeo Europe 120 e Euronext Vigeo Euro 120, sulla base della valutazione condotta da Moody's ESG Solutions su circa 5.000 emittenti. L'indice MIB ESG è il primo indice blue-chip per l'Italia dedicato alle best practice ESG, lanciato ad ottobre 2021 da Euronext - Borsa Italiana.



**Solactive ESG Indices [i]**

Solactive ESG include Intesa Sanpaolo nei suoi Global e Europe Corporate Social Responsibility Indices - basati sui criteri dell'associazione indipendente Forum Ethibel - e in altri indici ESG che fanno riferimento ai rating di ISS come Solactive ISS Prime Rated ESG Index Series.

**Morningstar ESG Indexes [i]**

Intesa Sanpaolo è inclusa negli indici Morningstar ESG, tra cui Eurozone Gender Diversity Select 50, che si basa sulle valutazioni di Equileap.

**QONTIGO-STOXX® Sustainability Indices [i]**

Intesa Sanpaolo fa parte di diverse famiglie di indici STOXX® di sostenibilità, tra cui Low Carbon and Climate Indices. Tra gli indici, lo STOXX® Global ESG Leaders Index seleziona le società secondo criteri best in class, sulla base del rating di sostenibilità attribuito da Sustainalytics. L'indice include Intesa Sanpaolo tra circa 400 aziende leader a livello mondiale.

**Standard Ethics Indices [i]**

Analizzano le società sotto il profilo di sostenibilità, governance e Corporate Social Responsibility. Intesa Sanpaolo figura 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.

**2023 Bloomberg Gender-Equality Index - GEI [i]**

Indice tematico dedicato all'uguaglianza di genere che include 484 società analizzate su cinque aree di indagine, partendo da un universo di riferimento di oltre 11.500 società quotate.

**Refinitiv - 2022 Top 100 Diversity and Inclusion Index [i]**

Partendo da oltre 12.000 società analizzate a livello globale, l'indice tematico seleziona le 100 aziende quotate più inclusive e attente alle diversità nell'ambiente di lavoro.



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

**Institutional Investor - Classifica 2022 [i]**

Intesa Sanpaolo si conferma miglior banca europea per le relazioni con gli analisti finanziari e gli investitori istituzionali e per gli aspetti ESG.

**The Banker – Bank of the Year in Italy [i]**

Per il terzo anno consecutivo, Intesa Sanpaolo è Bank of the Year in Italy. La Banca si è distinta per il ruolo svolto nell'ambito del PNRR con oltre €400 miliardi di erogazioni a medio-lungo termine messi a disposizione per sostenere l'economia reale, di cui €270 miliardi per le imprese e €145 miliardi ai privati. In tale ambito, circa €150 miliardi sono previsti per le famiglie, le comunità e per l'inclusione, €75 miliardi per la circular economy e la transizione green e €60 miliardi per infrastrutture, trasporti e rigenerazione urbana. Inoltre, con il Piano di Impresa 2022-2025, Intesa Sanpaolo ha rinnovato il proprio impegno di banca leader per impatto sociale, con €500 milioni di contributi previsti a supporto delle persone in difficoltà. Va in questa direzione un progetto per la promozione di 8.000 abitazioni in social housing per giovani e senior, che rappresenta uno dei più ampi programmi di edilizia sociale in Italia.

**Newsweek e Statista - World's Most Socially Responsible Banks 2022 [i]**

La testata statunitense Newsweek e la società di analisi economica Statista hanno messo Intesa Sanpaolo al primo posto tra i gruppi bancari della zona euro e al dodicesimo posto a livello globale nella classifica delle 175 banche più socialmente responsabili.

## 2022 Sustainable Banking Revenues Ranking - Corporate Knights - The Banker [i]

Intesa Sanpaolo si è collocata al primo posto in termini di Total Sustainable Revenue e al quarto in termini di Sustainable Revenue Ratio. La classifica include le banche aderenti alla NZBA che hanno risposto in merito a dati sui propri prodotti sostenibili.

## As You Sow e Corporate Knights – 2023 Clean 200™ [i]

Intesa Sanpaolo è stata inclusa per la prima volta nella classifica 2023 Clean 200™, stilata in collaborazione dall'organizzazione no profit As You Sow e Corporate Knights. La classifica include le 200 società quotate maggiormente impegnate a guidare la transizione ecologica a livello globale. Intesa Sanpaolo è l'unica banca italiana e la seconda in Europa nella classifica.

## ESG Investing Global Markets Media - ESG Reporting Awards 2022 [i]

Intesa Sanpaolo si è confermata al secondo posto e unica banca italiana nella classifica mondiale ESG Reporting Awards 2022, nella categoria dedicata ai reporting di sostenibilità del settore Financial (Banking).

## Global Finance - Sustainable Finance Awards 2022 [i]

Intesa Sanpaolo è stata premiata dalla rivista statunitense Global Finance, che ne ha riconosciuto la leadership in Italia, in occasione dei suoi Sustainable Finance Awards 2022. Assegnati in 63 paesi, questi riconoscimenti vanno alle istituzioni finanziarie che si distinguono nel finanziamento di iniziative utili a mitigare gli impatti negativi dei cambiamenti climatici. Premiata anche VÚB Banka, subsidiary slovacca del Gruppo.

I criteri di valutazione per l'assegnazione dei Sustainable Finance Awards 2022 includono politiche e obiettivi di governance, nonché risultati misurabili nel finanziamento della sostenibilità ambientale e sociale.

## AIFIn - Financial Innovation – Italian Awards [i]

A marzo 2023 Intesa Sanpaolo è risultata la vincitrice dell'Italian Award 2023 come "Istituzione Finanziaria Innovativa per l'anno 2022".

Il Gruppo si è distinto in 6 delle 8 categorie tematiche, tra cui "CSR e Sustainability" con i progetti "Golden Links: i legami sono d'oro" e "Laboratorio ESG".



## Milano Finanza - Innovazione Award 2022 [i]

L'offerta S-Loan, il portale SKILLS4ESG e l'App Intesa Sanpaolo Reward hanno ricevuto, nei rispettivi ambiti di competenza, il premio MF Innovazione Award 2022, organizzato da Milano Finanza in collaborazione con Accenture. Il riconoscimento è il risultato di un processo di analisi e selezione dei prodotti e dei servizi nell'ampio panorama dell'offerta bancaria e assicurativa in Italia.



## Lundquist-Comprend – Webranking Europe 2022 [i]

Intesa Sanpaolo è al sedicesimo posto, prima tra le banche europee, nella classifica Webranking Europe 2022 che valuta la qualità della comunicazione e la trasparenza sui canali digitali istituzionali delle principali aziende quotate europee.



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

Nel 2022 il Grattacielo di Torino ha ottenuto la conferma della certificazione LEED Platinum (Leadership in Energy and Environmental Design) del Green Building Council nella categoria gestione sostenibile, conseguita nel 2019. 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.



**Green  
Building  
Council  
Italia**

## Top Employers Institute – Top Employer Italia 2023 [i]

Intesa Sanpaolo è stata riconosciuta Top Employer 2023 da Top Employers Institute per il secondo anno consecutivo. L'ente è un'autorità a livello globale nel riconoscimento delle eccellenze nelle pratiche HR: l'istituto ha certificato 2.053 aziende in 121 diversi Paesi/regioni del mondo.



The image shows a grand, ornate room, likely a historical or museum setting. The walls are covered in gold leaf panels with intricate carvings. The ceiling is painted with a landscape scene featuring a blue sky, white clouds, and small figures. The floor is made of light-colored wood in a complex parquet pattern. In the foreground, there is a dark, semi-transparent rectangular overlay containing the text.

Identità e profilo del Gruppo

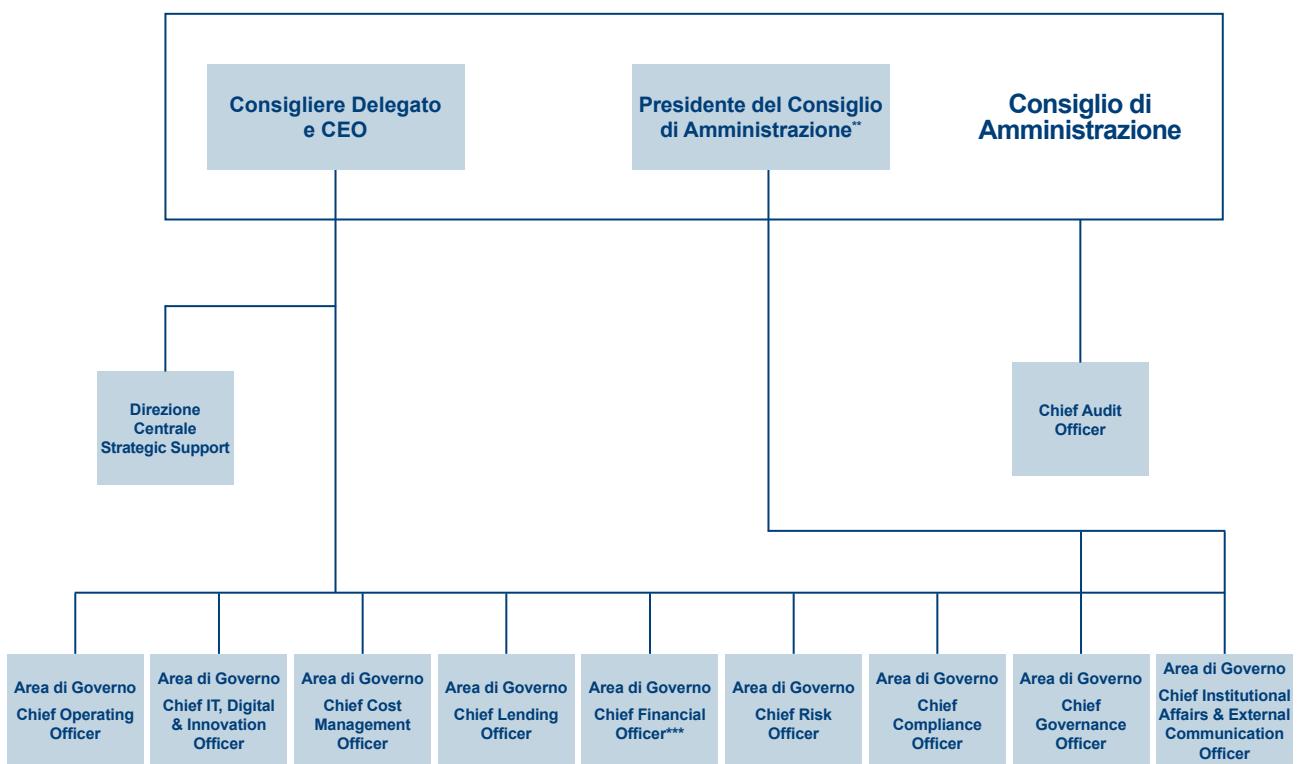
# Presentazione del Gruppo

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, con una capitalizzazione di 48,6 miliardi di euro\*, è uno dei principali gruppi bancari in Europa, con un forte impegno ESG, un posizionamento ai vertici mondiali per l'impatto sociale e grande focus sul clima.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è il maggiore gruppo bancario in Italia, con 13,6 milioni di clienti e oltre 3.600 filiali, ed è leader italiano nelle attività finanziarie per famiglie e imprese in particolare nell'intermediazione bancaria (con una quota del 19% dei prestiti e del 22% dei depositi), nei fondi pensione (24%), nel risparmio gestito (25%) e nel factoring (26%).

Inoltre il Gruppo ha una presenza internazionale strategica, con oltre 950 sportelli e 7,1 milioni di clienti, incluse le banche controllate operanti nel commercial banking in 12 Paesi tra Europa centro-orientale, Medio Oriente e Nord Africa e da una rete internazionale specializzata nel supporto alla clientela corporate composta da Hub Corporate, Uffici di rappresentanza, Filiali e Banche, presente 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.

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 28 febbraio 2023.

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

\*\*\* Nell'ambito dell'Area di Governo Chief Financial Officer è inoltre inserita la figura del Dirigente Preposto.

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

<b>Banca dei Territori</b>	Focalizzazione sul mercato e centralità del territorio per il rafforzamento delle relazioni con gli individui, le piccole e medie imprese e gli enti nonprofit. La divisione include le attività di credito industriale, leasing e factoring, nonché quelle di instant banking tramite la partnership tra la controllata Isybank <sup>(1)</sup> e il Gruppo ENEL (Mooney).
<b>IMI Corporate &amp; Investment Banking</b>	Partner globale per le imprese, le istituzioni finanziarie e la pubblica amministrazione in un'ottica di medio/lungo termine, su basi nazionali ed internazionali. Include le attività di capital markets & investment banking 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.
<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 VUB Banka), Romania (Intesa Sanpaolo Bank Romania), Serbia (Banca Intesa Beograd), Slovacchia (VUB 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 6.648 private banker.
<b>Asset Management</b>	Soluzioni di asset management rivolte alla clientela del Gruppo, alle reti commerciali esterne al Gruppo e alla clientela istituzionale. La divisione include Eurizon con 304 miliardi di euro di masse gestite.
<b>Insurance</b>	Prodotti assicurativi e previdenziali rivolti alla clientela del Gruppo. Alla divisione, che ha una raccolta diretta e riserve tecniche pari a 174 miliardi di euro, fanno capo Intesa Sanpaolo Vita – che controlla Intesa Sanpaolo Assicura, Intesa Sanpaolo Life, Intesa Sanpaolo RBM Salutetee Intesa Sanpaolo Insurance Agency – e Fideuram Vita.

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

## La presenza internazionale<sup>(2)</sup>

<b>Italia</b>	3.611 Filiali
<b>Altri paesi europei</b>	770 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>	174 Filiali 1 Ufficio di Rappresentanza
<b>Australia/Oceania</b>	1 Filiale



## Posizionamento competitivo

### Ranking in Italia – Quote di mercato<sup>(2)</sup>



<sup>(1)</sup> Banca 5 ridevoluta Isybank dal 1° gennaio 2023.

<sup>(2)</sup> Dati al 31 dicembre 2022.

<sup>(3)</sup> Comprendono le obbligazioni.

<sup>(4)</sup> Fondi comuni; dati al 30 settembre 2022.

<sup>(5)</sup> Dati al 30 settembre 2022.

# Mission e valori

La Mission è l'anima vigile di un'azienda, la linea guida di tutte le sue azioni, sia nel lavoro interno, sia con i clienti, rappresenta la bussola dei comportamenti di tutte le persone della banca, impegnate nella realizzazione dei Piani di Impresa.

Nel gennaio 2022 il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo ha approvato la nuova Mission del Gruppo, riformulata sulla scia di quanto già sancito dal Piano di Impresa 2018-2021 e nell'ambito della definizione di quello del 2022-2025 della centralità delle persone di Intesa Sanpaolo, risorse fondamentali e fattore decisivo per il successo della banca.

Così come il Piano di Impresa è stato costruito con una logica corale, raccogliendo idee e proposte da circa 58.000 dipendenti, così anche per la stesura della nuova Mission è stata scelta la strada della partecipazione. Il percorso di riformulazione della mission di Intesa Sanpaolo era iniziato nel 2018, in un contesto di crescente attenzione verso i comportamenti delle aziende a tutela dell'ambiente e a sostegno della società.

A settembre 2018 tutto il personale di Intesa Sanpaolo in Italia e nelle Banche Estere - rispettivamente 68.901 e 19.929 i dipendenti - è stato coinvolto in una ricerca quali-quantitativa che aveva come obiettivo quello di identificare i pilastri valoriali della nuova Mission, in relazione ai contenuti e al percepito del Piano Industriale. Le persone di Intesa Sanpaolo sono state interrogate su quali valori la banca incarnasse, quali la rendessero diversa dalle altre banche e quali fossero i valori indispensabili per affrontare le sfide del futuro.

Era emersa l'opportunità di esprimere la centralità delle persone nella nuova Mission, oltre ai valori e alle attitudini già presenti (solidità, professionalità, equità e integrità) sono emersi nuovi valori come il prendersi cura delle persone (cura), ascoltare e semplificare il quotidiano (ascolto), l'orientamento al futuro, la capacità di anticipare i cambiamenti e di saperli affrontare correttamente, la capacità di gestire le risorse in maniera responsabile lasciando un'eredità migliore di quella che si è ricevuta (stewardship) e l'eccellenza come tensione continua al miglioramento.

In una seconda fase, nel novembre 2018, 17 Top Manager del Gruppo hanno partecipato a un workshop dove, partendo dall'analisi del contesto di riferimento, dalle tendenze in atto e dalle indicazioni emerse dalla prima fase di ascolto, si è arrivati alla prima stesura della nuova Mission.

Nel 2020 il percorso si era poi interrotto a causa di due eventi straordinari: la pandemia e il lancio dell'OPS verso UBI; questi accadimenti, insieme alla forte accelerazione dell'utilizzo delle piattaforme digitali post pandemia hanno richiesto una verifica della formulazione della Mission per accertarsi dell'attualità dei suoi contenuti.

È stata quindi svolta una terza fase di assessment che ha confermato come la mission fosse in linea con i valori dell'integrazione tra Intesa Sanpaolo e UBI e ha confermato l'attualità delle parole chiave post integrazione: cura, eccellenza, innovazione, sostenibilità.

Obiettivo della mission è quindi diventare uno strumento vivo, i cui valori siano alla base di un nuovo linguaggio, destinato non solo al pubblico interno, ma integrato nella comunicazione verso l'esterno di Intesa Sanpaolo.

Noi persone di Intesa Sanpaolo:

Crediamo

nell'integrità e nella sostenibilità delle nostre azioni e di quelle della nostra Banca.

Ci prendiamo cura

dei nostri clienti con l'eccellenza dei nostri prodotti, dei nostri servizi e dei nostri comportamenti.

Creiamo valore e innovazione

per le persone, per le imprese e le comunità di tutti i paesi e i territori in cui operiamo.

Costruiamo un futuro

al servizio di uno sviluppo sostenibile a favore dell'ambiente, delle giovani generazioni e di una società  
realmente inclusiva.

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 seguenti 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 volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

## 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 [i]

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

In support of

**WOMEN'S  
EMPOWERMENT  
PRINCIPLES**

Established by UN Women and the  
UN Global Compact Office

## 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.



## Net-Zero Banking Alliance (NZBA) [i]

Alleanza di banche promossa da UNEP FI, con l'obiettivo di zero emissioni nette entro il 2050 per i portafogli prestiti e gli investimenti a bilancio.

## Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) [i]

Alleanza di investitori istituzionali internazionali impegnati ad azzerare le emissioni nette di gas serra nei propri portafogli di investimento entro il 2050. Intesa Sanpaolo aderisce tramite Intesa Sanpaolo Vita.

## Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI) [i]

Iniziativa costituita da asset manager a livello internazionale per sostenere l'obiettivo di zero emissioni nette di gas serra entro il 2050, favorendo investimenti in linea con gli sforzi per limitare il riscaldamento globale.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce attraverso Eurizon Capital SGR, Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management (Ireland).

## Net-Zero Insurance Alliance (NZIA) [i]

Alleanza tra i principali assicuratori e riassicuratori del mondo impegnati a portare i propri portafogli di sottoscrizione a zero emissioni nette di gas a effetto serra entro il 2050, in linea con un aumento massimo della temperatura di 1,5°C rispetto ai livelli preindustriali entro il 2100. Intesa Sanpaolo aderisce tramite Intesa Sanpaolo Vita.

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

Programma dell'UNEP FI per 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 Princìpi 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 Princìpi come firmatario attraverso Eurizon Capital SGR, Fideuram Asset Management SGR, Fideuram Asset Management (Ireland) e il Fondo Pensione del Gruppo.

Signatory of:

**PRI** Principles for Responsible Investment

### **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 fornisce ad aziende e Paesi un sistema globale di informazioni sul cambiamento climatico. L'adesione a CDP favorisce la diffusione delle informazioni sulle emissioni e sulla gestione dei rischi e delle opportunità associati al cambiamento climatico.

Intesa Sanpaolo e Eurizon Capital SGR aderiscono al CDP come investor signatories.



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

Istituita nel dicembre 2015 dal Financial Stability Board (FSB), a giugno 2017 la Task Force ha pubblicato undici raccomandazioni per promuovere una rendicontazione trasparente su rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici da parte delle imprese.

Intesa Sanpaolo pubblica dal 2021 il TCFD Report, disponibile sul sito web. [i]



### **European Clean Hydrogen Alliance [i]**

Promossa dalla Commissione Europea nell'ambito del perseguitamento degli obiettivi UE sul cambiamento climatico, dal 2020 l'iniziativa supporta la diffusione su vasta scala delle tecnologie legate alla produzione di idrogeno da fonti rinnovabili o a bassa emissione di carbonio entro il 2030.



### **Global Reporting Initiative [i]**

Organizzazione che sviluppa linee guida riconosciute a livello globale (GRI Standard) per la rendicontazione di sostenibilità. Intesa Sanpaolo è membro della GRI Community.



### **B4SI [i]**

Standard di rendicontazione riconosciuto a livello internazionale per misurare e gestire l'impatto sociale da parte delle imprese.



### **Forum per la Finanza Sostenibile [i]**

Associazione multi-Stakeholder con l'obiettivo di diffondere la cultura e sostenere lo sviluppo della finanza sostenibile. È il rappresentante italiano di EuroSIF (European Sustainable Investment Forum). Anche Eurizon è membro ordinario del Forum da Novembre 2021.



### **Institutional Investors Group on Climate Change (IIGCC) [i]**

Associazione europea degli investitori istituzionali sui temi del cambiamento climatico, per aiutare a definire le politiche pubbliche, le pratiche di investimento e i comportamenti aziendali al fine di affrontare i rischi e le opportunità a lungo termine associati ai cambiamenti climatici. Il Gruppo aderisce attraverso Eurizon Capital SGR dal 2021.



Ulteriori approfondimenti sono disponibili nel TCFD Report [i].

## **PARTNERSHIP**

### **Ellen MacArthur Foundation [i]**

La fondazione è uno dei principali promotori internazionali della transizione sistematica verso la Circular Economy. Intesa Sanpaolo è Strategic Partner della Fondazione, con la quale ha rinnovato l'accordo di collaborazione per il triennio 2022-2024.



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 del Piano d'Impresa 2022-2025 relativi ai temi ESG e di sostenibilità presentano una stretta connessione con alcuni Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Questo legame è evidenziato anche dall'analisi di materialità che consente di far emergere la rilevanza di alcune tematiche sia in termini di impatto sulle strategie del Gruppo che sui propri Stakeholder.

Pertanto, nella tabella seguente 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 2022-2025 e i temi materiali. 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 e gli investimenti, si estende a tutti gli SDGs ed è, in particolare, focalizzato su 13 obiettivi.

Contributo agli SDGs	1 Sconfiggere la povertà	3 Salute e benessere	4 Istruzione di qualità	5 Parità di genere	7 Energia pulita e accessibile	8 Ambiente e economia circolare	9 Industria, innovazione e infrastrutture	10 Includere le diseguaglianze	11 Città e comunità sostenibili	12 Consumo e produzione responsabile	13 Cura e cambiamento climatico	16 Pace, giustizia e fortezza	17 Partnership per gli obiettivi
Valore e solidità del Gruppo						■							
Integrità nella condotta aziendale												■	
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	■												
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity								■					■
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	■	■	■	■			■	■	■				■
Investimenti e assicurazione sostenibili						■					■		■
Supporto alla comunità e impegno per la cultura	■	■	■						■				■
Tutela del lavoro						■							
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo		■	■			■		■					■
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo	■					■							
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular					■					■	■		■
Cambiamento climatico					■					■			■

Questi sono gli Obiettivi individuati e le principali Azioni realizzate nel 2022, ove non diversamente specificato.

SDGs	Azioni 2022	Obiettivi
<b>1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ</b> 	<p><b>Contributo monetario alla Comunità (vedi pag. 161)</b>  Nel 2022 complessivamente il contributo monetario alla comunità ammonta a ~€96,5mln, di cui in particolare il 15,8% per la solidarietà sociale, il 14,4% per lo sviluppo economico e l'11,3% per fronteggiare emergenze civili e umanitarie.</p> <p><b>Progetto cibo e riparo per i bisognosi (vedi pag. 163)</b>  Nel 2022 sono stati portati a termine più di 21,3 milioni di interventi con ~15,9 milioni di pasti, oltre 2,2 milioni di dormitori/letti, ~3 milioni di prescrizioni di farmaci, 264.000 capi di abbigliamento.</p> <p><b>Social lending (vedi pag. 129)</b>  Nel 2022 concessi ~€0mld in social lending.</p> <p><b>Credito al Terzo Settore (vedi pag. 134)</b>  Erogati finanziamenti a supporto degli enti no-profit per complessivi €339mln.</p> <p><b>Fund for Impact (vedi pag. 130)</b>  Nel 2022, messi a disposizione ~€53mln a sostegno dei bisogni di persone e famiglie per garantire un accesso più ampio e sostenibile al credito, con programmi dedicati.</p> <p><b>Social housing (vedi pag. 166)</b>  Completata nel corso del 2022 l'impostazione dell'iniziativa per la promozione dello sviluppo di alloggi sociali e posti letto per studenti e anziani.</p> <p><b>Fondo di Beneficenza (vedi pag. 161)</b>  Nel 2022 erogati attraverso il Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo ~€15,7mln a sostegno di 750 progetti realizzati da enti non profit con il 99% delle risorse destinate a interventi a favore delle fasce più deboli della popolazione (obiettivo &gt;70% largamente superato).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nuovo credito a supporto di attività no-profit e di persone vulnerabili e giovani per €25mld.</li> <li>◦ Supporto delle persone in difficoltà effettuando circa 50 milioni di interventi (pasti, posti letto, farmaci e indumenti), con l'espansione del programma cibo e riparo per i bisognosi.</li> <li>◦ Progetto per la promozione dello sviluppo di 6.000-8.000 unità di alloggi sociali e posti letto per studenti.</li> <li>◦ Fondo Impact che consente l'erogazione di prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.</li> <li>◦ Forte impegno nell'ESG, con una posizione ai vertici mondiali per impatto sociale.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2022	Obiettivi
<b>3 SALUTE E BENESSERE</b> 	<p><b>Contributo monetario alla Comunità (vedi pag. 161)</b>  Nel 2022 complessivamente il contributo monetario alla comunità ammonta a ~€96,5mln, di cui il 38,4% per arte e cultura e il 3,8% per la salute.</p> <p><b>Salute e sicurezza del cliente (vedi pag. 112)</b>  Nel 2022, sul perimetro degli insediamenti territoriali di Intesa Sanpaolo in Italia si sono verificati 9 eventi rapina portati a termine e 5 tentativi, a fronte di 1 evento portato a termine nel 2021 e 3 tentativi.</p> <p><b>Salute, sicurezza e benessere delle Persone del Gruppo (vedi pag. 193)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Oltre 3.300 accessi nel 2022 al servizio di sostegno psicologico Ascolto e Supporto.</li> <li>◦ Piattaforma Carelab: usufruita da oltre il 70% delle persone del Gruppo in Italia con oltre 700.000 accessi nel 2022.</li> <li>◦ Nel 2022 il Fondo sanitario integrativo del Gruppo ha assistito circa 246.000 persone con ~200mln di prestazioni sanitarie (in auto-assicurazione e con coperture sanitarie e LTC).</li> <li>◦ Adesione al lavoro flessibile (74.000 persone abilitate).</li> <li>◦ Realizzato un nuovo quadro organizzativo che prevede una maggiore flessibilità in termini di orario lavorativo giornaliero e l'introduzione della settimana lavorativa di quattro giorni su base volontaria, a parità di retribuzione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Iniziative per il benessere e la sicurezza delle persone su larga scala (es. nuovi spazi per uffici, palestre, cibo sano, sicurezza nei viaggi di lavoro).</li> <li>◦ Attenzione continua alla sicurezza del cliente e dei collaboratori.</li> <li>◦ Promozione del welfare.</li> </ul>
<b>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</b> 	<p><b>Formazione (vedi pag. 186)</b>  L'offerta formativa del Gruppo ha privilegiato i canali digitali con modalità di fruizione semplici, veloci e interattive erogando nel 2022 ~12,6 milioni, di cui 11,3 milioni in modalità digitale.</p> <p><b>La formazione in ambito ESG (vedi pag. 54)</b>  Complessivamente, nel 2022, la formazione ESG rappresenta circa il 13% della formazione totale. Quasi 87.000 persone del Gruppo (92% del totale) hanno fruito di oltre 640.000 ore di formazione ESG, facendo registrare oltre 5 milioni di contenuti visualizzati nelle piattaforme digitali (Apprendo, Myla e Scuola dei Capi).</p> <p><b>Formazione ed engagement ESG dei clienti (vedi pag. 215)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Proseguita l'attività di sviluppo della formazione digitale dedicata alle imprese attraverso la piattaforma Skills4Capital, con l'obiettivo di accompagnare la crescita dell'impresa, sviluppare competenze e cogliere le opportunità di un mercato in continua evoluzione.</li> <li>◦ Progettato Skills4ESG, iniziativa volta a favorire la consapevolezza sulle tematiche ESG attraverso un portale per i clienti, punto di accesso unico ai temi di formazione ESG.</li> <li>◦ Attivati i primi 8 Laboratori ESG (a Venezia, Padova, Brescia, Bergamo, Cuneo, Bari-Taranto, Roma, Napoli-Palermo), un punto di incontro fisico e virtuale per supportare le PMI nell'approccio alla sostenibilità, e un'evoluzione dei servizi di consulenza offerti dai partner (es. Circularity, Nativa, CE Lab e altri).</li> <li>◦ Per la diffusione della cultura ESG, la Divisione Private Banking ha realizzato 47 Eventi Clienti (28 in presenza e 19 in digitale) per un totale di 11.150 partecipanti (5.000 in presenza e 6.150 in digitale).</li> <li>◦ Per contribuire alla sensibilizzazione alle tematiche ambientali della clientela imprese, nel 2022 si è conclusa l'indagine verso tutta la clientela imprese sul cambiamento climatico per comprenderne il posizionamento e le prospettive future associate. 15.000 i questionari raccolti.</li> </ul> <p><b>Continuo Impegno verso la cultura (pag. 167)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nel 2022 si è svolta la seconda edizione del corso di alta formazione di Gallerie d'Italia Academy per giovani manager del patrimonio culturale (30 studenti, 8 borse di studio, 60 docenti, 162 ore di lezione).</li> <li>◦ Le Gallerie d'Italia hanno organizzato attività educative gratuite, quali: 1.550 laboratori didattici a cui hanno partecipato circa 33.000 studenti; 260 percorsi pensati per pubblici fragili a cui hanno partecipato 3.680 persone che vivono situazioni di disabilità e di disagio sociale. Sono state proposte 815 visite e attività per adulti e famiglie e 300 iniziative culturali (incontri, workshop, presentazioni di libri, concerti, reading, conferenze stampa) partecipati da circa 30.000 persone.</li> </ul> <p><b>Contributo monetario alla Comunità (vedi pag. 161)</b>  Nel 2022 complessivamente il contributo monetario alla comunità ammonta a ~€96,5mln, di cui il 38,4% per arte e cultura e il 10,5% per l'istruzione e la ricerca.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Creazione di un ecosistema unico di competenze adeguato all'evoluzione della Banca tramite ~50 milioni di ore di formazione nel periodo 2022-2025.</li> <li>◦ 100% delle persone del Gruppo con formazione in ambito ESG entro il 2025.</li> <li>◦ Supportare la formazione e l'accesso al mercato del lavoro italiano di 3.000 giovani nel periodo 2022-2025 tramite Giovani e Lavoro.</li> <li>◦ Fondo Impact che consente l'erogazione di prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.</li> <li>◦ Supporto alle PMI/Corporate nel perseguimento dei propri obiettivi di sostenibilità aumentando i servizi di consulenza specializzata offerti attraverso l'attivazione di almeno un Laboratorio ESG in ogni Direzione Regionale al 2025 e di ~100 specialisti ESG dedicati.</li> <li>◦ Continuo impegno per la cultura attraverso la valorizzazione del patrimonio del Gruppo.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2022	Obiettivi
<b>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</b> 	<p><b>Educazione e diffusione della cultura finanziaria (vedi pag. 135)</b>  Attraverso il Museo del Risparmio, la formazione/ divulgazione della cultura finanziaria ha raggiunto nel corso del 2022 circa 46.000 utenti, di cui 38.000 studenti delle scuole di ogni ordine e grado. Tramite progetti educativi dedicati e visite didattiche sono state erogate oltre 1.200 ore di formazione a cui hanno partecipato 24.000 studenti e 3.300 adulti e docenti.</p> <p><b>Promozione dell'inclusione educativa e dell'occupabilità giovanile (vedi pag. 166)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Intesa Sanpaolo collabora con oltre 60 Atenei Italiani e internazionali (in particolare Oxford e Cambridge). Nel 2021 sono stati siglati oltre 60 Accordi e sono continue collaborazioni avviate sul territorio nazionale; sono state inoltre erogate oltre 150 borse di studio e assegni di ricerca a favore di giovani studenti e ricercatori.</li> <li>◦ Programma Giovani e Lavoro, realizzato in partnership con Generation Italy, è finalizzato alla formazione e all'inserimento di 5.000 giovani nel mercato del lavoro italiano (3.000 nel periodo 2022-2025): oltre 7.500 giovani (di età 18-29) hanno inviato la propria candidatura nel 2022 oltre 31.500 dal 2019); oltre 1.650 studenti intervistati e oltre 770 formati/in formazione attraverso 30 corsi nel 2022 (più di 6.800 studenti intervistati e circa 3.000 studenti formati/in formazione dal 2019); circa 2.300 aziende coinvolte dall'inizio del Programma.</li> <li>◦ Intesa Sanpaolo è lo sponsor principale del progetto Generation4Universities, sviluppato da Generation e McKinsey &amp; Company, finalizzato ad aiutare gli studenti all'ultimo anno di università a iniziare una carriera professionale di successo. Il programma, terminato a luglio, ha coinvolto 100 studenti provenienti da 36 università e 31 primarie aziende italiane come potenziali datori di lavoro. Al 31 dicembre risultano attivati già 54 stage (5 da Intesa Sanpaolo).</li> <li>◦ P-Tech, iniziativa in partnership con IBM, ha l'obiettivo di formare giovani professionisti nell'ambito dei nuovi skills digitali: nel 2022 Intesa Sanpaolo ha collaborato erogando 3 webinar, 1 workshop sulla finanza di tre giorni (online) e diversi incontri di mentoring.</li> <li>◦ Lancio del progetto School4life per l'orientamento dei giovani a rischio abbandono scolastico. Intesa Sanpaolo ha scelto di erogare la propria proposta formativa a più di 850 studenti di 14 scuole medie.</li> <li>◦ Attraverso il progetto Tesi in Azienda, Intesa Sanpaolo supporta gli studenti nella stesura dell'elaborato di tesi di laurea o di dottorando. Il progetto ha coinvolto circa 150 studenti nel 2022.</li> </ul> <p><b>Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 130)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ "Per Merito", prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero, ha consentito di erogare ~€51mln nel 2022.</li> <li>◦ XME StudioStation, finanziamento per supportare l'apprendimento a distanza ha permesso di erogare ~€1,8mln nel 2022.</li> </ul>	
<b>5 PARITÀ DI GENERE</b> 	<p><b>Inclusione e diversity management (vedi pag. 188)</b>  Tra le attività più rilevanti realizzate nel 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ incidenza costante nella ripartizione per categoria e genere rispetto al totale della popolazione. Il personale direttivo femminile (dirigenti e quadri direttivi) è pari a quasi 15.000 risorse a livello di Gruppo, con un'incidenza del 29,1% rispetto al totale della popolazione femminile. Il rapporto tra il personale direttivo femminile sul totale del personale direttivo è pari al 39,4% (38,8% nel 2021).</li> <li>◦ Il 60% delle nomine a posizioni senior sono state nominate a posizioni senior (primo e secondo livello di riporto dal CEO) nel corso del 2022.</li> <li>◦ Otttenuta la certificazione per la parità di genere (Intesa Sanpaolo è il primo grande Gruppo bancario italiano a ottenerla per il suo impegno in materia di diversità e inclusione) secondo i criteri stabiliti dal PNRR nella Missione 5 "Inclusione e coesione".</li> <li>◦ Proseguito il programma Female Leadership Acceleration, un percorso di formazione e sviluppo rivolto a donne manager, con l'obiettivo di creare una comunità alla quale dedicare approcci gestionali personalizzati in termini di crescita e creare networking tra le partecipanti.</li> <li>◦ Terminato il percorso di managerial discussion sui temi della Leadership Inclusiva rivolto alle persone con ruoli di responsabilità (coinvolte più di 6.600 persone, ovvero tutta la popolazione del management in Italia); l'iniziativa è in corso di diffusione nelle Banche Estere.</li> <li>◦ Proseguita 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 più di 100 Role Model aziendali all'iniziativa InspiringGirls, il progetto dedicato alle ragazze e ai ragazzi delle scuole medie che prevede incontri con donne manager del Gruppo con l'obiettivo di superare gli stereotipi di genere che possono ostacolare sogni e ambizioni in età scolare e influenzare la scelta dei successivi percorsi educativi.</li> <li>◦ A sostegno della partecipazione delle donne alle carriere STEM, 8 borse di studio erogate nell'ambito del programma Girls@Polimi, per contribuire attivamente ad attrarre più studentesse nelle facoltà tecnico-scientifiche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione.</li> <li>◦ ~50% di donne in nuove nomine per posizioni senior (1-2 livelli organizzativi dal Consigliere Delegato e CEO).</li> <li>◦ Fondo Impact che consente l'erogazione di prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2022	Obiettivi
<b>5 PARITÀ DI GENERE</b> 	<p><b>Fund for Impact – nuove opportunità di accesso al credito (vedi pag. 130)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proseguito Mamma@work, prestito a condizioni fortemente agevolate lanciato nel luglio 2020 per conciliare maternità e lavoro nei primi anni di vita dei figli (~€1,2mln concessi nel 2022).</li> </ul> <p><b>L'offerta per l'imprenditoria femminile (vedi pag. 132)</b></p> <p>Il finanziamento Business Gemma sostiene le imprese femminili e le lavoratrici autonome beneficiando gratuitamente della garanzia della sezione speciale del Fondo PMI per l'imprenditoria femminile. Nel 2022 sono stati erogati 100 finanziamenti per 3,6 milioni di euro.</p> <p><b>Prodotti e servizi per le piccole e medie imprese (vedi pag. 210)</b></p> <p>Nell'ambito del plafond S-Loan, finanziamento dedicato alle PMI per progetti finalizzati a migliorare il profilo di sostenibilità. Nell'ambito di S-Loan Diversity per valorizzare e promuovere la parità di genere e il ruolo della donna nel contesto socioeconomico.</p>	
<b>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</b> 	<p><b>Finanziamenti per la green e circular economy (vedi pag. 209)</b></p> <p>Nel 2022 sono stati erogati ~€6,3mld in finanziamenti green e circular, pari al 7,7% sul totale del credito erogato. Tra i prodotti principali risaltano i mutui Green (erogazioni per oltre €2,6mld).</p> <p><b>Plafond circular economy (vedi pag. 212)</b></p> <p>Nel 2022 sono stati valutati e validati 420 progetti per un importo di €9,1mld, accordati €4,7mld in 230 transazioni (di cui €2,6mld relativi a green finance) ed erogati €3,1mld (di cui €2,2mld relativi alla green finance).</p> <p><b>Green Bond (vedi pag. 214)</b></p> <p>A settembre 2022 è stato collocato un Green Bond per un valore nominale di €1mld, allineato al nuovo Green, Social and Sustainability Bond Framework pubblicato nel 2022 e il cui utilizzo dei proventi è destinato a tutte le categorie green incluse in esso.</p> <p>Il totale delle emissioni green ammonta a €3,5mld e, grazie all'ultima emissione, il Green Bond Ratio, la percentuale di obbligazioni verdi in essere a fine esercizio, risulta pari a ~8,9%.</p> <p><b>Energia rinnovabile (vedi pag. 228)</b></p> <p>Acquistata ~91% di energia elettrica rinnovabile sul totale acquistato nel 2022.</p> <p>L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile fotovoltaica è stata pari a 1.344 MWh.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto ai clienti nella transizione ESG/climate.</li> <li>Plafond di €8mld per l'economia circolare.</li> <li>Ulteriore impulso al credito sostenibile per i clienti retail con particolare attenzione alla transizione ecologica: €12mld di credito green agli individui.</li> <li>100% di energia elettrica rinnovabile a livello di Gruppo nel 2030 (livello già raggiunto in Italia nel 2021).</li> <li>Mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico.</li> </ul>
<b>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</b> 	<p><b>Sostegno al tessuto produttivo (vedi pag. 137)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il Gruppo ha messo a disposizione un importo complessivo di oltre 400 miliardi di euro in termini di nuovi finanziamenti a medio-lungo termine per imprese e famiglie nel periodo 2021-2026, in concomitanza con l'avvio del Piano Nazionale per la Ripresa e la Resilienza per l'Italia (PNRR).</li> <li>Erogati circa €81mld di nuovo credito a mediolungo termine, con circa 58mld in Italia, di cui circa 52mld erogati a famiglie e piccole e medie imprese.</li> <li>Nel 2022 circa 4.000 aziende italiane sono state aiutate a tornare in bonus da posizioni di credito deteriorato (oltre 137.000 dal 2014), preservando rispettivamente circa 20.000 posti di lavoro (690.000 dal 2014).</li> <li>È in corso lo sviluppo di un'offerta a sostegno dell'evoluzione sostenibile delle filiere, con l'ingaggio del capo-filiera e dei fornitori per il miglioramento del loro profilo di sostenibilità. Alla fine di dicembre 2022 le aziende capofila aderenti riguardano circa 830 filiere con un potenziale di oltre 19.600 fornitori e una forza lavoro di oltre 112.000 dipendenti.</li> <li>La Banca ha proseguito l'erogazione dei finanziamenti SME Initiative, iniziativa promossa dal Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI), per il credito a tassi agevolati di progetti di investimento delle imprese che operano nelle regioni del Mezzogiorno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale per ~€328mld di cui €285mld in Italia (valore cumulato 2022-2025).</li> <li>Assunzione di ~4.600 professionali nel periodo 2022-2025.</li> <li>Programma di riconversione/ricalificazione di ~8.000 persone del Gruppo per distribuire la capacità in eccesso verso le priorità del Piano di Impresa. Programma "Leader del futuro" rivolto a ~1.000 talenti e key people a livello di Gruppo.</li> <li>Rafforzamento dell'offerta ESG nell'Asset management<sup>(1)</sup>: crescita a €156mld di risparmio gestito investito in prodotti ESG nel 2025 da €110mld nel 2021, aumentando l'incidenza sul totale del risparmio gestito al 60% dal 46%.</li> </ul>

<sup>(1)</sup> Perimetro Eurizon – Fondi ex art. 8 e 9 SFDR 2019/2088.

SDGs	Azioni 2022	Obiettivi
<b>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</b> 	<p><b>Investimenti sostenibili (vedi pag. 145)</b>  Intesa Sanpaolo si è impegnata a rafforzare l'offerta di ESG nell'Asset management attraverso il lancio di nuovi fondi sostenibili: a fine 2022 gli AuM sostenibili ammontano a circa €110mld, pari al oltre il 54% del totale AuM (perimetro Eurizon – fondi ex artt. 8 e 9 SFDR 2088). Fideuram offre 81 fondi classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della SFDR per un totale di €26,6mld di patrimonio (il 61% del patrimonio totale dei fondi gestiti), in forte crescita rispetto a €3mld del 2021.</p> <p><b>Promozione dell'inclusione educativa e dell'occupabilità</b>  Prima e seconda edizione del Programma "Digital Re-start" di Divisione Private Banking, per formare e ricollocare nel mercato del lavoro disoccupati di età compresa tra i 40 e i 50 anni tramite 75 borse di studio per il Master in Data Analysis. 50 partecipanti, di cui 29 hanno ottenuto un nuovo impiego.</p> <p><b>Tutela del lavoro (vedi pag. 176)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nell'ambito degli accordi sottoscritti è proseguita l'individuazione delle condizioni per un ricambio generazionale senza impatti sociali, assicurando un'alternativa ai possibili percorsi di riconversione professionale, prevedendo circa 9.200 uscite su base esclusivamente volontaria per pensionamento o per accesso al Fondo di solidarietà di settore, che saranno realizzate nel Gruppo entro il 31 marzo 2025.</li> <li>◦ Sono state effettuate circa 1.300 assunzioni di professional nel 2021 e nel 2022. Le politiche occupazionali del Gruppo comprendono l'ingresso di nuove persone anche mediante il contratto misto (oltre 770 persone in servizio a fine 2022).</li> <li>◦ L'attività di riconversione e di upskilling delle risorse è stata indirizzata, coerentemente con la strategia del Gruppo, a favore delle iniziative prioritarie ad alto valore aggiunto per la Banca. Nel dettaglio, nel corso del 2022, le attività hanno coinvolto ~2.000 persone, indirizzate principalmente alle iniziative prioritarie di Piano.</li> </ul> <p><b>Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 184)</b>  45.629 persone hanno aderito a LECOIP 3.0, il piano di incentivazione a lungo termine rivolto a tutti i professional del perimetro Italia; in particolare, con riferimento a ESG, si prevede un rendimento minimo del capitale inizialmente assegnato a fronte del raggiungimento da parte del Gruppo del medesimo KPI composito ESG. Nel sistema incentivante annuale del CEO e di altri ~3.000 Manager, nell'ambito della Performance Scorecard è prevista l'assegnazione del KPI trasversale di Gruppo ESG a cui è attribuito un peso pari al 15%.</p> <p><b>Gestione e sviluppo dei talenti (vedi pag. 187)</b>  Oltre 140 persone del Gruppo hanno completato il loro percorso di sviluppo nell'ambito dell'International Talent Program, tuttora in corso per altre ~180 risorse; sono stati selezionati 170 nuovi talenti che inizieranno il programma entro il 1trimestre 2023 (150 colleghi interni e 20 dall'esterno). Sono state inoltre identificate ~430 key people tra il Middle Management per iniziative di sviluppo e formazione dedicate.</p>	
<b>9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</b> 	<p><b>Trasformazione digitale (vedi pag. 120)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nel 2022, la Nuova Banca Digitale Isybank è stata ben avviata: Delivery Unit "Domain Isy Tech" già operativa con ~340 specialisti dedicati, contratto con Thought Machine finalizzato e masterplan tecnologico definito. È stata inoltre definita la struttura dell'offerta e le funzionalità di Isybank.</li> <li>◦ Per supportare efficacemente il percorso di trasformazione, sono stati avviati due programmi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- New DS1, che ha l'obiettivo di trasformare il modello operativo IT allineandolo alle best practice delle strutture IT di realtà digitali di mercato</li> <li>- Falcon, per reinternalizzare le competenze IT attraverso l'assunzione di ~2.000 risorse nell'intero arco di Piano. Nel corso dell'anno sono stati introdotti i nuovi modi di lavorare, effettuata la trasformazione sulle prime strutture pilota, inserite figure specifiche dedicate al presidio e all'evoluzione delle competenze (New DS1) ed effettuate 504 assunzioni.</li> </ul> </li> <li>◦ L'App Intesa Sanpaolo Mobile è stata riconosciuta da Forrester come "Overall Digital Experience Leader", al primo posto tra tutte le app bancarie dell'area EMEA. Punto di riferimento per oltre 12 milioni di clienti multicanale, lo strumento conta circa un miliardo e mezzo di login e 146 milioni di operazioni transazionali all'anno e supporta l'acquisto di prodotti e servizi conclusi sui canali digitali del Gruppo, che rappresentano quasi il 40% delle vendite totali di Banca dei Territori.</li> <li>◦ Nell'ambito dell'accordo siglato con TIM e Google sono state avviate le attività per realizzare la Google Cloud Platform in Italia, progetto finalizzato a fornire a Intesa Sanpaolo i servizi cloud di Google, sui Data Center italiani di TIM che risponderanno ai più elevati standard internazionali di sicurezza e riservatezza delle informazioni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Riduzione strutturale dei costi, grazie alla tecnologia: risparmio di €2mld di costi, nonostante €5mld di investimenti in tecnologia e crescita.</li> <li>◦ Creazione di una nuova Banca Digitale per servire efficacemente una parte significativa della clientela di Intesa Sanpaolo che non si reca nelle filiali: 4mln di clienti.</li> <li>◦ Promozione dell'innovazione attraverso: <ul style="list-style-type: none"> <li>- circa 800 progetti nel periodo 2022-2025, 70% in più rispetto al 2018-2021;</li> <li>- €100mln di investimenti di NEVA SGR in startup.</li> </ul> </li> </ul>

SDGs	Azioni 2022	Obiettivi
<b>9</b> INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE 	<p><b>Promozione dell'innovazione (vedi pag. 118)</b>  Riconoscendo il valore fondamentale dell'innovazione per la crescita della nuova economia, nel 2022 Intesa Sanpaolo ha realizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 201 progetti di innovazione tramite Intesa Sanpaolo Innovation Center;</li> <li>◦ il lancio di 7 progetti nel campo della neuroscienza e dell'Intelligenza Artificiale e della robotica (14 in corso);</li> <li>◦ la promozione di iniziative per la crescita delle startup e lo sviluppo di ecosistemi di innovazione, oggi in corso in 4 città (Torino, Firenze, Napoli, Venezia);</li> <li>◦ investimenti per €54mln in startup tramite NEVA SGR.</li> </ul> <p><b>Credito per la rigenerazione urbana (vedi pag. 129)</b>  Nel 2022 la Banca ha assunto impegni per circa €616mln di nuovi finanziamenti per il sostegno agli investimenti in student housing, servizi e infrastrutture sostenibili, in aggiunta alle più importanti iniziative di rigenerazione urbana in corso in Italia.</p>	
<b>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</b> 	<p><b>Inclusione e Diversity management (vedi pag. 188)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Proseguite le attività della Cabina di Regia D&amp;I per il monitoraggio degli impegni sull'equità di genere definiti nei Principi in materia di Diversity &amp; Inclusion - monitoraggio esteso anche al "quinto impegno", definito nel Piano d'Impresa 2022-2025, relativo alle promozioni nella popolazione di senior leader.</li> <li>◦ Relativamente al contrasto alle molestie sessuali, nel 2022 è stato rilasciato un corso obbligatorio sul tema, rivolto a tutto il Gruppo. Anche nel 2022 è stato offerto un servizio di ascolto e supporto psicologico e di informativa legale dedicato alle vittime di molestie sessuali, accessibile gratuitamente e gestito da professionisti esterni.</li> <li>◦ Avviata la collaborazione con ISPROUD, la prima community di dipendenti del Gruppo, che oggi include più di 400 persone LGBTQ+ e alleate.</li> <li>◦ Terminato il percorso di managerial discussion sui temi della Leadership Inclusiva rivolto alle persone con ruoli di responsabilità (coinvolte più di 6.600 persone, ovvero tutta la popolazione del management in Italia); l'iniziativa è in corso di diffusione nelle Banche Estere.</li> </ul> <p><b>Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 130)</b>  Nell'ambito del Fund for Impact: Mamma@work, prestito a condizioni agevolate per conciliare maternità e lavoro; "per avere Cura", finanziamento destinato alle famiglie con persone non autosufficienti; "per Crescere", linea di credito per i genitori con figli in età scolastica; iniziativa di supporto alle madri lavoratrici in India.</p> <p><b>Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 184)</b>  Consolidata l'adozione del sistema di mappatura delle posizioni organizzative manageriali presenti in azienda denominato Global Banding, che valuta in modo oggettivo il valore relativo dei diversi ruoli organizzativi e rappresenta in maniera più organica le responsabilità di ciascun Manager, anche attraverso l'utilizzo di una denominazione internazionale valida per le posizioni manageriali in Italia e all'estero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Promozione di un ambiente inclusivo e aperto alla diversità grazie a una serie di iniziative dedicate e un focus sulle pari opportunità di genere.</li> <li>◦ ~50% di donne in nuove nomine per posizioni senior (1-2 livelli organizzativi dal Consigliere Delegato e CEO).</li> <li>◦ Fondo Impact che consente l'erogazione di prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.</li> </ul>
<b>11 CITÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</b> 	<p><b>Contributo monetario alla Comunità (vedi pag. 161)</b>  Nel 2022 complessivamente il contributo monetario alla comunità ammonta a ~€96,5mln, di cui il 38,4% per il sostegno di arte e cultura, il 15,8% per la solidarietà sociale, il 14,4% per lo sviluppo economico, l'11,3% per fronteggiare emergenze civili e umanitarie, il 10,5% per l'istruzione e la ricerca, il 3,8% per la salute e l'1,2% per l'ambiente.</p> <p><b>Continuo impegno verso la cultura (vedi pag. 167)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Il contributo monetario per Arte e Cultura nel 2022 è stato di oltre €37mln.</li> <li>◦ Apertura di due musei nel 2022 grazie a due imponenti interventi di trasformazione di palazzi storici di proprietà a Torino e Napoli, portando a 4 il numero delle sedi museali del Gruppo.</li> <li>◦ Nel 2022, le Gallerie d'Italia hanno accolto circa 480.000 visitatori (ingresso gratuito fino ai 18 anni). Sono stati inoltre organizzati 1.550 workshop per le scuole (circa 33.000 studenti), 260 percorsi per pubblici fragili (circa 3.680 partecipanti), realizzati gratuitamente. 815 percorsi per adulti e 300 iniziative culturali (circa 30.000 partecipanti).</li> <li>◦ 277 opere dalle collezioni di proprietà in prestito a 61 mostre temporanee in sedi nazionali e internazionali.</li> <li>◦ Si è svolta la seconda edizione del Corso Executive per giovani manager di patrimoni culturali (30 studenti, 8 borse di studio, 60 docenti, 162 ore di lezione)</li> <li>◦ Sono state sviluppate partnership con istituzioni e musei del Paese: Bergamo Brescia Capitale Italiana della Cultura 2023; progetti con le Fondazioni bancarie; fiere internazionali come Miart di Milano, Artissima e Salone del Libro a Torino; collaborazione con musei come Castello di Rivoli, Palazzo Strozzi di Firenze, Pinacoteca di Brera a Milano, Museo Archeologico Nazionale di Napoli.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Continuo impegno per la cultura attraverso: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la valorizzazione del patrimonio del Gruppo attraverso l'aumento degli spazi espositivi delle Gallerie d'Italia;</li> <li>- partnership con musei e istituzioni pubbliche/private nazionali e internazionali;</li> <li>- sponsorizzazione di attività ed eventi culturali;</li> <li>- contributo alla tutela del patrimonio artistico del Paese.</li> </ul> </li> <li>◦ Progetto per la promozione dello sviluppo di 6.000-8.000 unità di alloggi sociali e posti letto per studenti.</li> <li>◦ €12mld nuovi crediti Green a individui.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2022	Obiettivi
<b>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</b> 	<p><b>Iniziative istituzionali a sostegno della comunità (vedi pag. 169)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nel 2022 la Banca ha avviato il Progetto Sharing Energy, a contrasto della povertà energetica, per la realizzazione di Comunità Energetiche Solidali promosse da Enti del Terzo Settore. Le prime due sperimentazioni sono state realizzate dalle Fondazioni di Comunità di San Gennaro (Napoli) e di Messina.</li> <li>• Prosegue la collaborazione con il FAI (Fondo per l'Ambiente Italiano) per l'undicesima edizione de I Luoghi del Cuore; l'iniziativa, che dal 2003 ha raccolto 9,6 milioni di voti in favore di oltre 39.000 luoghi in più di 6.500 comuni, ha visto Intesa Sanpaolo sostenere 139 progetti di restauro e valorizzazione in 19 regioni, innescando circoli virtuosi di azioni sui territori coinvolti.</li> </ul> <p><b>Prodotti e servizi per la clientela Retail (vedi pag. 209)</b></p> <p>La Banca sostiene i progetti green della clientela Retail, tra questi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Green - Mutuo Domus: un mutuo ipotecario a condizioni agevolate per l'acquisto, la costruzione o la ristrutturazione di un immobile a uso abitativo nel territorio italiano per garantire una classe energetica elevata. Nel 2022 sono stati erogati circa 15.650 mutui green, per un corrispettivo pari a circa 2,6 miliardi di euro;</li> <li>• progetto EeMAP (Energy efficient Mortgages Action Plan), iniziativa europea che intende creare mutui per l'efficienza energetica per incentivare la riqualificazione degli edifici e l'acquisto di proprietà altamente efficienti.</li> </ul> <p><b>Credito per la rigenerazione urbana (vedi pag. 129)</b></p> <p>Nel 2022 la Banca ha assunto impegni per circa €616mln di nuovi finanziamenti per il sostegno agli investimenti in student housing, servizi e infrastrutture sostenibili, in aggiunta alle più importanti iniziative di rigenerazione urbana in corso in Italia.</p>	
<b>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</b> 	<p><b>Circular Economy (vedi pag. 212)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosegue la collaborazione con la Fondazione Ellen MacArthur, di cui Intesa Sanpaolo è Strategic Partner, attraverso un rinnovato accordo triennale 2022-2024.</li> <li>• L'impegno di Intesa Sanpaolo nel ridefinire le strategie d'impresa in chiave innovativa, assicurando il supporto finanziario per gli investimenti a sostegno del ridisegno del sistema industriale è stato confermato come obiettivo strategico all'interno del Piano Industriale 2022-2025.</li> <li>• La Banca ha messo a disposizione €8mld di linee di credito per l'economia circolare: nel corso del 2022 sono stati valutati 420 progetti valutati per un importo di €9,1mld, accordati €4,7mld in 230 transazioni (di cui €2,6mld relativi a green finance) ed erogati €3,1mld (di cui €2,2mld relativi alla green finance); è stata inoltre rinnovata la partnership con Cariplo Factory per il Circular Economy Lab.</li> </ul> <p><b>Gestione responsabile delle risorse (vedi pag. 230)</b></p> <p>Il Codice Etico, le Regole in materia ambientale ed energetica e le Regole in materia di Green Banking Procurement 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuovo credito a supporto della transizione ecologica: €8mld dedicati all'economia circolare.</li> </ul>

## SDGs



## Azioni 2022

- Strategia per il contrasto al cambiamento climatico (vedi pag. 224)**
- Emissioni finanziate: a febbraio 2022 sono stati presentati i target intermedi di riduzione per il 2030, allineati a Net-Zero, nei settori Oil&Gas, Power Generation, Automotive ed estrazione del carbone, che rappresentavano più del 60% delle emissioni finanziate del portafoglio delle aziende non finanziarie nei settori indicati dalla NZBA.
  - Ad ottobre 2022, Eurizon Capital SGR, Fideuram Asset Management SGR, Fideuram Asset Management Ireland e il Gruppo assicurativo Intesa Sanpaolo Vita hanno pubblicato i loro primi obiettivi intermedi.
  - Il Gruppo ha redatto il suo primo piano di transizione, nel rispetto dei requisiti della NZBA e seguendo le indicazioni del GFANZ (Glasgow Financial Alliance for Net Zero); il piano di transizione e il primo monitoraggio dei target inclusi nel Piano e relativi a NZBA sono disponibili nel TCFD Report.

**Piani per la riduzione delle proprie emissioni (vedi pag. 226)**

- Risultati ottenuti nel 2022 relativamente al Climate Change Action Plan:
- a fronte di un obiettivo di riduzione al 2022 delle emissioni assolute riconducibili ai consumi energetici (diretti ed indiretti con baseline 2012) del 36%, si è raggiunta una riduzione del 42%;
  - l'obiettivo di acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile pari all'89% entro la fine del 2022 è stato raggiunto (91% di energia elettrica rinnovabile acquistata sul totale dell'energia elettrica acquistata);
  - l'obiettivo di mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico, tenuto conto dei vincoli e delle caratteristiche del patrimonio immobiliare, oltre i 1.000 MWh annui è stato conseguito: nel 2022 l'autoproduzione del Gruppo Intesa Sanpaolo è stata pari a 1.344 MWh.
  - Inoltre, a livello globale, le emissioni di gas ad effetto serra di Scope1 + Scope2 risultano in diminuzione del 6%.

**Presidio dei rischi ESG e reputazionali (vedi pag. 62)**

Nell'ambito del framework di risk management, il governo dei fattori di rischio ESG è declinato nell'ambito delle diverse categorie di rischio primario (rischio di credito, rischio di mercato, rischio di liquidità, rischi operativi e rischi reputazionali) e si sviluppa in stretta integrazione con il presidio dei rischi reputazionali, valorizzando le interconnessioni che caratterizzano questi profili di rischio. Il rischio ESG, infatti, essendo determinato dai potenziali impatti negativi di una società o di un'attività sull'ambiente, sulle persone e sulle comunità, e comprendendo inoltre i rischi connessi alla condotta aziendale (corporate governance), può avere ripercussioni sulla redditività, sul profilo reputazionale, sulla qualità del credito e può comportare conseguenze legali.

**Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular (vedi pag. 207)**

- Nel 2021 e 2022 erogati ~€32mld dei €76mld di nuovo credito disponibile a supporto della green economy, circular economy e transizione ecologica in relazione al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza 2021-2026

**Finanziamenti per la green e circular economy (vedi pag. 209)**

- Nel 2022 sono stati erogati ~€6,3mld in finanziamenti green e circular, pari al 7,7% sul totale del credito erogato. Tra i prodotti principali risaltano i mutui Green (erogazioni per oltre €2,6mld).
- Con riferimento al plafond creditizio Circular Economy, nel 2022 sono stati 420 progetti valutati e validati per un importo di €9,1mld; sono inoltre stati accordati €4,7mld in 230 transazioni (di cui €2,6mld relativi a green finance) ed erogati €3,1mld (di cui €2,2mld relativi alla green finance).
- Relativamente alla gamma di prodotti S-Loan dedicati alle PMI per finanziare progetti volti a migliorare il loro profilo di sostenibilità (5 linee di prodotti: S-Loan ESG, Sloan Diversity, S-Loan Climate Change; S-Loan Agribusiness e S-Loan Tourism). Nel 2022 sono stati concessi ~€2,2mld (~€3,5mld dal lancio nel luglio 2020). A marzo 2022, ISP ha vinto il Milano Finanza Banking Awards per il suo prodotto S-Loan e per la piattaforma di formazione ESG dedicata ai clienti corporate (Skills4ESG).

## Obiettivi

- Carbon neutrality per le emissioni proprie entro il 2030<sup>1</sup>.
- Net Zero entro il 2050 con riferimento sia alle emissioni proprie che a quelle relative ai portafogli prestiti e investimenti, per l'asset management e per l'attività assicurativa - con l'adesione alla Net-Zero Banking Alliance (NZBA), alla Net-Zero Asset Managers Initiative (NZAMI), alla Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) e alla Net-Zero Insurance Alliance (NZIA).
- Sostegno alla Green e Circular Economy e alla transizione ecologica delle aziende, per cui sono stati messi a disposizione 76 miliardi di euro di finanziamenti nell'arco del PNRR nel periodo 2021-2026 (su un totale di oltre 400 miliardi di euro per imprese e famiglie a supporto del PNRR), di cui €8mld dedicati alla circular economy.
- €12mld di nuovo credito Green a individui nel Piano di Impresa 2022-2025.
- Nuovo Own Emissions Plan per la riduzione delle emissioni dirette:
  - 100% di energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile;
  - riduzione di almeno il 53% delle emissioni Scope 1 e 2 Market-Based rispetto al 2019. Le emissioni rimanenti al 2030 verranno compensate attraverso specifici progetti.

<sup>(1)</sup>-53% vs 2019 attraverso specifiche azioni di medio-lungo termine volte alla riduzione dei propri consumi di gas naturale, gasolio ed energia elettrica tradizionale.

SDGs	Azioni 2022	Obiettivi
<b>16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI FORTI</b> 	<p><b>La lotta alla corruzione (vedi pag. 93)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Linee Guida in materia di anticorruzione, aggiornate dal Consiglio di Amministrazione a marzo 2020, definiscono l'impegno del Gruppo nel rispettare le disposizioni normative volte a contrastare la corruzione in ogni sua forma.</li> <li>Il 21 aprile 2022 il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo ha approvato l'aggiornamento delle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo al fine di prevedere la non applicazione delle condizioni di mercato in caso di iniziative con finalità sociali e/o culturali, disponendo per tali fattispecie principi di comportamento e di controllo analoghi a quelli declinati per le beneficenze. È inoltre 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 dei presidi anticorruzione effettivamente in essere nelle singole aree a maggior rischio, al fine di individuare eventuali interventi di rafforzamento. In particolare, sono state aggiornate le normative di processo in tema di cessione dei crediti deteriorati, partecipazioni finanziarie, gestione del patrimonio immobiliare e reclutamento e selezione delle persone in ruoli dirigenziali.</li> <li>Ottenuto il rinnovo della certificazione UNI ISO 37001:2016 Anti-bribery management systems, con ampliamento del perimetro che comprende Intesa Sanpaolo - incluse le filiali estere - le entità bancarie e le principali realtà finanziarie e assicurative.</li> <li>In Intesa Sanpaolo la formazione su anticorruzione e antiriciclaggio è obbligatoria e segue cicli pluriennali, anche secondo le prescrizioni locali. Nel 2022 sono state formate 74.539 persone del Gruppo (78,5% del totale) per un totale di 297.227 ore erogate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continua verifica di coerenza della normativa interna rispetto alle Linee Guida in materia di anticorruzione e all'Antibribery Management System.</li> </ul>
<b>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</b> 	<p><b>Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (vedi pag. 31)</b></p> <p>Intesa Sanpaolo aderisce a numerose iniziative/partnership che supportano e contribuiscono al raggiungimento degli SDGs e collegate alle tematiche rilevanti per la strategia del Gruppo e i suoi stakeholder. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite" (vedi pag. 31).</p>	



**Governance e  
gestione dei rischi**

# Struttura di governance

Struttura di governance	pag. 44
Il Consiglio di Amministrazione	pag. 44
Remunerazioni	pag. 46
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	pag. 48
Azionariato	pag. 48
Governance della Sostenibilità	pag. 51
Formazione e diffusione della cultura in ambito ESG	pag. 54
Attuazione e governo del Codice Etico	pag. 56
Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance	pag. 58
Presidio dei rischi ESG e reputazionali	pag. 62

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 sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti” pubblicate sul sito internet della Banca, alle quali si rinvia. In particolare, nella “Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari” sono specificamente rappresentati il modello di attribuzioni e responsabilità degli Organi sui rischi ESG ed i profili di diversity della composizione degli Organi stessi.

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Al Consiglio di Amministrazione spetta la gestione dell'impresa e può dunque 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 sovraintende ai lavori del Consiglio, ne organizza e dirige l'attività e svolge tutti i compiti previsti dalla normativa di vigilanza e dallo Statuto. 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 29 aprile 2022 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.

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.

Nell'ambito del Consiglio di Amministrazione sono costituiti quattro Comitati, i cui membri sono nominati dal Consiglio stesso tra i suoi componenti, con compiti istruttori, consultivi e propositivi:

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

In ragione della crescente attenzione sulle tematiche della sostenibilità, confermata anche dalle stesse

indicazioni del Piano di Impresa 2022-2025, nel corso del 2022 sono state valorizzate e incrementate le responsabilità già assegnate al Comitato Rischi, con conseguente modifica della denominazione del Comitato in “Comitato Rischi e Sostenibilità”.

Tutti i Comitati consiliari sono composti da cinque Consiglieri di Amministrazione non esecutivi in maggioranza indipendenti, ad eccezione del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate, che risulta integralmente composto da Consiglieri indipendenti. Tutti i Comitati sono presieduti da consiglieri indipendenti.

## 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 marzo 2022 è stato richiesto agli azionisti, in previsione del rinnovo degli Organi avvenuto con l’Assemblea ordinaria del 29 aprile 2022, 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 complessiva del Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo per il mandato 2022-2024. 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 presenti nel Consiglio, dichiarate dai singoli consiglieri in occasione dell’accettazione della candidatura, si rimanda alla Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 15).

Al genere meno rappresentato è riservata almeno la quota di due quinti dei componenti complessivi (8 componenti su 19), in linea con la normativa ad oggi applicabile 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 l’80% dei componenti del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate ed esprime la presidenza del Comitato Rischi e Sostenibilità e del Comitato Nomine.

Il Consiglio di Amministrazione ha valutato la propria composizione come adeguata, anche in termini di diversity, e idonea a consentire una composizione dei Comitati consiliari correttamente bilanciata.

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 applicabili a ciascuna controllata, 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 l’attuazione di programmi di inserimento e piani di formazione dei componenti del Consiglio stesso. In quest’ambito, su indicazione del Presidente, si provvede a 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 a incontri, anche informali, tesi all’approfondimento di questioni strategiche.

Nel corso del 2022 sono state svolte 11 sessioni di onboarding a favore dei Consiglieri di nuova nomina e 8 sessioni di induction per tutti i Consiglieri (di cui 3 a favore del Consiglio uscente). Le sessioni di formazione hanno riguardato tra l’altro le seguenti tematiche: overview su ESG scoring e impatto dell’ESG scoring sulle Strategie Creditizie, novità sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria relativa alla Tassonomia EU, aggiornamento sui principali progetti ESG di Gruppo, framework ESG in materia di servizi di investimento, evoluzione dei temi ESG e delle tematiche di sostenibilità, contrasto alla corruzione, Piano di Impresa 2022-2025. In particolare, tutti i 18 Consiglieri non esecutivi hanno partecipato alla sessione di induction relativa al contrasto della corruzione, della durata di due ore.

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, regolarmente aggiornata, una raccolta dei documenti di governance, dei riferimenti normativi, della principale corrispondenza con le Autorità di vigilanza, delle situazioni contabili e 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. Inoltre, un Consigliere di amministrazione, nonché Presidente del Comitato Rischi e Sostenibilità, riveste la medesima carica di presidente del Comitato Rischi e Sostenibilità in altre due società quotate.

## REMUNERAZIONI

Un'informativa completa, sia qualitativa sia quantitativa, viene fornita nella Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti (di seguito anche Politiche), disponibile sul sito internet [\[i\]](#).

Gli organi principali che vigilano sulle Politiche sono:

- il Consiglio di Amministrazione (19 membri di cui 14 indipendenti, 1 esecutivo e 5 eletti dalla minoranza) che elabora, sottopone all'Assemblea dei soci e riesamina con periodicità almeno annuale le Politiche;
- il Comitato Remunerazioni (5 membri di cui 3 indipendenti) che ha funzioni istruttorie, propositive e consultive in materia di compensi e sistemi di remunerazione e incentivazione supporta il Consiglio di Amministrazione in tutte le attività concernenti le remunerazioni.

Il Consiglio di Amministrazione, acquisita la relazione predisposta dal Comitato Remunerazioni, delibera in merito alle Politiche al fine di presentarle all'Assemblea che ha la responsabilità finale per la loro approvazione. Le Politiche 2022 sono state definite tenendo conto degli esiti della votazione dell'Assemblea avvenuta il 29 aprile 2022 e hanno ottenuto un significativo gradimento con voti favorevoli pari all'86% del capitale rappresentato in Assemblea.

Nel corso del 2022, il Comitato Remunerazioni si è avvalso di una primaria società di consulenza indipendente esterna nell'ambito di specifici temi riguardanti la popolazione Apicale.

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 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 approvate dall'Assemblea.

Come previsto dalle Disposizioni di Vigilanza, l'Assemblea ha deliberato da diversi anni l'innalzamento dell'incidenza della remunerazione variabile sulla remunerazione fissa fino a 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 legato al sistema di valutazione Managers' Performance Accountability e dal Piano di Incentivazione a lungo termine 2022–2025 Performance Share Plan (PSP). In coerenza con quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza e dalle Politiche, tali componenti variabili sono soggette a differimento e in parte assegnate in azioni sottoposte a periodi di holding successivi al periodo di vesting.

Nell'ambito del Sistema Incentivante annuale, se il premio maturato dal CEO 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, in caso violazioni degli obblighi imposti ai sensi dell'articolo 26 e 53, commi 4 e ss., del TUB

o degli obblighi in materia di remunerazione e incentivazione, nonché 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.

Nel Sistema Incentivante la prospettiva ESG continua a ricoprire centrale importanza tramite la previsione di uno specifico e articolato KPI. Detto KPI – presente dal 2021 e che rappresenta un'evoluzione rispetto al precedente KPI trasversale "Diversity & Inclusion" – è stato assegnato nelle schede obiettivo 2022 al CEO e a circa 3.000 manager del Gruppo (perimetro Italia ed estero), in coerenza con l'impegno sempre crescente della Banca nella sostenibilità sociale, culturale e ambientale e con l'obiettivo di creare valore di lungo periodo per le sue persone, i suoi clienti, la comunità e l'ambiente.

Inoltre, la previsione del KPI è in linea con l'attenzione sempre più rilevante su tali temi da parte di Regolatori, Proxy Advisor, Azionisti e Stakeholder del Gruppo.

Il KPI ESG (peso 15%) è valutato in base a specifici driver.

In particolare, per il CEO:

- Presenza di Intesa Sanpaolo negli indici di sostenibilità di società specializzate (n° presenze);
- Raggiungimento degli impegni sull'equità di genere: i) nelle assunzioni annuali; ii) nei bacini di candidati per prima nomina in ruoli manageriali;
- Iniziative di Gruppo in ambito ESG:
  - sostegno alla green economy e all'economia circolare: i) incremento YoY dei Volumi di Impieghi della Clientela relativi ai prodotti ESG (Sustainability Linked Loans, Green/Transition Loans, Circular Economy Loans e Mutui Green); ii) riduzione delle esposizioni sui settori a rischio ESG;
  - crescita dei Sustainable Investments attraverso l'incremento delle masse dei prodotti ESG gestiti;
  - programma Giovani e Lavoro;
  - valorizzazione del patrimonio artistico e culturale del Gruppo.

Per la restante popolazione la valutazione del KPI ESG avviene:

- sia a livello di Gruppo, per riconoscere l'impegno complessivo della Banca in termini di presenza di Intesa Sanpaolo in indici di sostenibilità di società specializzate;
- sia a livello di Area di Governo/Divisione, in modo da valorizzare gli ambiti di azione delle singole strutture. In particolare, sono valutati progetti/azioni specifiche in ambito ESG, nonché il raggiungimento degli impegni sull'equità di genere declinati in linea con i Principi in materia di Diversity & Inclusion del Gruppo.

La componente ESG è stata altresì ricompresa nei due nuovi Piani di Incentivazione a lungo termine lanciati in concomitanza con il nuovo Piano d'Impresa 2022-2025.

In particolare, il PSP destinato al Management – circa 3.100 beneficiari (inclusi il Consigliere Delegato e CEO, i restanti Risk Taker Apicali di Gruppo e gli altri Risk Taker di Gruppo) – è basato su azioni riconosciute a termine a fronte del raggiungimento di specifici obiettivi di performance, prevede un KPI composito che, in logica di sostenibilità, agisce come eventuale demoltiplicatore, riducendo del 10/20% il numero di dette azioni, in funzione del grado di raggiungimento. Il KPI è costituito da un sub-KPI per ciascuno dei 3 fattori in cui si articola ESG individuato nel Piano d'Impresa, ovvero:

- Environmental: nuovo credito per la green/circular economy e la transizione ecologica con particolare focus sul supporto della transizione di Corporate/PMI (peso 40%);
- Social: numero di persone che abbiano completato con successo i percorsi di re-skilling e up-skilling con ricollocazione nel caso dei primi sui job di atterraggio (peso 40%);
- Governance: percentuale di donne in nuove nomine per posizioni senior, i.e. -1 e -2 livelli organizzativi sotto il CEO (peso 20%).

Invece, per tutti i Professional del perimetro Italia è stato avviato il Piano LECOIP 3.0 (hanno aderito al Piano 45.629 persone – circa 63% degli aventi diritto) basato su Certificate aventi come sottostante azioni Intesa Sanpaolo che riconosce un rendimento minimo (del 4%) del capitale inizialmente assegnato a fronte del raggiungimento da parte del Gruppo del medesimo KPI composito ESG del Piano PSP. In caso di mancato raggiungimento dell'indicatore, l'ammontare che sarebbe stato riconosciuto ai dipendenti sarà investito dalla Banca in progetti ESG che contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi ESG in questione.

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

La Banca, per garantire una sana e prudente gestione, che coniungi 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:

### I livello

- ▶ Costituito dai controlli di linea, che sono diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni, che, per quanto possibile, sono incorporati nelle procedure informatiche. I controlli sono effettuati dalle stesse Strutture operative e di business (c.d. "Funzioni di I livello"), anche attraverso unità dedicate esclusivamente a compiti di controllo ovvero eseguiti nell'ambito del back office.

### II livello

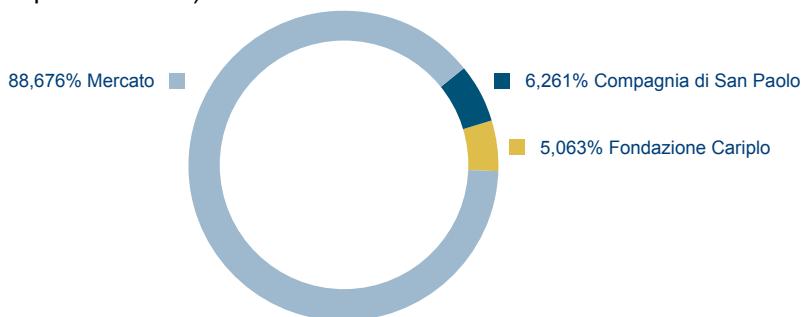
- ▶ Costituito dai controlli sui rischi e sulla conformità, con l'obiettivo di assicurare, tra l'altro, la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi; il rispetto dei limiti operativi assegnati alle varie funzioni; la conformità dell'operatività aziendale alle norme, incluse quelle di autoregolamentazione. Preposte a tali controlli sono le Strutture dell'Area di Governo Chief Compliance Officer, cui riporta anche la Direzione Centrale Anti Financial Crime, e dell'Area di Governo Chief Risk Officer, cui riporta la Direzione Centrale Convalida Interna e Controlli; tali strutture (c.d. "Funzioni di controllo di II livello") sono distinte da quelle operative e separate dalla revisione interna.

### III livello

- ▶ Costituito dai controlli di revisione interna – affidati al Chief Audit Officer – volti a individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione, nonché a valutare periodicamente completezza, adeguatezza, funzionalità (in termini di efficienza ed efficacia) e affidabilità della struttura organizzativa delle altre componenti del sistema dei controlli interni e del sistema informativo a livello di Gruppo.

## AZIONARIATO

Il capitale sociale di Intesa Sanpaolo è pari a Euro 10.368.870.930,08, diviso in n. 18.988.803.160 azioni ordinarie. Alla data del 22 dicembre 2022 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 avere chiesto l'esenzione dalla segnalazione fino al superamento della soglia del 5%. BlackRock Inc. ha segnalato con Modello 120 A in data 9 dicembre 2020 una partecipazione pari al 5,005% del capitale sociale di Intesa Sanpaolo nonché con Modello 120 B in data 4 dicembre 2020 una partecipazione aggregata pari al 5,066% e non ha comunicato aggiornamenti di tali quote a seguito delle successive variazioni intervenute nel numero di azioni in cui è suddiviso il capitale sociale di Intesa Sanpaolo.

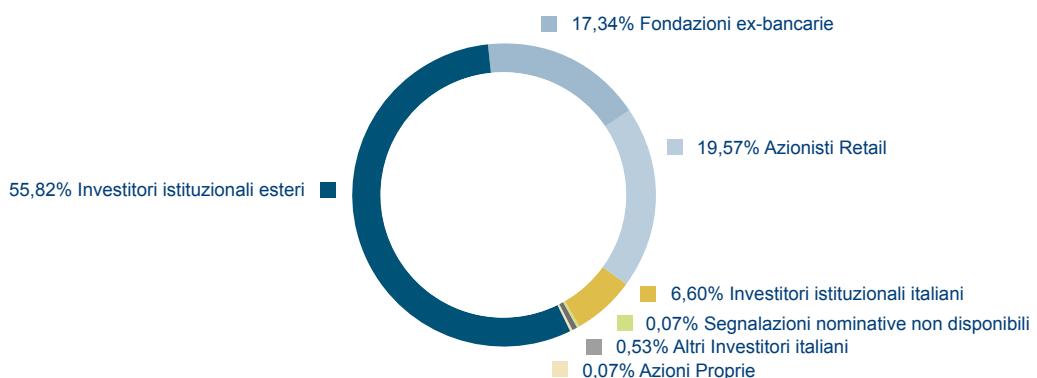
La normativa italiana (art. 120 del Testo unico della finanza) prevede l'obbligo di comunicazione alla società partecipata e alla Consob del superamento della soglia del 3% del capitale avente diritto di voto detenuto in una società quotata, nonché (art. 19 del Testo unico bancario) l'autorizzazione preventiva della Banca d'Italia all'acquisizione di partecipazione rilevante in una banca o che comporti la possibilità di esercitare un'influenza notevole sulla banca stessa ovvero all'acquisizione di partecipazione che attribuisca una quota dei diritti di voto del capitale almeno pari al 10%.

Di seguito si fornisce la stima della composizione dell'azionariato per area geografica e per tipologia azionisti, sulla base delle segnalazioni nominative dei percettori della distribuzione agli azionisti del dividendo nonché di parte della Riserva sovrapprezzo come effettuate dagli intermediari (data stacco 23 maggio 2022).

## 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 2022, la comunicazione con la comunità finanziaria si è incentrata sui messaggi chiave del Piano di Impresa 2022-2025, tra i quali lo status di Banca Zero-NPL, il rafforzamento della leadership ESG, una solida patrimonializzazione e una creazione di valore crescente e sostenibile. Per garantire la parità di accesso, anche nel 2022, 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 fiduciari. Particolare attenzione è stata inoltre riservata agli investitori ESG con incontri dedicati. Nel corso del 2022 ESG & Sustainability ha promosso specifiche iniziative, tra cui il riscontro a 20 assessment provenienti da società specializzate e investitori, oltre a numerose risposte a richieste di engagement e questionari su temi ESG e climate change e un'attività di 44 incontri con 67 soggetti diversi tra investitori e analisti focalizzati sulla sostenibilità, anche in collaborazione con Investor Relations e Investor Coverage.

Intesa Sanpaolo si è dotata a fine 2021 di una Politica per la gestione del dialogo con gli investitori in coerenza con il codice di Corporate Governance e con le recenti disposizioni di vigilanza bancaria sul governo societario. L'iniziativa si pone anche in linea con i principi guida della normativa europea sull'incoraggiamento dell'impegno a lungo termine degli azionisti delle società quotate in mercati regolamentati (Direttiva SHR-II) e, in particolare, degli investitori istituzionali e gestori di attivi. L'obiettivo principale della Politica è definire i principi che regolano specificatamente il dialogo del Consiglio di Amministrazione della Banca con gli investitori (intendendo come tali gli investitori, anche potenziali, diversi dalle persone fisiche e, nel caso di persone fisiche, i soli titolari di azioni Intesa Sanpaolo) e i consulenti di voto (proxy advisor).

In particolare, la Politica regolamenta:

- le modalità con cui gli investitori e i consulenti di voto possono presentare alla Società una richiesta di dialogo, ovvero con cui la Società può proporre a uno o più di tali soggetti di partecipare a un dialogo;
- le modalità e i criteri con cui la Società valuta la propria disponibilità a un dialogo diretto tra i componenti del Consiglio di Amministrazione e gli investitori e i consulenti di voto;
- il processo di gestione interno delle richieste presentate, ivi comprese le modalità di rendicontazione al Consiglio di Amministrazione e di elaborazione e comunicazione del riscontro ai soggetti interessati.

La Politica regola anche le responsabilità che fanno capo agli Organi sociali e alle Strutture interne a supporto della gestione del dialogo. Il Consiglio di Amministrazione, a settembre 2022, nell'ambito dell'annuale valutazione, ha ritenuto la Politica efficace e adeguata.

## **ANDAMENTO DEL TITOLO INTESA SANPAOLO**

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo nel 2022 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario, con una tendenza al rialzo fino alla prima decade di febbraio, quando è stato raggiunto il punto di massimo, seguita da un marcato calo fino ai primi di marzo, un successivo andamento fluttuante fino alla fine del terzo trimestre, nel corso del quale è stato raggiunto il punto di minimo a metà luglio, e una ripresa nell'ultimo trimestre, chiudendo l'anno in diminuzione dell'8,6% rispetto a fine 2021. La capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è scesa a 39,5 miliardi di euro a fine dicembre 2022 da 44,2 miliardi a fine 2021.

## **ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI**

Le Assemblee degli azionisti costituiscono per Intesa Sanpaolo il punto conclusivo di un percorso di preparazione delle decisioni più significative di indirizzo della gestione, affidate all'espressione della volontà degli azionisti, con le modalità e sugli argomenti ad 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 ognqualvolta 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 2022 l'Assemblea si è riunita il 29 aprile in sede ordinaria e straordinaria.

## **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 e Sostenibilità, tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder.

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

<b>Consiglio di Amministrazione</b>	Il Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Rischi e Sostenibilità, approva gli aggiornamenti al Codice Etico nonché le linee strategiche e le politiche in materia di sostenibilità (ESG), ivi incluso il modello di responsabilità sociale e culturale e il contrasto al cambiamento climatico, tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder; approva, anche con il supporto del Comitato Rischi e Sostenibilità, la DCNF, nonché ogni altra reportistica di particolare rilievo in questo ambito, monitorando le performance di sostenibilità del Gruppo, incluse quelle relative al contrasto al cambiamento climatico e garantendo che la stessa sia redatta e pubblicata in conformità alla vigente normativa.
<b>Comitato Rischi e Sostenibilità</b>	Il Comitato Rischi e Sostenibilità supporta il Consiglio di Amministrazione: nella valutazione e nell'approfondimento delle tematiche di sostenibilità (ESG) connesse all'esercizio dell'attività della Banca e nell'approvazione delle linee strategiche e delle politiche in materia di sostenibilità, ivi incluso il modello di responsabilità sociale e culturale e il contrasto al cambiamento climatico, concorrendo ad assicurare il miglior presidio dei rischi e tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder; nell'approvazione dell'elenco dei settori sensibili sotto il profilo ESG rilevanti ai fini dell'attività di finanziamento del Gruppo; nell'approvazione degli aggiornamenti al Codice Etico e nell'esame della Relazione annuale sul Codice Etico; nell'approvazione della DCNF, approfondendo, in particolare, i temi potenzialmente più rilevanti nell'ambito della sostenibilità, nonché di ogni altra reportistica di particolare rilievo in questo ambito sottoposta al Consiglio di Amministrazione; nella verifica del posizionamento del Gruppo rispetto alle best practice nazionali e internazionali nell'ambito della sostenibilità, con particolare riferimento alla partecipazione di Intesa Sanpaolo ai principali indici di sostenibilità.
<b>Comitato per il Controllo sulla Gestione</b>	Il Comitato per il Controllo sulla Gestione, con il supporto delle funzioni competenti in materia di sostenibilità (ESG) e revisione interna, vigila sul rispetto dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico; con riferimento alla DCNF, vigila sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel D. Lgs. 254/2016 e ne riferisce nella relazione annuale all'Assemblea.
<b>Consigliere Delegato e CEO</b>	Il Consigliere Delegato e CEO governa le performance di sostenibilità ed esercita il potere di proposta nei confronti del Consiglio per le deliberazioni di competenza.
<b>Comitato di Direzione</b>	Il Comitato di Direzione è un comitato manageriale presieduto dal Consigliere Delegato e CEO e include le sue prime linee, ovvero i responsabili delle Aree di Governo e delle Divisioni. Il Comitato collabora nell'individuazione dei temi di sostenibilità (ESG) potenzialmente rilevanti ai fini della definizione e aggiornamento delle tematiche materiali; collabora, tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder, alla definizione delle linee strategiche e delle politiche di sostenibilità (ESG), ivi incluso il modello di responsabilità sociale e culturale e il contrasto al cambiamento climatico, che il Consigliere Delegato e CEO sottopone ai Comitati consiliari competenti e al Consiglio di Amministrazione; esamina la DCNF preventivamente alla presentazione al Consiglio. Per l'esame di tali tematiche il Comitato si riunisce con frequenza almeno trimestrale nell'ambito della sessione Piano d'Impresa e Sostenibilità (ESG). Ha inoltre il compito di indirizzare la coerenza dello sviluppo tecnologico, con specifico riferimento all'artificial intelligence/machine learning, con i principi etici del Gruppo.
<b>Cabina di Regia ESG</b>	La Cabina di Regia ESG è presieduta dall'Area CFO e dalla Direzione Strategic Support e si avvale dei Sustainability Manager, individuati in ciascuna Area di Governo e Divisione, che garantiscono una supervisione complessiva ed integrata delle iniziative ESG per il perimetro di competenza e contribuiscono alla proposizione strategica del Gruppo su queste tematiche. È stata introdotta nell'ambito del Programma ISP4ESG ed è attiva da ottobre 2020. La Cabina di Regia ESG supporta il Comitato di Direzione – Sessione Piano di Impresa e Sostenibilità (ESG) – nella proposizione strategica afferente alle tematiche ESG; esercita il coordinamento operativo per l'attuazione delle iniziative ESG di maggior rilievo e valuta l'opportunità e la solidità delle nuove iniziative in tale ambito.

<b>ESG &amp; Sustainability</b>	<p>ESG &amp; Sustainability, all'interno della Direzione Financial Market Coverage dell'Area di Governo Chief Financial Officer, presidia il processo di definizione, approvazione e aggiornamento degli indirizzi in materia di ESG e sostenibilità, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali e contribuisce, in coordinamento con la Cabina di Regia ESG, al supporto al Comitato di Direzione nella predisposizione delle proposte di linee strategiche e politiche di sostenibilità (ESG); presidia la promozione e l'implementazione degli aspetti ESG e di sostenibilità nelle strategie e nell'operatività del Gruppo, tra cui i temi di Climate Change, anche in collaborazione con le altre strutture; cura l'aggiornamento del Codice Etico e monitora la sua applicazione con il supporto delle funzioni del Chief Audit Officer; provvede alla rendicontazione ESG e di sostenibilità (i.e. DCNF, TCFD Report); presidia i rapporti con la comunità finanziaria in relazione ai temi ESG e di sostenibilità; presidia l'attività di coinvolgimento degli stakeholder in relazione ai temi ESG e di sostenibilità; cura le attività di comunicazione, in coordinamento con la Cabina di Regia ESG, e di definizione del fabbisogno formativo del Gruppo sui temi ESG e di sostenibilità, anche in collaborazione con le altre funzioni aziendali competenti.</p>
---------------------------------	---

Il sistema di governance della sostenibilità/ESG è basato sul coinvolgimento, oltre che del Consiglio di Amministrazione, anche dei Comitati che supportano i processi di valutazione e approfondimento delle tematiche ESG. Nel 2022 si sono tenute 25 riunioni del Consiglio di Amministrazione, in 22 delle quali sono stati trattati, tra l'altro, anche argomenti in ambito ESG, tra cui ad esempio: aggiornamento delle Linee Guida per il governo delle Operazioni di Maggior Rilievo di Gruppo, Diversity&Inclusion - Equità di genere e applicazione dei Principi; Relazione sull'attuazione e governo del Codice Etico; Neutralità delle Politiche di Remunerazione del Gruppo rispetto al genere - Analisi del gender pay gap; Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2021 ai sensi del D. Lgs. 254/2016; Modern Slavery Statement; Progetto Cultura; aggiornamento delle Linee Guida per il governo dei rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) di Gruppo.

Le rivisitazioni dei Regolamenti applicate con decorrenza dal rinnovo degli Organi Sociali avvenute nel 2022 hanno previsto, in ragione della crescente attenzione sulle tematiche della sostenibilità, la valorizzazione e ampliamento delle responsabilità già assegnate al Comitato Rischi in materia e la conseguente ridenominazione in Comitato Rischi e Sostenibilità. Complessivamente nell'anno si sono tenute 40 riunioni<sup>1</sup>, 13 delle quali hanno riguardato in particolare tematiche ESG quali ad esempio: l'aggiornamento della normativa interna per il governo dei rischi ESG e delle Operazioni di Maggior Rilievo, per le quali è stato previsto un ulteriore rafforzamento del presidio dei rischi reputazionali e ESG, nonché la disamina della Relazione sull'attuazione e governo del Codice Etico, il posizionamento di Intesa Sanpaolo negli indici e nelle classifiche ESG, gli esiti dell'ECB Climate Stress Test, la rendicontazione sull'applicazione dei principi sull'equità di genere, nonché il recepimento dei profili di sostenibilità nella normativa interna sui servizi di investimento. Il Comitato ha altresì effettuato approfondimenti specifici con la Divisione Asset Management in tema di investimenti; sta inoltre monitorando le evoluzioni dell'ESG Credit Framework.

Nel 2022 si sono tenute, inoltre, 22 riunioni del Comitato di Direzione (ciascuna articolata in una o più sessioni). In particolare, le sessioni "Piano d'Impresa e Sostenibilità ESG", dedicate anche alle tematiche ESG, sono state 9 in cui sono stati affrontati ad esempio gli aggiornamenti sulle principali attività ESG in corso, le Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili, nonché molte delle tematiche sopra menzionate. La Cabina di Regia ESG si è inoltre riunita 9 volte nell'anno; ulteriori 2 sessioni della Cabina di Regia sono state dedicate al tema degli Investimenti Sostenibili.

La Governance della Sostenibilità è rafforzata anche dal ruolo dei Sustainability Manager dei quali si avvale la Cabina di Regia ESG, individuati in ciascuna Area e Divisione, che hanno il compito di coordinare le numerose iniziative ESG intraprese dalle Divisioni e dalle Aree di Governo e valutare in modo coerente nuove opportunità e progetti trasversali in ambito ESG. Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, il modello di governance ESG è coerente con l'eterogeneità e le specificità dei territori di riferimento ed in linea con l'approccio della Capogruppo. A livello di Head Office è stata creata nel 2022 una struttura dedicata a supporto del Sustainability Manager che dal 2023 sarà a diretto riporto del Responsabile di Divisione e a livello di singola Banca è presente un ESG manager, solitamente identificato nella figura del deputy CEO, coadiuvato da un ESG team a suo riporto. Nel 2022 è stata prevista l'implementazione di un Comitato ESG a livello di Divisione (International Subsidiary Banks Division's Sustainability Committee) e sulle singole Banche (Sustainability Committee) con finalità consultive e decisionali e con l'obiettivo di coordinare e guidare le tematiche ESG per assicurare la corretta implementazione delle strategie e delle linee guida di Capogruppo.

Nel corso del 2022 sono state portate avanti diverse progettualità strategiche e di rilievo per il Gruppo sui temi della sostenibilità, coordinate dalla Cabina di Regia ESG. A partire dal 2019 il Gruppo ha avviato un Programma denominato ISP4ESG per consolidare la leadership di Intesa Sanpaolo nella sostenibilità, un'iniziativa di ampio respiro e di significativo impatto, guidata dalla Direzione Strategic Support e dall'Area di Governo CFO, che ha

<sup>(1)</sup> 18 delle quali nel periodo gennaio-aprile, in cui il Comitato aveva ancora la denominazione di Comitato Rischi: in 4 di queste hanno avuto esplicita trattazione le tematiche ESG. Le ulteriori 22 riunioni si sono svolte nel periodo maggio-dicembre come Comitato Rischi e Sostenibilità: in 9 di queste hanno avuto esplicita trattazione le tematiche ESG.

l'obiettivo di integrare le logiche ESG nel modello di business e nella strategia della Banca generando un impatto concreto all'interno dell'azienda e sulla società e portando alla costituzione nel 2020 della Cabina di Regia ESG. Nell'ambito della stessa, sono state coordinate diverse iniziative, tra le quali nel 2021 la redazione dell'Action Plan in risposta alle 13 aspettative evidenziate dalla BCE nella "Guida sui rischi climatici ed ambientali", cui sono seguite nel 2022 le attività del Gruppo relative alla Thematic Review della BCE del 2022. Il programma ISP4ESG ha contribuito in modo importante anche a diverse attività per la definizione del Piano di Impresa 2022-2025, che include l'ambito ESG/Climate come uno dei suoi quattro pilastri (per maggiori dettagli vedi pag. 87 e pag. 241).

Tra le principali attività svolte nel corso del 2022 si evidenziano:

- la pubblicazione all'interno del Piano di Impresa 2022-2025 degli obiettivi allineati a net-zero per il 2030, definiti nei settori Oil&Gas, Produzione di Energia, Automotive ed Estrazione del Carbone, con più di un anno di anticipo rispetto a quanto previsto dalla Net-Zero Banking Alliance<sup>2</sup> (NZBA). La definizione degli obiettivi è stata condotta dal progetto Target Setting che ha l'obiettivo di definire i target net-zero anche nei rimanenti settori NZBA in modo da traguardare sia i requisiti dell'Alleanza, sia la loro validazione da parte della "Science Based Target Initiative" (SBTi)<sup>3</sup> (per maggiori dettagli vedi pag. 224 e il 2022 TCFD Report [i]);
- la supervisione delle attività volte a definire i Target delle società del Gruppo che hanno aderito alle seguenti alleanze/iniziative: Net Zero Asset Managers Iniziative (NZAMI), Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) e Net Zero Insurance Alliance (NZIA) (per maggiori dettagli vedi pag. 145 e il 2022 TCFD Report [i]);
- l'implementazione del progetto ESG-Climate Credit Framework per l'introduzione di fattori ESG nella valutazione del portafoglio creditizio del Gruppo;
- l'avvio del progetto EU Taxonomy Green Enhancement per introdurre regole e processi per la classificazione delle operazioni creditizie in coerenza con le richieste normative della Tassonomia UE e per indirizzare dinamicamente il portafoglio crediti, al fine di migliorare il Green Asset Ratio atteso.

Nell'ambito delle iniziative di rilievo per il Gruppo sui temi della sostenibilità, si evidenzia inoltre il progetto ESG Reporting.

La continua evoluzione della normativa europea in tema di reporting ESG e di sostenibilità tra cui la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e i relativi European Sustainability Reporting Standards dell'European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG), le EBA Guidelines su ESG Reporting, la Tassonomia UE (e relativi obblighi di disclosure), la Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), la guida BCE sulla gestione dei rischi ambientali e climatici, unitamente alle richieste derivanti dall'adesione ai diversi standard di rendicontazione di natura volontaria (TCFD, SASB, PRB e WEF), hanno portato Intesa Sanpaolo a definire un progetto pluriennale focalizzato sul Reporting ESG di Gruppo, che ha visto nel 2022 il completamento della seconda fase progettuale e la definizione delle attività previste dalla terza fase per il 2023.

Il progetto, nato nel 2021 con l'obiettivo di creare un approccio integrato e trasversale al Reporting ESG di Gruppo in grado di far fronte ai nuovi requisiti normativi e alle best practice emergenti, ha visto il coinvolgimento, oltre che delle strutture della Capogruppo, delle Divisioni Asset Management, Insurance, Private Banking e International Subsidiary Banks. Nel 2022, la seconda fase progettuale, organizzata in 6 cantieri, si è focalizzata su: aggiornamento della Guida di processo per la predisposizione della DCNF; analisi degli impatti ai fini dei Principles for Responsible Banking (PRB); processo di monitoraggio dedicato ai KPI ESG per il presidio del raggiungimento dei target di Piano; processo di Budget 2023 dei KPI ESG rilevanti; predisposizione dei Template quantitativi e dei Table qualitativi previsti dal Pillar 3 in ambito ESG e sull'industrializzazione dei relativi indicatori. Le attività del cantiere sul Pillar 3 ESG si sono sviluppate in sinergia con le attività del cantiere in ambito Tassonomia UE, definendo e finalizzando gli interventi per il calcolo del Green Asset Ratio (GAR) e tutti gli altri KPI e informazioni richieste dall'Art. 8 dell'Atto Delegato della EU Taxonomy per la rendicontazione 2022, sviluppando anche la soluzione "target" per la rendicontazione 2023. La terza fase, avviata nei primi mesi del 2023, avrà tra i principali obiettivi il monitoraggio e la finalizzazione delle progettualità sviluppate nella seconda fase e la progettazione e sviluppo di ulteriori attività con lo scopo di rispondere alle esigenze del reporting ESG previsto per gli anni futuri, tra le quali si evidenziano il GAR (secondo un'ottica di allineamento alla tassonomia) da rendicontare nel 2024 e la nuova reportistica in linea con la CSRD da produrre a partire dal 2025.

<sup>(2)</sup> Intesa Sanpaolo ha aderito alla NZBA a Ottobre 2021.

<sup>(3)</sup> Partnership tra CDP, United Nations Global Compact (UNGC), World Resources Institute (WRI) e WWF.

## FORMAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA IN AMBITO ESG

Formazione e comunicazione sono due leve fondamentali per il coinvolgimento di tutte le persone del Gruppo nella realizzazione del “forte impegno ESG, con un posizionamento ai vertici mondiali per l’impatto sociale e grande focus sul clima” che è uno dei quattro pilastri del nuovo Piano d’impresa 2022-2025.

### LE ATTIVITÀ FORMATIVE

Le attività formative hanno lo scopo di sostenere la diffusione della cultura della sostenibilità e di sviluppare e rafforzare competenze essenziali per la realizzazione delle strategie aziendali orientate a generare insieme valore economico, sociale e ambientale.

Obiettivo di Intesa Sanpaolo è fare in modo che entro il 2025 tutte le persone del Gruppo abbiano ricevuto una formazione in ambito ESG, attraverso una proposta formativa strutturata su due livelli:

- un livello base, trasversale alle diverse tematiche ed erogato a tutti i collaboratori, principalmente attraverso moduli di formazione a distanza online;
- un livello di approfondimento o specialistico, sulle singole tematiche, curato dalle Divisioni e Aree di Governo interessate, anche in modalità live.

Complessivamente, nel 2022, la formazione ESG<sup>4</sup> rappresenta oltre il 13% della formazione totale. Quasi 87.000 persone del Gruppo (92% del totale) hanno fruito di oltre 640.000 ore di formazione ESG, facendo registrare oltre 5 milioni di contenuti visualizzati nelle piattaforme digitali (Apprendo, Myla e Scuola dei Capi).

La piattaforma Scuola dei Capi è un’App mobile che propone un catalogo di oltre 11 ore di contenuti ESG su temi quali diversity & inclusion, smart working, etica, circular economy e sostenibilità ambientale, per supportare i responsabili anche nell’integrazione dei criteri di sostenibilità nella loro attività manageriale e nella sensibilizzazione delle proprie persone.

Una collezione di moduli formativi è dedicata alla diffusione dei valori e principi del Codice Etico. Avviata nel 2018, a fine 2022 conta 9 moduli su argomenti strettamente correlati ai valori e i principi di condotta nei confronti degli stakeholder contenuti nel Codice Etico. Nel 2022 i moduli formativi hanno avuto in media più di 6.000 fruizioni, con un massimo di circa 11.200 per il corso dedicato ai “Principi di condotta nella relazione con i clienti”.

Le attività formative condotte all’interno delle varie Divisioni e aree di Governo hanno l’intento di fornire e rafforzare le competenze tecniche per lo svolgimento di specifiche attività, oltre che di contribuire alla diffusione della cultura della sostenibilità in tutto il Gruppo.

Con questo duplice obiettivo, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking ha identificato un pool di persone chiamate ad agire in qualità di “ambassador” nelle rispettive strutture sulle tematiche ESG e ha promosso iniziative formative online che hanno affrontato gli impatti macroeconomici sul business delle evoluzioni normative ESG, l’importanza delle politiche di Circular Economy e le relative best practice internazionali. Alle tematiche ESG è stato dedicato ampio spazio anche nel palinsesto del nuovo percorso di alta scuola accademica “IMI CIB Next Generation Education Program”, promosso dalla Divisione IMI Corporate & Investment Banking in collaborazione con Digit’Ed e SDA Bocconi.

La Divisione International Subsidiary Banks ha intrapreso varie attività per accrescere al proprio interno la consapevolezza e la conoscenza delle tematiche ESG, con iniziative e corsi che hanno coinvolto trasversalmente i membri dei Board e diverse funzioni aziendali nelle controllate, e le persone dell’Head Office della Divisione. L’obiettivo principale è stato supportare il cambiamento e creare competenze ESG specifiche nelle funzioni più coinvolte nelle differenti progettualità, trattando temi come la gestione del rischio ESG, il green banking procurement, l’efficientamento ed il risparmio energetico degli immobili. Nell’ambito di “People First”, programma - disegnato in ambito Risorse Umane - che mette al centro le persone e le accompagna verso il cambiamento, sono state realizzate specifiche iniziative di aggregazione con lo scopo di educare e sensibilizzare le persone della Divisione sui temi ESG. In particolare, si tratta di 3 webinar a cui hanno preso parte 316 persone e di 4 iniziative di volontariato ecologico e sociale a cui hanno partecipato 53 persone, oltre ad una gamification experience rivolta a 55 persone della Divisione e di VÚB Banka.

La Divisione Banca dei Territori nel 2022 ha continuato il percorso per migliorare il proprio profilo di sostenibilità, attraverso un coinvolgimento di un team di oltre 170 persone delle Direzioni Regionali e delle Direzioni Impact, Agribusiness e Filiale Digitale che sono state ancora una volta protagoniste, lavorando e proponendo 150 iniziative distintive per finalità ambientali e sociali, da valorizzare sull’intera Divisione. Tra tali iniziative, intraprese in autonomia dalle singole Direzioni, sono state razionalizzate 40 pratiche virtuose che mettono in evidenza la creazione di valore proprio dei singoli Territori sulle dimensioni chiave ESG (Clienti, Lavoratori,

<sup>(4)</sup> Include anche la formazione sul Codice Etico - rendicontata nel paragrafo “Attuazione e governo del Codice Etico” - e la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza e anticorruzione.

Comunità e Ambiente) e definiscono, grazie anche ai dialoghi con le Direzioni Centrali, l'evoluzione del profilo a cui la Banca dei Territori ambisce nello sviluppo del Piano d'Impresa. La formazione è una leva importante di questo percorso di miglioramento. Nell'ambito della Divisione, nel corso del 2022, attraverso 35 pillole formative, è stato sviluppato un palinsesto che copre diversi temi, tra cui:

- finanza sostenibile e circular economy;
- strumenti e competenze utili per valutare il posizionamento delle imprese clienti rispetto ai criteri di sviluppo sostenibile dell'attività economica;
- contenuti formativi specifici su prodotti e servizi bancari di matrice ESG, tra cui quelli dedicati al Terzo Settore e alle Imprese per promuoverne la conoscenza e la proposizione commerciale.

La Direzione Impact ha progettato e realizzato un "accademia" specificamente dedicata alle oltre 600 persone della Direzione, denominata Open Academy, con 15 incontri di informazione e formazione on line e in presenza per riflettere e approfondire sui temi ESG e sui temi specifici legati al Terzo Settore, con la partecipazione anche di testimonianze esterne di alto profilo e competenza dal mondo non profit, laico e religioso. Gli incontri sono stati registrati e sono fruibili da tutto il personale in qualsiasi momento attraverso la intranet aziendale.

Nel 2022, tutte le persone della Divisione Insurance sono state coinvolte in attività di formazione ESG. In particolare, ha raccolto un elevato interesse - con la partecipazione di circa 500 persone per evento - un ciclo di webinar dedicati a:

- diffusione del senso di urgenza della transizione ecologica e del contributo che ognuno può dare, con temi quali "Il nostro impegno per l'Ambiente, la Società, le Persone", "La strategia e le progettualità del Gruppo ISP", "Energia, Transizione e Sostenibilità" e "Il futuro dell'alimentazione: tra innovazione e sviluppo sostenibile". È previsto il proseguimento di questo ciclo di incontri anche nel 2023;
- tematiche come gli orientamenti affettivi, la neurodiversità, il linguaggio inclusivo e l'incontro intergenerazionale organizzati insieme alla struttura D&I di Gruppo.

In aggiunta, in pieno allineamento con le ultime novità normative, è stato progettato ed erogato un percorso specifico per l'up-skilling delle competenze ESG, destinato alle persone maggiormente coinvolte nelle progettualità in corso nel Gruppo Assicurativo, suddiviso in cinque moduli: Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), Insurance Distribution Directive (IDD) e sostenibilità; Tassonomia (KPI); Rischi di sostenibilità e Regolamento concernente la valutazione del rischio e della solvibilità (ORSA); Tassonomia, Impatti underwriting; Reporting e standard di sostenibilità. Il percorso ha coinvolto quasi 500 persone in sessioni online, da giugno a dicembre.

La Divisione Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking nel corso dell'anno ha avviato numerose attività di carattere informativo e formativo, anche a supporto dell'ampliamento dell'offerta di prodotti ESG. Tra queste:

- un percorso di formazione ESG, in collaborazione con alcune tra le più prestigiose Università italiane, dedicato ai Private Banker delle Reti Fideuram, Sanpaolo Invest e IW Private Investments, al termine del quale è prevista la possibilità di accedere a un esame di certificazione delle competenze acquisite;
- un piano di sei incontri per il Top Management della Divisione, realizzato in collaborazione con la Direzione Institutional Affairs di Intesa Sanpaolo, focalizzato sull'evoluzione della legislazione EU sui temi ESG;
- oltre 6 ore di contenuti di formazione in ambito ESG sulla piattaforma Apprendo per tutte le persone della Divisione interessate alla formazione obbligatoria CONSOB;
- l'erogazione del percorso di certificazione ESG Advisor EFPA a 3.057 consulenti finanziari delle reti Fideuram, Sanpaolo Invest e IW SIM per oltre 51.000 ore e a 1.043 Private Banker dipendenti e agenti di Intesa Sanpaolo Private Banking per circa 14.000 ore. Durante l'anno hanno ottenuto la certificazione ESG /EFPA 414 consulenti finanziari e 182 private banker dipendenti e agenti.

Anche all'interno della Divisione Asset Management (Eurizon), nel corso del 2022 sono stati organizzati alcuni corsi in ambito ESG su temi quali la diversità e l'inclusione sia di genere sia generazionale, la leadership e l'etica. Nel nuovo percorso di formazione "Alta Formazione Eurizon", rivolto ad una selezione di giovani under 35 delle società italiane della Divisione, sono stati inseriti due moduli di formazione ESG: "Etica e comportamenti" nel quale sono state affrontate le tematiche D&I e "La dimensione ESG" che ha illustrato l'impatto ESG nella finanza, nell'economia e nella società e la politica di sostenibilità della Divisione. Inoltre, ai fini del mantenimento e ampliamento delle competenze sulle tematiche ESG, alcune persone della Divisione hanno partecipato a sessioni di formazione specialistiche, organizzate da CFA Institute<sup>5</sup>, propedeutiche all'ottenimento dell'ESG Investing Certification. Per consentire alle persone della Direzione Marketing e Sviluppo di Eurizon di comprendere al meglio come le tematiche ESG interessano e impattano le scelte dei clienti della SGR, nell'ultimo trimestre 2022, nell'ambito delle attività della struttura ESG & SA di Eurizon, è stato lanciato un nuovo format di approfondimento settimanale sui temi legati alla sostenibilità. Nello specifico, sono stati organizzati 18 "ESG Breakfast" (9 in italiano e 9 in inglese, di cui 15 svolti nel 2022).

<sup>(5)</sup> Il CFA Institute è l'associazione globale, non profit, di professionisti finanziari che guida l'industria degli investimenti impostando i più alti standard di etica, di istruzione e di eccellenza professionale.

## LA COMUNICAZIONE

Nel corso dell'anno, è stata rafforzata la comunicazione interna in ambito sostenibilità tramite la pubblicazione di news nella Intranet aziendale. Oggetto delle comunicazioni sono stati: i risultati relativi all'inclusione di Intesa Sanpaolo in classifiche e indici di sostenibilità, la pubblicazione di policy (es. le nuove Linee Guida per il Governo dei rischi ambientali sociali e di governance (ESG) di Gruppo entrate in vigore ad aprile 2022) e di report (DCNF annuale e semestrale, TCFD Report), l'adesione a iniziative in ambito sostenibilità (es. Giornata Mondiale dell'Ambiente), il lancio di iniziative di diffusione della cultura ESG (prodotti editoriali del sito istituzionale, formazione ESG). Particolare attenzione è stata prestata nel comunicare la DCNF alle persone del Gruppo, attraverso un video dedicato e una survey per indagare la conoscenza dei temi rendicontati.

L'impegno alla comunicazione rivolta alle persone di Intesa Sanpaolo sui temi ESG è rafforzato anche dalle singole Divisioni che nelle proprie aree intranet danno risalto a notizie e prodotti ESG (es. portale Atlante per la Divisione IMI CIB e One Desk per la Divisione ISBD).

Sul fronte della comunicazione esterna, lo strumento principale è la sezione Sostenibilità del sito web istituzionale, che è stata aggiornata con una navigazione collegata ai principali ambiti del pilastro ESG del nuovo Piano di Impresa 2022-2025. Anche quest'anno è stata pubblicata una versione sintetica interattiva della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria e i più importanti indicatori di natura non finanziaria sono stati raccolti in un'unica pagina, scaricabili in formato Excel. Questi interventi hanno consentito al Gruppo di posizionarsi nel 2022 prima banca in Europa nella classifica Webranking Europe 500 di Lundquist/Comprend per la trasparenza e l'efficacia della comunicazione online di sostenibilità.

## ATTUAZIONE E GOVERNO DEL CODICE ETICO

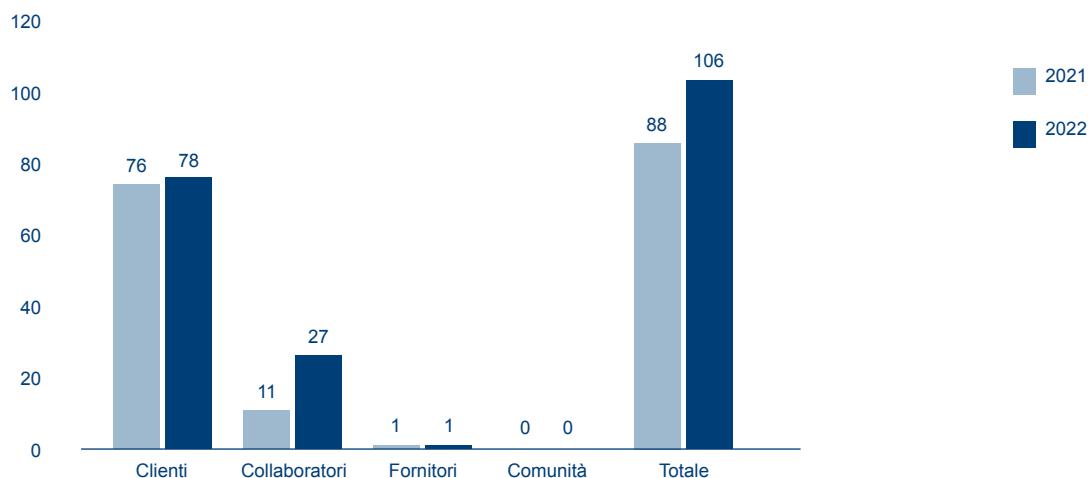
Il Codice Etico è il documento di autodisciplina adottato da tutte le realtà del Gruppo ed è parte integrante del modello di gestione della Sostenibilità; esso esplicita i valori e i principi che regolano le relazioni con gli stakeholder richiamando, per alcuni ambiti di particolare rilevanza (es. diritti umani, tutela del lavoro, salvaguardia dell'ambiente, lotta alla corruzione), regole e principi coerenti ai migliori standard internazionali.

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 relativi piani di azione e, ove opportuno, nominando un referente e un 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. Anche nel 2022 il processo è stato rafforzato dalla rendicontazione non finanziaria semestrale. Inoltre, Intesa Sanpaolo ha pubblicato il suo primo TCFD Report a livello di Gruppo per il 2020-2021 e pubblica un TCFD Report 2022.
- 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 nel 2022 è stata affidata a un nuovo assessor che ha seguito la metodologia della UNI PdR 18:2016 sul perimetro Italia ed estero del Gruppo. Questa valutazione è supportata da un'analisi svolta rispetto a ognuno dei temi scaturiti dall'analisi di materialità. Nel 2022, il livello di implementazione del Codice Etico di Intesa Sanpaolo a livello di Gruppo, è stato valutato mediamente pari a 4,9 su una scala da 0 a 5, per ciascuno degli aspetti specifici di Governance previsti dalla Prassi di Riferimento. L'assessment ha messo in evidenza la matura consapevolezza e il solido presidio della Governance della sostenibilità di Gruppo, in sinergia con la Cabina di Regia dedicata alle tematiche ESG. In particolare lo scoring, superiore a 4 per tutti i temi e in entrambi i perimetri, ha evidenziato per l'Italia il massimo punteggio in relazione a 5 temi (Integrità nella condotta aziendale; Supporto alla comunità; Tutela del lavoro; Innovazione, trasformazione e cybersecurity; Valore e solidità del Gruppo). L'integrazione delle tematiche ESG nei processi trasversali (gestione risorse umane, salute e sicurezza, gestione impatti diretti sull'ambiente, prevenzione della corruzione) risulta matura e completa. In relazione alle Banche estere, si registra il raggiungimento del punteggio massimo su 2 temi (Integrità nella condotta aziendale; Supporto alla comunità). Emerge così una solida consapevolezza delle tematiche materiali e dell'importanza di un sistema di governo robusto, coerente e integrato con le linee guida della Capogruppo al fine di stabilire su tali temi un presidio strutturato e in linea con gli standard di Gruppo.
- Il Codice Etico prevede la possibilità di indirizzare segnalazioni di presunta inosservanza a quanto da esso stabilito. La gestione delle segnalazioni è a cura della struttura ESG & Sustainability che, 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 2022 sono pervenute 106 segnalazioni, in crescita rispetto a quelle dello

scorso anno (88 nel 2021) seppure in linea con le risultanze degli anni precedenti: 91 hanno riguardato il perimetro Italia e 15 quello estero. Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (78), seguite da quelle dei collaboratori (27). Nell'ambito dei reclami provenienti dalla clientela, la categoria di maggior impatto riguarda le difficoltà di accesso a filiali o servizi online da parte di persone con disabilità (22 segnalazioni); 18 segnalazioni riguardano problematiche operative spesso connesse a difficoltà di comprensione nel dialogo con i clienti stranieri. Non sono pervenute istanze da clienti in relazione alla Policy su Diversity e Inclusion e riguardanti l'inclusione di persone con disabilità. Le persone del Gruppo hanno inviato 27 segnalazioni, di cui 7 dall'estero; si registrano, inoltre, le segnalazioni provenienti dall'Italia per le quali è stato attivato il tavolo interfunzionale per la gestione di casistiche riconducibili alle Regole per il Contrasto alle Molestie Sessuali (vedi pag. 188). I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2022 costantemente monitorati.

### Segnalazioni presunte inosservanze del Codice Etico per Stakeholder



- Infine, l'ultimo caposaldo per l'attuazione e governo del Codice Etico è rappresentato dalle iniziative per la diffusione della cultura della sostenibilità attraverso le attività di formazione e comunicazione interna ed esterna (si veda il paragrafo Formazione e diffusione della cultura in ambito ESG).

Il rispetto dei principi e valori del Codice Etico è stato monitorato con il 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 verifiche su 11 aree a rischio (per un totale di 60 interventi di audit) che hanno considerato anche aspetti e implicazioni di responsabilità sociale e ambientale quali:

- Attività di audit inquadrate nel Programma ESG;
- Operatività con Parti Correlate e soggetti collegati;
- Sistemi di remunerazione ed incentivazione del Personale (su diverse realtà del Gruppo);
- Presidio sulle attività acquisitive in autonomia (Intesa Sanpaolo Innovation Center) ed in generale sulle attività esternalizzate del Gruppo;
- Verifiche sulla corretta gestione/utilizzo di contratti a “variable fees” nella Divisione Banca dei Territori;
- Verifiche sul ciclo passivo (contabilizzazione e pagamento fatture);
- Verifiche sulla valorizzazione del patrimonio immobiliare di Gruppo;
- Presidi di sorveglianza sanitaria;
- Attività di gestione dei reclami della clientela (su diverse realtà del Gruppo) ed in generale interventi mirati alla valutazione della qualità dei servizi erogati alla clientela (es: tematiche di customer satisfaction sulla clientela Banca dei Territori);
- Gestione delle iniziative di contribuzione all'innovazione.

# 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.

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 su normativa esterna e interna 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 Emanazione di norme interne per lo svolgimento dell'attività aziendale anche in relazione a temi ESG Adesione ai PRB (Principles for Responsible Banking) di UNEP FI
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Pratiche commerciali scorrette Inadeguato livello di servizio per il cliente Inadeguata comunicazione al cliente Mancata accessibilità ai servizi	Insoddisfazione del cliente con 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	Modello focalizzato sul livello di servizio, sulla consulenza personalizzata, e sulla trasparenza Processo di clearing per i nuovi prodotti e servizi Gestione attenta e proattiva dei reclami Attività di dialogo con le associazioni dei consumatori Azioni mirate a assicurare l'accessibilità ai servizi Piano di Business continuity
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	Transizione poco efficace da canali tradizionali al digitale Rischio informatico 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	Prevenzione del rischio informatico Attenta valutazione dei rischi emergenti Sviluppo di un'offerta/soluzioni innovative Integrazione rete fisica con strutture online (e.g. Isybank) Diffusione della cultura digitale Innovazioni mirate ad assicurare l'accessibilità ai servizi a soggetti con disabilità
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	Inadeguata offerta di prodotti/servizi al cliente Rischi reputazionali	Perdita di competitività, di clienti e quote di mercato con diminuzione della redditività Danni alla reputazione e al marchio	Sviluppo dell'offerta a favore dell'inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili Sviluppo di soluzioni a supporto del Terzo Settore Sviluppo dell'offerta per sostenere il tessuto produttivo

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Investimenti e assicurazione sostenibili	Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio di investimenti Investimenti in settori controversi Rischi reputazionali Mancato rispetto normativa	Perdita di competitività, di quote di mercato e di clienti attenti agli aspetti ESG con diminuzione della redditività Danni alla reputazione e al marchio Multe e sanzioni	Integrazione dei fattori ESG nel processo di investimento Sviluppo gamma di fondi ESG Attività di engagement sulle società Formazione in ambito ESG Sistema di controlli interni Sottoscrizione dei PRI (Principles for Responsible Investment) e dei Principi di Stewardship Sottoscrizione dei PSI (Principles for Sustainable Insurance)
Supporto alla comunità e impegno per la cultura	Rischi reputazionali	Danni alla reputazione e al marchio	Sviluppo di investimenti e partnership a impatto sociale nelle comunità Sviluppo di progetti per la formazione e il lavoro delle nuove generazioni Iniziative di promozione della cultura per la coesione sociale Sviluppo di iniziative istituzionali a sostegno della comunità
Tutela del lavoro	Conflittualità e relativi rischi giuslavoristici	Contenziosi Scioperi con conseguenze sulla continuità del servizio alla clientela e sulla redditività Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività	Investimenti nelle Persone del Gruppo 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 Sistema di relazioni industriali
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Inadeguata valorizzazione e motivazione dei collaboratori Incapacità a attrarre e trattenere i talenti Cessazione del rapporto con manager che ricoprono ruoli rilevanti 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 Danni alla reputazione e al marchio	Investimenti in attività formative Strategia di Talent Attraction (di breve e lungo periodo) che, declinata in varie azioni di comunicazione e su canali differenziati, viene definita rispetto ai diversi target di interesse Programmi per la gestione dei talenti (es. Leader del futuro) Riconoscimento del merito dei collaboratori Nuovi piani di incentivazione (incluso LTI) per favorire l'imprenditorialità individuale Piani di successione per la continuità del business Iniziative per valorizzare la diversità e l'inclusione, inclusa formazione con focus specifico sul tema Principi in materia di Diversity & Inclusion Regole in materia di diversità per orientamento e identità sessuale Regole per il contrasto alle molestie sessuali Adesione a "Women's Empowerment Principles" delle Nazioni Unite Richiesta di certificazioni sui temi rilevanti (ad es. ISO PDR 125:2022)

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo	Infortuni sul lavoro Malattie professionali Rischi collegati alla pandemia da Covid-19 Rapine Inadeguata motivazione dei collaboratori Difficoltà di conciliazione casa-lavoro	Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività Danni a persone derivanti dalla pandemia Covid-19 Danni a persone o cose nel corso di una rapina Danni alla reputazione e al marchio Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività Perdita di competenze derivanti dalla fuoriuscita di collaboratori	Formazione su salute e sicurezza Certificazione sul sistema di gestione sulla salute e sicurezza (ISO 45001) su tutte le filiali e palazzi in Italia Valutazione e gestione del rischio infettivo Valutazione dei rischi per i luoghi e processi di lavoro Prevenzione e contrasto alle rapine Valutazione dei rischi per le condizioni soggettive e sociali Valutazione dello stress lavoro-correlato Agevolazioni per la conciliazione casa-lavoro Lavoro flessibile e nuovi modelli organizzativi Offerta di soluzioni per il welfare e la qualità della vita in azienda Sviluppo di indagini di clima
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	Gestione dei rischi ESG nei finanziamenti Finanziamenti in settori o operazioni controverse Rischi reputazionali Rischio di non conformità alla regolamentazione Rischio di litigation	Perdita di competitività, di quote di mercato e di clienti attenti agli aspetti ESG con diminuzione della redditività Crediti problematici o necessità di accantonamenti Danni alla reputazione e al marchio	Inclusione dei rischi ESG, climate change e reputazionali all'interno del Risk Appetite Framework Modello di rating che include anche aspetti qualitativi delle imprese sulle tematiche ESG Processi di risk clearing che includono gli aspetti ambientali, sociali e di governance Equator Principles per i finanziamenti dedicati allo sviluppo di progetti Linee Guida per il Governo dei rischi Ambientali, Sociali e di Governance (ESG) di Gruppo Inclusione dei fattori ESG nel framework creditizio con Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili Sviluppo di un'offerta specifica a favore della transizione con plafond dedicati anche in ottica di de risking dei finanziamenti Redazione di un transition plan per i settori oggetto di target Formazione ed engagement verso collaboratori, clienti e altri stakeholder Sviluppo di studi e ricerche

Con riferimento al tema "Cambiamento Climatico", si rimanda alle tabelle Rischi indiretti/diretti legati al climate change presenti in questo paragrafo e al capitolo Cambiamento Climatico (pag. 221).

Con riferimento al tema "Valore e solidità del Gruppo", i rischi e le relative modalità di presidio si inquadrono nel più ampio framework di gestione della solidità patrimoniale e della performance economica del Gruppo; per maggiori approfondimenti si rimanda alla Relazione sulla Gestione e al Bilancio consolidato del Gruppo.

Il rafforzamento del complessivo sistema di governo 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.

L'individuazione di tali fattispecie deriva in prima battuta dall'analisi costante del contesto esterno e delle principali evidenze raccolte dalla funzione di risk management nell'ambito dell'attività di identificazione dei rischi, svolta all'interno del Gruppo in modo continuativo al fine di mantenere un costante allineamento con il mutevole contesto interno ed esterno e di garantire l'adeguatezza dei presidi e dei vincoli posti in essere a salvaguardia della "Long term viability". Tale attività, oltre a essere svolta nell'ambito dei processi caratteristici di identificazione e valutazione, passa anche per il confronto con i propri peer e con le best practice di mercato, oltre che con le altre funzioni di controllo/di business della Banca.

Eventuali rischi emergenti, per i quali non sia stato ancora sviluppato un modello di calcolo del capitale economico, vengono comunque valutati mediante approcci expert-based oppure utilizzando proxy o modelli di calcolo semplificati al fine di garantire una prudente valutazione del capitale economico assorbito.

In tale contesto, la crescente digitalizzazione dell'infrastruttura tecnologica e dell'offerta commerciale, la maggiore automazione dei processi (ad esempio mediante l'introduzione della robotica e/o dell'intelligenza artificiale) e l'introduzione di nuove modalità di lavoro hanno indotto una modifica della morfologia di alcuni rischi. In particolare, pur non rappresentando rischi intrinsecamente nuovi, è verosimile aspettarsi una potenziale significativa esposizione a:

- rischi IT e Cyber, in relazione a: (i) crescente aumento della dipendenza dai sistemi ICT e conseguente aumento del numero di utenti che utilizzano i canali virtuali e dei dispositivi interconnessi, (ii) crescita esponenziale della quantità di dati gestiti che devono essere protetti oltre chedì qualità (iii) maggior ricorso ai servizi IT offerti da terze parti (Open Banking, Fintech, sistemi Cloud), (iv) bassi costi di produzione di nuove tecniche di attacco con la presenza di organizzazioni dotate di competenze ed esperienze specifiche;
- rischi connessi al percorso di trasformazione digitale legati all'aumento della concorrenza indotta dalla digitalizzazione del settore finanziario (es. ingresso di nuovi competitor) e dalle vulnerabilità che caratterizzano ancora l'attuale contesto operativo (es. costi del processo di digitalizzazione, obsolescenza dei sistemi di legacy, frammentazione del framework regolamentare);
- rischio terze parti, in relazione a: (i) una maggiore dipendenza da sistemi e servizi offerti da soggetti terzi (sia in relazione all'esternalizzazione di processi aziendali sia alla crescente dipendenza da fornitori di servizi cloud o IT in genere).

Inoltre, considerata la rapida evoluzione del mondo dei Digital Asset/Metaverso e del contesto competitivo ad essi associato è quanto mai attuale valutare una nuova offerta di servizi e modalità di comunicazione. Il Gruppo ha avviato una serie di interlocuzioni con i diversi stakeholders in modo da definire un programma strutturato finalizzato alla valutazione delle opportunità e dei rischi associati a questi nuovi potenziali mercati. Sebbene l'attuale stato di avanzamento delle attività non consenta di formulare una valutazione complessiva della rischiosità associata a tali ecosistemi, dalle analisi preliminari effettuate è verosimile aspettarsi che l'operatività in digital asset e l'utilizzo delle nuove tecnologie presentino le stesse famiglie di rischio dei prodotti di finanza tradizionale, ma con una rilevanza accresciuta a causa dei seguenti fattori:

- vulnerabilità non del tutto esplorate delle nuove tecnologie;
- standard tecnologici in via di definizione;
- assenza di un framework normativo/ giuridico di riferimento;
- assenza di tutele e sistemi di garanzia;
- presenza di soggetti non regolamentati e/o con sede in giurisdizioni extra-EU/OCSE;
- continua evoluzione delle normative e delle leggi di riferimento.

La continua evoluzione del contesto operativo, interno ed esterno, impone il continuo aggiornamento degli attuali framework di analisi (es. politiche di sviluppo del portafoglio, sistema dei controlli interni, sistemi di pagamento, presidi di cybersecurity, presidi antiriciclaggio e contrasto del finanziamento al terrorismo, trattamento contabile, fiscale e prudenziale degli asset) in modo da tener conto della nuova/mutata operatività e massimizzare l'efficacia dei presidi di identificazione e mitigazione della potenziale esposizione del Gruppo. In tal senso, sono state avviate una serie di iniziative progettuali volte ad ottimizzare il profilo di Digital Operational Resilience del Gruppo, attraverso l'evoluzione degli attuali processi di valutazione verso approcci più tempestivi e "data driven".

Inoltre, con il fine di presidiare efficacemente l'evoluzione di tali fattispecie, oltre ad accelerare il processo di digitalizzazione in modo da incrementare la redditività di lungo periodo e cogliere nuove opportunità commerciali, il Gruppo ha continuato a garantire investimenti per:

- il continuo potenziamento dei presidi di Cybersecurity (incluse le campagne di awareness verso la clientela) in linea con le best practice e gli standard internazionali di riferimento, nonché per la progressiva evoluzione dei sistemi ICT (es. digitalizzazione dei servizi, internalizzazione del business, attivazione di servizi in cloud);
- il potenziamento dei presidi di monitoraggio e controllo delle terze parti, anche in considerazione della maggiore complessità delle relazioni;
- l'evoluzione delle conoscenze e competenze delle risorse interne (es. programmi di Up-Skilling/Re-Skilling, potenziamento della consapevolezza verso le tematiche di ICT, Cyber, Terze Parti e ESG Risk).

Per maggiori dettagli sulla cybersecurity si rimanda al paragrafo Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity (vedi pag. 123).

## PRESIDIO DEI RISCHI ESG E REPUTAZIONALI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, in linea con l'approccio in tema di sostenibilità/ESG 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. Promuove pertanto uno sviluppo equilibrato, che possa riorientare flussi di capitali verso investimenti sostenibili che contemplino interessi quali la conservazione dell'ambiente naturale, la lotta al cambiamento climatico, la salute, il lavoro, il benessere dell'intera collettività e la salvaguardia del sistema di relazioni sociali. Nell'ambito del framework di risk management, il governo dei fattori di rischio ESG è declinato nell'ambito delle diverse categorie di rischio primario (rischio di credito, rischio di mercato, rischio di liquidità, rischi operativi e rischi reputazionali) e si sviluppa in stretta integrazione con il presidio dei rischi reputazionali, valorizzando le interconnessioni che caratterizzano questi profili di rischio. Il rischio ESG, infatti, essendo determinato dai potenziali impatti negativi di una società o di un'attività sull'ambiente, sulle persone e sulle comunità, e comprendendo inoltre i rischi connessi alla condotta aziendale (corporate governance), può avere ripercussioni sulla redditività, sul profilo reputazionale, sulla qualità del credito e può comportare conseguenze legali.

## MODELLO DI GOVERNO DEI RISCHI DI REPUTAZIONE

Il Gruppo Intesa Sanpaolo riconosce grande rilevanza al rischio di reputazione, ossia al rischio attuale e prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della Banca da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o Autorità di Vigilanza.

Il Gruppo persegue la gestione attiva della propria immagine presso tutti gli stakeholder, attraverso il coinvolgimento di tutte le Unità Organizzative e ricercando una crescita robusta e sostenibile, in grado di creare valore per tutti i portatori di interesse. Inoltre, il Gruppo si propone di minimizzare i possibili effetti negativi sulla propria reputazione attraverso la governance rigorosa e dettagliata, la gestione proattiva dei rischi e l'indirizzo e il controllo delle attività.

La gestione complessiva dei rischi reputazionali viene anzitutto perseguita attraverso:

- il rispetto degli standard etici e comportamentali e delle policy di autoregolamentazione. 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;
- il contributo sistematico e autonomo dalle strutture aziendali con compiti specifici di presidio della reputazione le quali, ciascuna per i propri ambiti di competenza, intrattengono la relazione con gli stakeholder di riferimento;
- un sistema integrato di presidio dei rischi primari volto al contenimento dell'esposizione agli stessi e al rispetto dei limiti di riferimento contenuti nel Risk Appetite Framework<sup>1</sup> (RAF);
- i processi di Reputational Risk Management governati dall'Area di Governo Chief Risk Officer che operano in modo trasversale rispetto alle funzioni aziendali e in sinergia con i processi decisionali.

Tali processi, che coinvolgono a diverso titolo funzioni di controllo, specialistiche e di business, includono in particolare:

- il Reputational Risk Assessment, volto ad identificare gli scenari di rischio reputazionale più rilevanti a cui il Gruppo Intesa Sanpaolo è esposto, si svolge con cadenza annuale e raccoglie l'opinione del Top Management in merito al potenziale impatto di tali scenari sull'immagine del Gruppo, al fine di individuare adeguate strategie di comunicazione e specifiche azioni di mitigazione, se necessarie;

<sup>(1)</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.

- l'ESG & Reputational Risk Clearing, cui è affidato 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;
- il Reputational Risk Monitoring, volto a monitorare l'evoluzione del posizionamento reputazionale di Intesa Sanpaolo (nel web, ad esempio) anche attraverso il contributo di analisi esterne.

Il modello di governance del rischio reputazionale include inoltre 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.

A tutela degli interessi della clientela e della reputazione del Gruppo, particolare attenzione è poi dedicata alla definizione e gestione della propensione al rischio della clientela stessa, perseguita attraverso l'individuazione delle caratteristiche soggettive e oggettive del cliente. Le valutazioni di adeguatezza in sede di strutturazione del prodotto e prestazione del servizio di consulenza sono assistite da elementi oggettivi, che considerano la reale natura dei rischi che il cliente sopporta all'atto della sottoscrizione di operazioni in derivati oppure dell'effettuazione di investimenti finanziari.

La commercializzazione dei prodotti finanziari, più in particolare, è anche disciplinata da specifiche valutazioni preventive dei rischi sia dal punto di vista della banca (insieme dei rischi con diretto impatto proprietario, siano essi di credito, finanziari e operativi), sia dal punto di vista del cliente (rischio del portafoglio, complessità e frequenza delle operazioni, concentrazione su emittenti o su divisa estera, coerenza con gli obiettivi ed i profili di tolleranza al rischio, conoscenza e consapevolezza dei prodotti e dei servizi proposti).

## MODELLO DI GOVERNO DEI RISCHI ESG

La gestione dei rischi ESG richiede che sia tenuto in considerazione non solo l'impatto di tali rischi sull'organizzazione della Banca, ma anche il potenziale impatto sugli stakeholder e i rischi a cui la Banca espone i propri stakeholder e l'ambiente con la propria operatività.

Il Gruppo adotta pertanto un approccio olistico alle tematiche ESG, che si fonda su:

- la definizione di una strategia ESG di Gruppo secondo gli indirizzi forniti dagli Organi Societari e supportati dalle Strutture di Governo interno: Intesa Sanpaolo vuole essere un intermediario finanziario sostenibile che genera valore per la collettività, consapevole che l'innovazione, lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e l'agire sostenibile delle imprese possono contribuire alla riduzione degli impatti di fenomeni quali il cambiamento climatico e le disuguaglianze sociali. Per questo partecipa attivamente anche ad una pluralità di iniziative nazionali ed internazionali. Per approfondimenti si rimanda ai paragrafi Strategia per il contrasto al cambiamento climatico e Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite;
- la gestione delle tematiche di sostenibilità nei settori sensibili attraverso un proprio quadro normativo e policy di comportamento volontarie (es. "Principi in materia di Diritti Umani", "Regole in materia di politica ambientale ed energetica", "Linee Guida per il Governo dei Rischi Ambientali, Sociali e di Governance (ESG) di Gruppo, "Regole per l'operatività creditizia nel settore del carbone", "Regole per l'operatività creditizia nel settore dell'oil&gas non convenzionali" e "Regole in materia di operatività con soggetti attivi nel settore dei materiali di armamento") volte anche a definire criteri generali e specifici di limitazione ed esclusione dell'operatività creditizia in settori di business considerati più esposti ai rischi ESG;
- l'identificazione e gestione dei potenziali impatti diretti ed indiretti legati al cambiamento climatico e lo sviluppo di metriche di misurazione degli impatti indiretti, in coerenza con l'ambizione Net Zero al 2050 espressa dal Gruppo;
- l'integrazione dei fattori ESG nel framework generale di Risk Management e in particolare la previsione nell'ambito del Risk Appetite Framework di una specifica sezione dedicata ai rischi ESG e climate change, che definisce specifici limiti e criteri rispetto al finanziamento di settori e controparti più esposti a tali rischi inclusi i settori oggetto di target setting (RAF2023);
- l'adozione di un modello di rating corporate, validato dalla BCE, che include elementi sociali e ambientali (es. certificazioni ambientali, attività di ricerca e sviluppo) che possono portare ad un miglioramento del rating;
- l'integrazione dei fattori ESG nell'ambito del framework creditizio sia attraverso l'adozione di una mappatura settoriale in termini di potenziale impatto dei rischi climatici ed ESG, sia con l'utilizzo di uno score ESG di controparte e sia con la valutazione di tali rischi nell'ambito dei processi di ESG & Reputational Risk Clearing e di implementazione degli Equator Principles<sup>2</sup>. Tali valutazioni assumono particolare rilievo con riferimento

<sup>(2)</sup> 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.

- al finanziamento dei clienti Corporate, in particolare in relazione alle operazioni verso controparti operanti in settori classificati come sensibili sotto il profilo ESG dalle “Linee Guida per il Governo dei Rischi Ambientali, Sociali e di Governance (ESG) di Gruppo” e alle operazioni classificate come Operazioni di Maggior Rilievo<sup>3</sup>;
- le Regole di Valutazione Strumenti Finanziari al Fair Value, ove sono dettagliati i criteri per la valutazione degli strumenti finanziari caratterizzati da clausole che condizionano i flussi di cassa contrattuali al raggiungimento di obiettivi di tipo ambientale, sociale o di governance;
  - l’identificazione di prodotti creditizi sostenibili sulla base delle “Regole per l’identificazione di prodotti creditizi ed operazioni creditizie sostenibili” nell’ambito dei processi di Product Governance di Gruppo;
  - le attività di valutazione dei fattori ESG relativi agli investimenti della clientela, all’interno dei processi di Product Governance della Capogruppo e delle controllate e legati alle tematiche di rischio di portafoglio della Clientela in ottica adeguatezza degli investimenti presso gli intermediari finanziari del Gruppo.

### Gestione delle tematiche di sostenibilità nei settori sensibili

In relazione ai rischi ESG associati alle proprie attività di business, Intesa Sanpaolo presta particolare attenzione alle problematiche di sostenibilità correlate ai settori sensibili, fra cui assumono particolare importanza il cambiamento climatico e gli impatti sull’ambiente.

Nel 2022, Intesa Sanpaolo ha aggiornato le “Linee guida per il governo dei rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) di Gruppo” che definiscono, fra l’altro: 1) un elenco di “settori sensibili” con riferimento ai rischi ESG e/o reputazionali; 2) criteri generali per limitare ed escludere i prestiti 3) criteri dettagliati applicabili a singoli settori sensibili mediante l’applicazione di norme settoriali specifiche.

Secondo la normativa aziendale in materia di rischi ESG, il Gruppo si impegna a non finanziare aziende e progetti che si caratterizzino per il loro impatto negativo su:

- siti Patrimonio dell’Umanità (UNESCO)<sup>4</sup>
- zone umide secondo la Convenzione Ramsar<sup>5</sup>
- aree protette IUCN da I a VI<sup>6</sup>

Inoltre, la Banca si impegna a non finanziare aziende e progetti qualora in fase di valutazione dell’operazione risultassero ubicati in aree di conflitto armato attivo, oppure emergessero evidenze, quali procedimenti giudiziari promossi dalle competenti Autorità, relativi a violazioni in materia di diritti umani e pratiche di lavoro forzato o minorile.

Tra i settori di attività sensibili sotto il profilo ESG, il settore del carbone, il settore delle risorse oil&gas non convenzionali ed il settore della produzione e commercio di armamenti rivestono un’importanza particolare e sono oggetto di apposita regolamentazione interna, che si applica a tutte le Società e Banche del Gruppo.

In particolare:

- per quanto riguarda il settore del carbone, la regolamentazione, aggiornata e resa più stringente nel 2021, definisce le limitazioni e i criteri di esclusione per l’operatività creditizia del Gruppo nei segmenti dell’estrazione di carbone e delle centrali termiche a carbone, sostenendo i clienti nel loro percorso di riduzione dell’uso del carbone per la produzione di energia e incoraggiando la transizione verso alternative a bassa intensità di carbonio, come fonti rinnovabili e gas. Il Gruppo si impegna inoltre nel phase out entro il 2025 della propria esposizione verso controparti appartenenti al settore minerario del carbone.
- per quanto riguarda il settore delle risorse oil&gas non convenzionali, a luglio 2021 è stato emanato un documento di Regole che definisce limiti ed esclusioni per le risorse non convenzionali quali tar sands, shale/tight oil&gas e le risorse estratte in ecosistemi fragili quali la regione dell’Artico (oil onshore/offshore e gas offshore) e dell’Amazzonia (oil nell’area nota come Amazon Sacred Headwaters<sup>7</sup>). Nello specifico le norme vietano il finanziamento di progetti volti allo sviluppo, costruzione ed espansione delle attività di sfruttamento ed estrazione di risorse non convenzionali e alle relative infrastrutture di trasporto. Inoltre, il Gruppo si impegna al phase out delle esposizioni collegate a tali risorse non convenzionali entro il 2030;

<sup>(3)</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>(4)</sup> Elenco di siti ufficialmente riconosciuti dall’Organizzazione delle Nazioni Unite per l’educazione, la scienza e la cultura (UNESCO). I siti sono selezionati in base ad un valore culturale, storico, scientifico o di qualche altra forma di rilevanza, e sono legalmente protetti dai trattati internazionali.

<sup>(5)</sup> Convenzione che fornisce il quadro per la conservazione e l’uso accorto delle zone umide e delle loro risorse. Quasi il 90% degli stati membri delle Nazioni Unite hanno aderito alla Convenzione diventando “parti contraenti”. Un impegno chiave delle parti contraenti è identificare e collocare zone umide idonee nell’elenco delle zone umide di importanza internazionale, noto anche come elenco Ramsar.

<sup>(6)</sup> Elenco di aree protette che sono state identificate e classificate (dalla classe I alla VI) dall’Unione internazionale per la conservazione della natura (IUCN), un’unione di membri composta unicamente da organizzazioni governative e organizzazioni della società civile. Le categorie sono definite come segue: - I Protezione rigorosa [Ia] Riserva naturale rigorosa e [Ib] Area selvaggia] - II Conservazione e protezione degli ecosistemi (ad es. Parco nazionale) - III Conservazione delle caratteristiche naturali (cioè, monumento naturale) - IV Conservazione attraverso la gestione attiva (ad es., Area di gestione degli habitat / specie) - V Conservazione del paesaggio / paesaggio marino e ripristino (ad es., Paesaggio / paesaggio marino protetto) - VI Uso sostenibile delle risorse naturali (ad esempio, area protetta delle risorse gestite).

<sup>(7)</sup> Area intesa come bacino idrografico del Rio delle Amazzoni, e dei fiumi Napo, Pastaza e Marañon.

- con riferimento al settore degli armamenti, le “Regole in materia di operatività con soggetti attivi nel settore dei materiali di Armamento”, aggiornate a maggio 2021, in coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico, formulano l'espresso divieto di porre in essere ogni tipo di attività bancaria e/o di finanziamento connessa con la produzione e/o la commercializzazione di armi controverse e/o bandite da trattati internazionali, quali: armi nucleari, biologiche e chimiche; bombe a grappolo e a frammentazione; armi contenenti uranio impoverito; mine terrestri anti-persona. Nella consapevolezza della necessità di sostenere la difesa nazionale ed europea, unitamente ai Paesi alleati nella NATO, Intesa Sanpaolo limita la propria attività bancaria e/o di finanziamento alle sole operazioni che riguardino la produzione e/o la commercializzazione di materiali di armamento ai Paesi che appartengono all'Unione europea e/o alla NATO. Sono inoltre consentite, ma soggette a un processo di approvazione straordinario, le operazioni in Paesi che non appartengono all'Unione Europea o alla NATO, subordinatamente alla presenza di programmi intergovernativi con la Repubblica Italiana. Le altre Banche e Società del Gruppo non sono autorizzate ad effettuare operazioni che riguardino la produzione e/o la commercializzazione di materiali di armamento. Le sole Banche estere del Gruppo possono richiedere specifica e preventiva autorizzazione alla Capogruppo qualora tali operazioni riguardino materiali di armamento destinati all'utilizzo in via definitiva da parte di forze armate e relativi enti preposti alla difesa nonché di forze di polizia del Paese di insediamento della Banca stessa. L'operatività delle filiali e delle Banche Estere del Gruppo è inoltre assoggettata alle normative locali, laddove più stringenti rispetto alla normativa di Gruppo.

### **Gestione dei rischi e dei potenziali impatti legati al cambiamento climatico - sviluppo di metriche di misurazione degli impatti indiretti**

L'Area Chief Risk Officer e l'Area Chief Financial Officer, con il supporto delle diverse Aree di Governo e Divisioni, collaborano per 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 fissare obiettivi e linee guida volte ad implementare azioni atte a gestire e mitigare tali rischi.

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.

Con riferimento alla disclosure collegata alla gestione dei rischi climatici, da ottobre 2018 Intesa Sanpaolo ha deciso di supportare le raccomandazioni della “Task Force on Climate-related Financial Disclosures” (TCFD) e da allora ha progressivamente inserito, all'interno della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria e del Bilancio, le informazioni relative al risk management in ambito climate change. Inoltre, dal 2021 viene pubblicato il TCFD report [i] a cui si rimanda per una rappresentazione dettagliata del tema.

Annualmente vengono inoltre 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	Opportunità
<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 Impatti reputazionali  <b>Asset Management</b> Conseguenze dei cambiamenti climatici sulle società in portafoglio con conseguente riduzione del valore degli asset gestiti Impatti documentali Impatti sull'offerta di prodotti e servizi alla clientela Impatti su procedure interne e IT Impatti reputazionali	<b>Finanziamenti</b> Valutazione dei rischi ESG e climatici nei finanziamenti Integrazione dei rischi ESG nella valutazione del merito creditizio Valutazione della materialità dei rischi ESG nei settori di business ESG scoring di controparte Implementazione e aggiornamento di policy di autoregolamentazione per la valutazione e gestione del rischio socio-ambientale dei finanziamenti in settori sensibili Adesione a iniziative Net-Zero con riduzione delle emissioni associate ai finanziamenti Monitoraggio attivo della normativa ESG  <b>Asset Management</b> Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio investimenti Realizzazione di policy di autoregolamentazione di sostenibilità Adesione a iniziative Net-Zero con riduzione delle emissioni associate agli investimenti Monitoraggio attivo della normativa ESG Investimenti IT	<b>Finanziamenti</b> Sostegno alla transizione energetica attraverso finanziamenti alla Green e Circular Economy e servizi di advisory collegati  <b>Asset Management</b> Adeguamento e ampliamento gamma prodotti e servizi
<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 ESG 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 ESG nella valutazione del merito creditizio Implementazione e aggiornamento 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 Adesione a iniziative Net-Zero con obiettivi di riduzione delle emissioni finanziate Monitoraggio attivo della normativa ESG	

\* 0-5 anni breve periodo; 5-10 anni medio periodo; 10-30 anni lungo periodo.

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni	Opportunità
<b>Transizione</b> Cambiamenti nella normativa ambientale  Introduzione di nuovi limiti di emissioni atmosferiche o di nuovi sistemi di reporting connessi	Breve/medio periodo	<b>Finanziamenti</b> Implicazioni finanziarie della normativa ambientale e ESG e dei limiti e/o tasse sulle emissioni imposti a clienti operanti in alcuni settori economici	<b>Finanziamenti</b> 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 e ESG  Iniziative di target setting per la riduzione delle emissioni dei portafogli creditizi	<b>Finanziamenti</b> Offerta di soluzioni finanziarie dedicate e servizi di consulenza specialistica per la clientela nel campo delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica e della transizione
<b>Transizione</b> Introduzione di regolamentazione sui rischi climatici per il settore finanziario	Breve/medio periodo	Riduzione dei ricavi per il Gruppo derivante da esposizione eccessiva a settori maggiormente vulnerabili al rischio climatico	Integrazione del rischio climatico nei sistemi di risk management  Iniziative di target setting per la riduzione delle emissioni dei portafogli creditizi  ESG scoring per le controparti  Mappatura settoriale ESG	Potenziamento dell'offerta di prodotti e servizi legati alla transizione  Ribilanciamento dei portafogli
<b>Transizione</b> Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio periodo	Riduzione dei ricavi per il Gruppo causata da una maggiore concorrenza a fronte di una crescente domanda di prodotti ESG e minore richiesta di servizi/prodotti non ESG	Identificazione di prodotti creditizi sostenibili sulla base delle "Regole per l'identificazione di prodotti creditizi ed operazioni creditizie sostenibili" nell'ambito dei processi di Product Governance di Gruppo	Potenziamento dell'offerta di prodotti e servizi per la Green economy, la Circular Economy e la transizione ecologica  Emissioni obbligazionarie Green e ESG
<b>Fisico</b> Eventi atmosferici estremi (esondazioni, alluvioni, frane, valanghe, slavine, piogge, grandinate, nevicate abbondanti, trombe d'aria, uragani, cicloni e mareggiate)	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	Sospensione o moratoria del pagamento delle rate dei finanziamenti a favore della clientela danneggiata	Nuovi finanziamenti agevolati destinati al ripristino delle strutture danneggiate  Prodotti assicurativi per danni causati da eventi climatici estremi

\* 0-5 anni breve periodo; 5-10 anni medio periodo; 10-30 anni lungo periodo.

L'integrazione dei rischi ESG e in particolare del climate change risk, nel framework di risk management avviene principalmente attraverso:

- un'analisi di materialità (Climate/ESG Materiality Assessment) volta valutare la rilevanza dei fattori di rischio ESG e climate rispetto ai diversi portafogli e famiglie di rischio. Uno dei principali strumenti a supporto di tale analisi è l'ESG Sectoral Assessment che costituisce inoltre la base per la definizione di presidi mirati e lo sviluppo delle strategie settoriali in materia ("ESG Sectoral Strategy");
- presidio dei rischi ESG declinato secondo le diverse famiglie rischio (rischio di credito, rischio di mercato, rischio di liquidità, rischi operativi e rischi reputazionali), con particolare riguardo ai rischi climatici e ambientali;
- la conduzione di analisi di scenario (Climate Scenario Analysis) volte a valutare gli impatti di tali rischi nel breve, medio e lungo termine;
- la definizione di specifici limiti e Key Risk Indicator (KRI) nell'ambito del Risk Appetite Framework (RAF).

L'analisi di materialità è un processo di valutazione dei potenziali impatti dei rischi ESG e climatici per il Gruppo. Tale analisi si basa su un approccio organico e strutturato alla valutazione dei rischi che prevede una declinazione granulare dei driver di rischio e l'integrazione di elementi forward-looking.

La valutazione di materialità parte dall'analisi della composizione di ciascuna classe di esposizioni per ciascun rischio finanziario considerando l'impatto operativo e i canali di trasmissione individuati per ciascun driver di rischio climatico. Lo strumento principale è costituito dall' ESG sectoral assessment, aggiornato annualmente che consente di identificare i settori (e i sottosettori) maggiormente esposti ai rischi da cambiamento climatico e ESG. La metodologia seguita prevede l'assegnazione di score a ciascun driver di rischio (rischio di transizione, rischio fisico, rischio ambientale, rischio social e rischio di governance).

I risultati del Materiality Assessment sono elemento fondante per la definizione delle strategie settoriali in materia ("ESG Sectoral Strategy") e guidano la definizione, nell'ambito del Risk Appetite Framework, di limiti, Key Risk Indicator e azioni specifiche volte al contenimento dei rischi ESG, in particolare con riferimento ai settori più esposti a tali rischi.

Nella gestione dei rischi di credito, mercato, liquidità, operativo e reputazionale sono valutati anche gli effetti dei fattori climatici e ambientali. Tali valutazioni sono meglio descritte nel TCFD report [\[i\]](#) a cui si rimanda per una rappresentazione dettagliata del tema.

Nel corso del 2022, il Gruppo si è focalizzato in particolare sulle azioni previste nell'Action Plan in risposta alle aspettative di vigilanza della Banca Centrale Europea definite nella Guida sui rischi climatici e ambientali ed ha partecipato all'esercizio di Thematic Review con il quale il regolatore verifica l'adeguatezza delle strategie di rischio climatico e ambientale delle banche nonché dei relativi processi di identificazione e gestione del rischio.

Ulteriori azioni sono in corso di sviluppo come previsto nell'Action Plan presentato lo scorso anno e verranno progressivamente finalizzate nel corso dei prossimi anni.

Un elemento fondamentale per integrare nelle strategie aziendali i rischi e opportunità connessi al cambiamento climatico considerando le implicazioni anche di medio lungo termine, è costituito dall'analisi di scenario. Per la conduzione di tale attività Intesa Sanpaolo adotta un approccio che integra le seguenti componenti:

- soluzione dedicata per la verifica degli impatti del rischio di transizione sul portafoglio Non Financial Corporation: la valutazione viene effettuata attraverso lo shock dei bilanci della singola impresa, differenziandosi tra Corporate e SME Corporate. Per i primi l'impatto dello scenario climatico sui bilanci è derivato attraverso un approccio bottom-up, mentre per gli SME Corporate il modello fornisce una modellizzazione top-down, dove l'impatto sul bilancio dell'azienda è determinato dall'evoluzione del settore di appartenenza;
- soluzione dedicata per la verifica degli impatti del rischio di transizione sul portafoglio Residential Real Estate: la valutazione viene svolta a livello di asset ed è volta a misurare la perdita di valore degli immobili a garanzia in relazione alla classe energetica di appartenenza (cd. APE);
- metodologia di quantificazione del rischio fisico sugli immobili sottostanti alle garanzie relative al portafoglio mutui: l'impatto in questo caso dipende dalla geolocalizzazione delle proprietà e dalle tipologie di danno conseguenti alle diverse rischiosità degli eventi climatici acuti e cronici.

Nel corso del 2022, al fine di valutare la vulnerabilità delle banche ai rischi climatici e ambientali, Intesa Sanpaolo ha partecipato al SSM Climate Risk Stress Test 2022 condotto dalla BCE. I risultati di questo esercizio sono stati integrati nel processo di revisione e valutazione prudenziale (SREP). Sono state inoltre sviluppate capabilities e metodologie per l'identificazione e la valutazione del rischio fisico, volti a introdurre a partire dal resoconto ICAAP/ILAAP 2023 gli stress relativi al rischio climatico, sia di lungo sia di breve termine, con riferimento sia al rischio di transizione sia al rischio fisico. Nel corso del 2023 il framework di climate scenario analysis verrà ulteriormente rafforzato, facendo anche leva su soluzioni di fornitori qualificati, al fine di ampliare il perimetro di valutazione degli impatti di rischio fisico e di transizione.

## 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 Partecipazione a corsi di formazione e workshop specifici
<b>Transizione</b> Introduzione di nuovi limiti di emissioni atmosferiche o di nuovi sistemi di reporting connessi Aumento del costo delle materie prime	Breve/medio periodo	Costi di adeguamento degli impianti di riscaldamento e condizionamento e per nuovi strumenti di monitoraggio Costi legati a eventuali tasse connesse alle emissioni di gas serra Incremento dei costi di approvvigionamento energetico	Implementazione e monitoraggio Own Emissions 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 - acuto</b> Eventi atmosferici estremi (esondazioni, alluvioni, frane, valanghe, slavine, piogge, grandinate, nevicate abbondanti, trombe d'aria, uragani, cicloni e mareggiate)	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 Creazione di una piattaforma volta all'identificazione di un rischio di pericolosità per ogni asset immobiliare del Gruppo Intesa Sanpaolo
<b>Fisico - cronico</b> Aumento o diminuzione delle temperature medie, innalzamento del livello del mare, stress idrico e siccità	Breve/medio/lungo periodo	Incremento dei costi di approvvigionamento energetico connessi a maggiori consumi termici o elettrici Rischio black out per aumento della richiesta di energia Innalzamento del livello del mare con conseguente impatto su edifici posti nelle immediate vicinanze del mare Possibili incendi dovuti a aumenti di temperatura anche in zone adiacenti a edifici della banca	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 Valutazione preventiva del rischio innalzamento del livello del mare Adozione di un piano di business continuity e di azioni per mitigare/gestire possibili black out di energia Certificazione ISO 14001, ISO 50001 e ISO 45001 che tengono in considerazione i rischi legati al climate change Creazione di una piattaforma volta all'identificazione di un rischio di pericolosità per ogni asset immobiliare del Gruppo Intesa Sanpaolo

\* 0-5 anni breve periodo; 5-10 anni medio periodo; 10-30 anni lungo periodo.

Con riferimento agli impatti diretti, Intesa Sanpaolo è impegnata ad analizzare e contenere i possibili rischi sui propri immobili nonché a affrontare con azioni immediate gli eventuali disastri ambientali che si possono verificare. Nell'ambito del Documento di Valutazione dei Rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori (D.lgs. 81/2008) viene, tra gli altri, valutato il rischio idrogeologico dovuto ad alluvione e frana. La valutazione del rischio idrogeologico degli edifici viene effettuata sia preventivamente sia a seguito di un evento esterno per il mantenimento delle caratteristiche di agibilità degli edifici interessati.

Relativamente al Dissesto Idrogeologico, il criterio di riferimento per l>Alluvione si basa sul livello di pericolosità associato ad un'area allagabile e dipende dalla probabilità con cui l'area può essere inondata: da P3, aree frequentemente allagabili, quindi ad elevata pericolosità, associate a uno scenario di elevata probabilità di inondazione, a P1 aree raramente allagabili associate a uno scenario di probabilità bassa. Convenzionalmente le aree a pericolosità elevata sono ottenute ipotizzando un'alluvione che abbia tempi medi di occorrenza pari a 20-50 anni, quelle a pericolosità media sono associate ad alluvioni con tempi medi dell'ordine dei 100-200 anni e infine le aree a pericolosità bassa sono ottenute ipotizzando alluvioni con tempi medi superiori ai 200 anni (eventi estremi).

Per quanto riguarda la Frana il criterio di riferimento si basa sul livello di pericolosità associato a un'area soggetta a fenomeni fransosi e dipende dall'iterazione tra la probabilità di accadimento del fenomeno e la magnitudo che tiene conto sia della velocità di avanzamento del fenomeno fransoso che della severità geometrica (scala Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale - ISPRA da P1 a P4).

In Italia sono circa 290 gli immobili che risultano essere in zone con rischio alluvione medio o elevato, mentre solamente 16 immobili risultano essere in zone a rischio frana elevato o molto elevato.

Queste valutazioni, oltre all'analisi quotidiana dei bollettini di allerta meteo dell'Arpa e dei bollettini di criticità nazionale e regionali della Protezione Civile, 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 diversi potenziali scenari di rischio, indicati nei Piani di Emergenza, al fine di mitigare e ridurre i possibili danni, con particolare riguardo ai lavoratori e agli Stakeholder.

Nel 2022 sono proseguiti i sopralluoghi su un campione di immobili selezionati nelle aree a maggior rischio idrogeologico. Tale iniziativa è stata svolta con il fine di validare la metodologia per la definizione di un indice di vulnerabilità degli immobili della Banca utile per identificare criteri di priorità di intervento e di approfondimento al verificarsi delle situazioni di emergenza. Sulla base dei risultati di tali sopralluoghi 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.

Inoltre, sulle Filiali di Venezia, interessate dall'emergenza correlata al fenomeno "dell'acqua alta" dovuto all'innalzamento del livello delle maree, viene periodicamente consultato il bollettino delle maree per consentire la segnalazione preventiva alle strutture competenti per l'attivazione delle procedure previste negli specifici Piani di Emergenza. Inoltre, prosegue il progetto per l'aggiornamento dell'analisi del rischio specifico sulla base dell'implementazione del Mose nel comune di Venezia.

In generale relativamente a tutti i rischi diretti legati al climate change, in Italia all'accadimento di scenari di crisi, 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: ciò avviene 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'impiantistica delle filiali.

Anche nell'Analisi del Contesto sui tre schemi di certificazione del Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Energia, Salute e Sicurezza uniformati agli standard UNI EN ISO 14001:2015, UNI CEI EN ISO 50001:2018 e UNI ISO 45001:2018 si sono tenuti in considerazione i rischi legati al climate change. Sono stati identificati alcuni ambiti, tra i quali normativa ambientale e di sicurezza, condizioni ambientali e climatiche, accesso al credito e inclusione finanziaria, patrimonio immobiliare, efficienza e manutenzione degli impianti, strumenti di comunicazione interna, per i quali si sono valutate le aspettative delle parti interessate evidenziando per ognuno di essi punti di forza e di debolezza, azioni in essere o possibili per mitigare un rischio potenziale. Per tutti i rischi evidenziati sono state identificate azioni di mitigazione o di accettazione del rischio con

l'identificazione specifica delle strutture preposte al presidio delle azioni secondo un modello che tiene conto del valore attribuito all'impatto e alla probabilità di accadimento.

Nel 2022 è stato avviato un progetto volto alla mappatura dell'esposizione di tutti i rischi fisici, sia acuti che cronici, da Climate change di tutti gli asset bancari in coerenza con quanto stabilito nel Piano d'Impresa della Banca. Il progetto prevede di valutare le vulnerabilità ambientali attraverso l'utilizzo di una piattaforma, volta all'identificazione di un rischio di pericolosità per ogni asset immobiliare del Gruppo Intesa Sanpaolo legato ai Rischi Climate Change e ad altri Rischi di Natura Territoriale. L'obiettivo è dotarsi di un'applicazione per l'elaborazione di un indice di esposizione ai rischi fisici derivanti da Climate Change (alluvioni, rischi idrogeologici, siccità, incendi etc.) e rischi interni (es. Radon, Amianto ecc.) di tutti gli asset immobiliari aziendali, a supporto del monitoraggio e della definizione del piano di mitigazione dei rischi. Verrà preso in considerazione anche il perimetro delle aree soggette a vincoli connessi alla tutela delle biodiversità. Nel 2023 la piattaforma, inizialmente focalizzata sugli asset strumentali del perimetro Italia, sarà gradualmente estesa anche alle filiali e sedi estere.

### Rischi ESG e climate change nell'ambito del Risk Appetite Framework

Il RAF integra e traduce in presidi specifici quanto definito in termini di indirizzi strategici, ESG/Climate Materiality Assessment e ESG Sectoral Strategy, individuando anno per anno, limiti, Key Risk Indicator e azioni specifiche volte al contenimento dei rischi ESG, in particolare con riferimento ai settori più esposti a tali rischi. In tale contesto si inseriscono anche specifici interventi connessi ad esempio all'adesione del Gruppo agli obiettivi di "Net-Zero". Lo sviluppo dei presidi RAF in ambito ESG tiene inoltre in considerazione le principali evidenze emerse dai principali processi di valutazione di tali rischi più rilevanti fra cui Stress Test, Analisi di Scenario e ESG & Reputational Risk Clearing.

Dal 2021 il RAF di Gruppo ha introdotto una sezione dedicata ai rischi ESG, di cambiamento climatico e reputazionali ESG Climate Change e Reputational Risk che include elementi qualitativi e quantitativi che integrano:

- la consapevolezza che il cambiamento climatico costituisce un fattore di rischio significativo sia sul rischio di credito attuale che su quello futuro, oltre ad influenzare la preferenza degli investitori;
- l'impegno della banca a essere un intermediario finanziario responsabile e a sostenere la transizione verso un'economia a basse emissioni;
- il ruolo ormai consolidato dei social media come strumenti molto efficaci per creare opinioni pubbliche e orientare i comportamenti dei consumatori e delle controparti e influenzare la reputazione della banca.

Appositi limiti sono pertanto stati definiti in relazione all'esposizione verso i settori coal mining e oil&gas, maggiormente esposti al rischio di transizione; in particolare per il coal mining il limite viene rivisto annualmente in coerenza con l'obiettivo di phase-out dei finanziamenti entro il 2025. Con l'obiettivo di conseguire gli impegni intrapresi nell'ambito della Net-Zero Banking Alliance, sono stati introdotti specifici limiti/KRI relativi alle emissioni di CO<sub>2</sub> delle controparti finanziate appartenenti ai settori Oil & Gas, Power Generation e Automotive; anche per i settori maggiormente esposti ai rischi sociali e di governance è stata introdotta una soglia di attenzione relativamente all'esposizione del Gruppo, coerentemente alla strategia ESG settoriale di disincentivazione creditizia ad essi associata.

Sempre nell'ambito del RAF sono identificate le principali limitazioni ed esclusioni al finanziamento verso settori/controparti maggiormente esposti ai rischi ESG che vengono poi integrate in policy di autoregolamentazione e/o nei processi aziendali. In particolare, Intesa Sanpaolo ha emanato le "Regole per l'operatività creditizia nel settore del carbone", le "Regole per l'operatività creditizia nel settore dell'oil&gas non convenzionali" e le "Regole in materia di operatività con soggetti attivi nel settore dei materiali di armamento", volte a definire criteri generali e specifici di limitazione ed esclusione dell'operatività creditizia verso controparti appartenenti a questi settori.

A partire dal 2023, con l'obiettivo di migliorare la qualità degli immobili residenziali presi in garanzia e quindi ridurre il rischio di transizione relativo ai mutui residenziali retail è stato inoltre introdotto un monitoraggio delle nuove sottoscrizioni, articolato per classi di prestazione energetica (certificazioni APE); inoltre, al fine di integrare gli impatti del rischio fisico nella pianificazione strategica di lungo termine, è stato attivato un monitoraggio sul rischio fisico del portafoglio Real Estate.

Con riferimento al Credit Risk Appetite, indicatore che guida i gestori in fase di origination del credito nella valutazione delle controparti, sono stati evoluti i fattori di rischiosità e resilienza connessi a elementi ESG integrando nel framework lo score interno che valorizza le caratteristiche ESG delle controparti analizzate.

Infine, con riferimento al rischio reputazionale e alle sue correlazioni con i rischi ESG sono previsti processi di valutazione e di monitoraggio (es. Operazioni di Maggior Rilievo), in relazione all'operatività con controparti controverse, alla web reputation del Gruppo e alle eventuali controversie ESG cui il Gruppo può essere esposto.

## Fattori ESG e modello di rating corporate

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.

Nel corso del 2021 è stata inoltre presentata all'Autorità di Vigilanza un'istanza per la validazione e autorizzazione di un nuovo modello di rating in cui è stata ulteriormente rafforzata l'analisi dei fattori ESG mediante l'introduzione nel modello di informazioni di tipo ESG a livello di controparte corporata.

Per le controparti italiane, nella parte qualitativa del modello di rating, è stata inoltre prevista anche la valutazione di aspetti connessi ad eventi catastrofali in funzione dell'area geografica di appartenenza. L'importanza del rischio fisico è stata infatti analizzata attentamente da Intesa Sanpaolo, in particolare in quanto l'Italia è considerata uno dei Paesi europei maggiormente esposto agli effetti del cambiamento climatico.

Intesa Sanpaolo ha pertanto sviluppato un modulo ad hoc, "CAT RISK", per la misurazione del rischio climatico fisico legato alle controparti nazionali con un fatturato aziendale inferiore a 500 milioni di euro, valutando il rischio di calamità naturali che incide potenzialmente sugli impianti e attrezzature delle imprese. Il modulo accerta il grado di rischio del territorio italiano a livello comunale. La percentuale dell'area ad elevato rischio CAT è trasformata e normalizzata al fine di ottenere un indicatore continuo del livello di rischio per diverse calamità naturali.

Sono stati analizzati diversi fattori collegati al rischio fisico e sono state inserite tre variabili nel modello finale: incendio, terremoto e inondazioni.

Il modello identifica un impatto specifico sullo standing creditizio che va da neutro (assenza di rischio CAT) a negativo (esposizione a Rischio CAT). L'esposizione al rischio CAT è calcolata automaticamente; un questionario accerta la presenza di assicurazioni contro il rischio di calamità naturali che, ove presenti, possono neutralizzare l'impatto del rischio CAT.

## Inclusione dei fattori ESG nel framework creditizio

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo prevede che le decisioni di investimento e la politica creditizia tengano conto dei rischi socio-ambientali associati alle attività delle imprese clienti. Tale impegno è anche contenuto nelle "Regole in materia di politica ambientale ed energetica", nei "Principi in materia di Diritti Umani" e nelle "Linee Guida per il Governo dei rischi Ambientali, Sociali e di Governance (ESG) di Gruppo".

Intesa Sanpaolo intende considerare attentamente i fattori di rischio climatico e ambientale nella valutazione del merito creditizio delle controparti, nel processo di concessione del credito, assicurandone il monitoraggio all'interno dei propri portafogli.

Attualmente la Banca sta sviluppando un approccio olistico per l'integrazione dei fattori ESG/Climate all'interno del framework creditizio. In particolare, la Banca sta progressivamente rivedendo il processo del credito con l'obiettivo di favorire la transizione verso un'economia più sostenibile.

Elementi chiave del nuovo framework creditizio sono:

- la definizione di strategie di settore che tengono in considerazione gli aspetti di rischio e di opportunità;
- un ESG score definito a livello di controparte;
- un attributo di sostenibilità al prodotto/operazione.

Tali elementi incidono su processi di Credit Risk Appetite, Strategie Creditizie (pricing) e concessione creditizia.

Nell'ambito dell'ESG sectoral strategy è stata inoltre definita una heatmap settoriale attribuendo a ciascun settore di business le seguenti strategie settoriali al fine di:

- incentivare la concessione creditizia nel caso di imprese operanti in settori rispetto ai quali emerge un chiaro impatto ESG positivo in linea con la tassonomia regolamentare per gli investimenti sostenibili (i.e. White and Blue sectors);
- incentivare la concessione creditizia nei confronti di imprese operanti in settori ove sia possibile supportare una transizione in ottica di sostenibilità (i.e. Yellow Sectors);
- disincentivare la concessione creditizia nei confronti di imprese operanti in settori controversi sotto il profilo ESG (i.e. Orange Sectors);
- vietare e limitare la concessione creditizia nei confronti di imprese operanti in settori ad alto rischio ESG (i.e Red Sectors).

In una logica di continuità e integrazione rispetto al sectoral assessment, si inserisce lo score ESG di controparte che Intesa Sanpaolo ha previsto per le aziende non finanziarie e che include anche componenti relative al rischio climatico (con riferimento al livello di preparazione alla gestione del rischio di transizione e fisico), la cui implementazione sui sistemi IT della Banca è avvenuta nel 2022. Lo scopo è quello di valutare il profilo ESG dei clienti imprese, adottando il medesimo approccio per l'intero portafoglio, dai grandi clienti quotati alle piccole e medie imprese. Lo score è costruito utilizzando dati da fonte esterna e interna e riguarda i più importanti indicatori di rischio e opportunità nelle tre dimensioni ESG, tra cui rientrano (a titolo esemplificativo):

- l'impronta di carbonio, il livello di preparazione alla gestione del rischio fisico e di transizione, il consumo idrico, la protezione della biodiversità (dimensione ambientale);
- condizioni e standard lavorativi, salute e sicurezza sul lavoro, sviluppo del capitale umano, diversità e inclusione (dimensione sociale);
- proprietà e controllo, struttura del consiglio di amministrazione, gestione audit/fiscale/del rischio, etica aziendale (dimensione Governance).

Infine, a livello di prodotto e operazione nel 2022:

- è stato finalizzato il documento di Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili, che assegna le categorie di sostenibilità secondo standard di mercato (principi Loan Market Association) e suddivise tra "dedicated financing" e "general purpose financing" sulla base della destinazione dell'uso dei fondi. I prodotti e le operazioni creditizie si declinano secondo le categorie di sostenibilità ambientale, sociale, governance, e altre forme di sostenibilità;
- è stato definito un albero decisionale per l'indirizzamento delle pratiche ai controlli di secondo livello effettuati nell'ambito dell'ESG & Reputational Risk Clearing secondo determinati parametri, all'interno di un processo di concessione formalizzato (underwriting);
- è stato avviato nel 2022 lo sviluppo di una versione semplificata del credit framework, sopra citato, per l'integrazione di elementi di valutazione Climate&Environmental anche per le Banche Estere.

Nell'ambito della concessione creditizia corporate, il processo di ESG & Reputational Risk Clearing assume particolare rilievo. Obiettivo di tale processo è l'identificazione e la valutazione dei potenziali rischi reputazionali ed ESG associati alle Operazioni Maggior Rilievo (OMR) e alle operazioni di finanziamento Corporate come stabilito dalla normativa interna. Si articola su due livelli di controllo: il primo, a cura delle strutture proponenti, volto ad identificare controparti, progetti e operazioni più esposte a criticità ESG e reputazionali ed il secondo, a cura della Direzione Enterprise Risk Management, volto a valutare tali criticità e a fornire una 'risk opinion' comprensiva dell'attribuzione di un livello di rischio (da basso a molto elevato) a supporto del processo decisionale. Nel 2022 sono state analizzate circa 195 operazioni di finanziamento a clienti corporate, il 70% delle quali classificate con un livello di rischio reputazionale ed ESG basso o medio-basso.

Rientrano nell'ambito del processo di ESG & Reputational Risk Clearing anche le operazioni sottoposte agli Equator Principles (EP)<sup>8</sup>, linee guida internazionali a cui Intesa Sanpaolo aderisce dal 2007 (il Gruppo adotta attualmente gli "EP IV", versione aggiornata delle Linee Guida in materia). I finanziamenti sottoposti allo screening degli Equator Principles che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2022 risultano 18 (per un totale di 404 dal 2007) per un importo accordato complessivo di circa 1.081 milioni di euro<sup>9</sup>.

La tabella mostra il numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2022, suddivisi per categoria<sup>10</sup>.

	<b>Totale</b>	<b>Categoria A</b>	<b>Categoria B</b>	<b>Categoria C</b>
<b>Project Finance</b>	14	1	6	7
<b>Prestiti alle imprese destinate a progetti</b>	4	2	2	0

<sup>(8)</sup> Gli EP si applicano ai prodotti finanziari di seguito descritti, quando sono utilizzati a supporto dello sviluppo di nuovi progetti: Servizi di consulenza per la finanza di progetto (Project Finance Advisory Services), Finanza di progetto (Project Finance), Prestiti alle imprese legati a progetti (Project-Related Corporate Loans), Prestiti Ponte (Bridge Loans) e operazioni di Rifinanziamento e Acquisizione legate a Progetti.

<sup>(9)</sup> L'accordato soggetto agli EP nel corso dell'anno è stato pari al 5,3% dell'accordato totale di project finance.

<sup>(10)</sup> 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, vengono valutati da parte di un consulente indipendente che ne identifica i principali impatti sociali e ambientali.

The background image shows a grand, ornate room, likely a historical or museum setting. The walls and ceiling are covered in intricate gold leaf decorations and frescoes depicting scenes of nature and figures. The floor is made of light-colored wood in a complex parquet pattern. A large, dark rectangular overlay covers the lower half of the image, containing the text.

Analisi di materialità e  
Stakeholder engagement

# Analisi di materialità e Stakeholder engagement

La rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità si focalizza su aspetti rilevanti che riflettono gli impatti, positivi o negativi, attuali o potenziali, generati dalle attività del Gruppo sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi gli impatti sui loro diritti umani, 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.

Il processo di Analisi di materialità 2022 del Gruppo Intesa Sanpaolo è stato ulteriormente sviluppato rispetto al passato alla luce delle indicazioni fornite dai nuovi GRI Standards - Universal Standards (2021). In particolare, sono stati ulteriormente approfonditi i processi di analisi e mappatura degli impatti potenziali e attuali, positivi e negativi, generati e subiti dal Gruppo Intesa Sanpaolo in ambito economico, ambientale e sociale, compresi i diritti umani. Il concetto di "temi/tematiche di sostenibilità materiali" viene associato di seguito a quello di "ambiti di impatto materiali" come espressione rappresentativa delle novità previste dai nuovi GRI Universal Standards. L'analisi di materialità 2022 si è sviluppata secondo le seguenti macrofasi, cui si rimanda nel seguito per la trattazione di dettaglio:

- mappatura degli stakeholder del Gruppo Intesa Sanpaolo;
- mappatura degli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi i diritti umani, generati e subiti dalle attività del Gruppo sulla base di analisi di documentazione nazionale/internazionale nel contesto normativo ESG; inoltre, sono stati considerati impegni, progetti e attività realizzati da Intesa Sanpaolo in ambito ESG tra cui progettualità strategiche incluso il Piano d'Impresa 2022-2025, nonché specifiche iniziative e policy in ambito ESG;
- prioritizzazione degli ambiti di impatto potenzialmente rilevanti per il Gruppo Intesa Sanpaolo e i suoi Stakeholder sulla base di:
  - coinvolgimento dei Sustainability Manager di Intesa Sanpaolo, figure di riferimento per le tematiche ESG identificati per ciascuna Divisione e Area di Governo, e degli Stakeholder del Gruppo;
  - analisi di benchmark, di documentazione nazionale/internazionale e delle priorità strategiche definite nel Piano d'Impresa 2022-2025;
- validazione della lista delle tematiche materiali.

## MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

La mappa degli Stakeholder rappresenta l'universo relazionale del Gruppo, con il quale Intesa Sanpaolo si confronta regolarmente per individuare e monitorare le loro esigenze e prospettive in relazione agli ambiti di impatto da questi considerati prioritari. L'identificazione della mappa degli Stakeholder rappresenta la prima fase del processo di aggiornamento periodico dell'analisi di materialità.



## MAPPATURA DEGLI IMPATTI

Intesa Sanpaolo ha realizzato una mappatura dettagliata degli impatti potenzialmente rilevanti per il Gruppo e i suoi Stakeholder attraverso un'analisi che ha preso in considerazione i seguenti elementi:

- benchmark di dettaglio realizzato su un panel di 22 peers del settore bancario in relazione agli aspetti materiali e agli stakeholder rilevanti;
- analisi, tramite un tool online specializzato, dei trend in atto nel settore bancario e assicurativo su un panel di oltre 1.000 organizzazioni nel mondo;
- fonti documentali interne, tra cui il Piano d'Impresa 2022-2025, il Codice Etico, le Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie dell'ultimo triennio, le comunicazioni dei vertici aziendali, i verbali delle Assemblee e le policy aziendali;
- fonti documentali esterne, tra cui gli standard e framework di riferimento per la rendicontazione delle performance di sostenibilità (AA1000, GRI standards, International <IR> framework, SASB, Guidelines on reporting climate-related information, ESMA – European common enforcement priorities for 2022 annual financial reports, WEF's Global Risks Report, raccomandazioni della BCE in materia di rischi climatici e ambientali), le fonti internazionali legate ai temi della sostenibilità, le Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures, i Principles for Responsible Banking e le principali normative in ambito ESG (es. D. Lgs. 254/2016, Regolamenti UE 2019/2088 e 2020/852), nonché ulteriori documenti e framework di riferimento in ambito Diritti Umani, come UN Guiding Principles on Business and Human Rights, UN Guiding Principles Reporting Framework, 2021 ITUC Global Rights Index, Amnesty International Report 2021-2022, 2022 World Report of Human Rights Watch, UN Status of ratification of 18 International Human Rights Treaties, UN Environment Programme finance initiative (UNEP FI) – Impact Analysis Tools.
- Rapporti di Sostenibilità/Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie e ulteriore documentazione pubblica di altri gruppi finanziari nazionali e internazionali;
- fonti documentali redatte da istituzioni nazionali e internazionali per l'identificazione dei megatrend generali e specifici del settore bancario;
- risultati emersi dal coinvolgimento dei Sustainability Manager e degli Stakeholder del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Gli impatti specifici così mappati (generati e subiti, positivi e negativi, attuali e potenziali) sono stati raggruppati in categorie di riferimento più ampie, gli ambiti di impatto, al fine di poter procedere con la seguente fase.

## PRIORITIZZAZIONE E DEFINIZIONE DELLE TEMATICHE MATERIALI

Il processo di priorizzazione degli ambiti di impatto ha visto:

- il coinvolgimento dei Sustainability Manager del Gruppo Intesa Sanpaolo e ha preso in considerazione gli aspetti, in particolare in ambito ESG, sui quali il Gruppo ha riposto particolare attenzione nel 2022. Il coinvolgimento dei Sustainability Manager è avvenuto attraverso la condivisione di un questionario on-line, in cui ciascuno dei partecipanti ha inizialmente avuto l'opportunità di esprimere la propria valutazione e prioritizzare gli impatti potenzialmente rilevanti per il Gruppo. Le valutazioni sono quindi state esaminate e rielaborate, recependo gli input quali-quantitativi raccolti.
- la realizzazione di una serie di iniziative di coinvolgimento degli Stakeholder, svolte in linea con lo standard AA1000 di AccountAbility. Il piano di coinvolgimento è stato definito in collaborazione con le funzioni interne che quotidianamente intrattengono relazioni dirette con ogni categoria di Stakeholder.

Nel corso delle attività di engagement, oltre a richiedere valutazioni specifiche a tutti gli Stakeholder circa gli ambiti di impatto identificati, sono stati realizzati focus specifici relativi all'evoluzione del contesto normativo e come questa influenzì le attività del Gruppo.

L'engagement è documentato da verbali redatti in collaborazione con i soggetti interessati 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 quindi il confronto e l'apertura verso nuovi punti di vista.

Nella tabella seguente si riportano le modalità di svolgimento delle attività di Stakeholder engagement incluse nell'analisi di materialità, suddivise per le singole categorie, e la sintesi delle tematiche trattate:

Categoria Stakeholder	Stakeholder	Modalità di ascolto	Sintesi delle tematiche trattate
<b>Clienti</b>	Clienti privati	Questionario online compilato da un campione di oltre 3.400 clienti privati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgimento dell'attività bancaria nel pieno rispetto delle regole e dei principi di correttezza negli affari</li> <li>• Governance responsabile, solida e sostenibile, creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder del Gruppo</li> <li>• Attenzione alla qualità del servizio, alla cura, alla relazione e alla soddisfazione del cliente</li> <li>• Investimenti sostenibili e integrazione delle tematiche di sostenibilità nell'esercizio dell'attività assicurativa</li> <li>• Erogazione di prestiti a categorie che avrebbero difficoltà di accesso al credito, e offerta di prodotti ad alto impatto sociale</li> <li>• Supporto alla comunità e impegno per la cultura attraverso iniziative di solidarietà tramite progetti realizzati in partnership, erogazioni liberali e sponsorizzazioni, promozione dell'arte e della cultura in Italia e all'estero</li> <li>• Promozione di una strategia di crescita improntata all'innovazione digitale, in modo da anticipare i nuovi trend ed essere competitivi sul mercato</li> </ul>
	Clienti imprese	Interviste telefoniche su un campione di oltre 2.800 clienti imprese	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impegno ad affermarsi come digital company attraverso una piattaforma multicanale evoluta volta a garantire un'offerta innovativa, sicura ed efficace</li> <li>• Impegno a garantire ai propri clienti la sicurezza informatica</li> <li>• Impegno per la promozione di uno sviluppo economico sostenibile, anche alla luce degli obiettivi internazionali e comunitari in ambito Climate Change e sostenibilità</li> <li>• Iniziative per la salvaguardia ambientale e la riduzione dell'impronta ecologica delle Sedi e Filiali del Gruppo</li> <li>• Valorizzazione dei talenti, sviluppo delle competenze interne, sistemi di valutazione e incentivazione, piani periodici di formazione, diversity management</li> <li>• Iniziative per la salvaguardia ambientale e la riduzione dell'impronta ecologica delle Sedi e Filiali del Gruppo</li> <li>• Impegno del Gruppo per la promozione di uno sviluppo economico sostenibile, anche alla luce degli obiettivi internazionali e comunitari in ambito Climate Change e sostenibilità. In particolare, promozione di un modello economico a basse emissioni di carbonio e basato sull'economia circolare, attraverso lo sviluppo di un'offerta dedicata rivolta alla clientela</li> </ul>
<b>Ambiente/ Comunità</b>	Figure rappresentative	Questionari e interviste one to one virtuali con figure rappresentative della Comunità e del territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educazione delle nuove generazioni sui temi di sostenibilità</li> <li>• Contributo nella promozione di percorsi di innovazione per il Terzo Settore</li> <li>• Principali impatti generati (potenziali/attuali, positivi/negativi) sull'ambiente e sulle comunità</li> <li>• Aspetti ambientali, in particolare in relazione alla transizione verso un'economia Green e Circular, al cambiamento climatico ed alla tutela dell'ambiente</li> <li>• Evoluzione del contesto normativo (es. Tassonomia, SFRD) e l'impatto che può generare sulle organizzazioni</li> <li>• Capacità di promuovere un approccio sistemico verso il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti nel contesto delle Nazioni Unite</li> <li>• Opportunità di riferimento legate al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza</li> </ul>

Categoria Stakeholder	Stakeholder	Modalità di ascolto	Sintesi delle tematiche trattate
Azionisti/ Investitori	Investitori SRI	Analisi dei verbali relativi agli incontri con gli investitori nel corso dell'anno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valore e solidità del Gruppo</li> <li>• Aspetti ambientali, in particolare in relazione alla transizione verso un'economia Green e Circular, al cambiamento climatico, alla tutela dell'ambiente e con un focus sulla strategia e gli obiettivi Net Zero del Gruppo</li> <li>• Finanza, investimenti e assicurazione sostenibili</li> <li>• Rapporto con i clienti e impegno del Gruppo nel garantire ai propri clienti la trasparenza e la sicurezza fisica ed informatica e nel favorire risposte tempestive alle dinamiche evoluzioni del contesto e dei bisogni dei clienti</li> <li>• Supporto alla comunità, intesa come sviluppo di attività volte al coinvolgimento e sostegno della comunità locale</li> <li>• Innovazione e digital transformation</li> <li>• Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo (es: piani di incentivazione, diversity, ecc.)</li> <li>• Salute e sicurezza dei lavoratori, tutela del lavoro e nuove modalità di lavoro</li> <li>• Supporto ai giovani e al tessuto produttivo</li> <li>• Governance e integrità nella condotta dell'attività bancaria</li> <li>• Comunicazione delle informazioni non finanziarie</li> </ul>
Azionisti/ Investitori	Piccoli azionisti	Intervista one to one virtuale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importanza dell'educazione finanziaria e diffusione dei principi di finanza etica per le giovani generazioni</li> <li>• Integrazione degli ambiti ESG ai processi di pianificazione strategica</li> <li>• Digitalizzazione e opportunità di sviluppo di nuovi servizi</li> </ul>
Persone	Persone del Gruppo, in Italia e all'estero	Survey finalizzata all'ascolto delle opinioni e delle esigenze delle persone del Gruppo tramite erogazione di questionari su indagine di clima interno e domande relative ai temi di sostenibilità a più di 74.000 persone del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusione e conoscenza delle buone pratiche già in essere</li> <li>• Tutela del lavoro</li> <li>• Valutazione e conoscenza delle Policy presenti nel gruppo (es. Diversity ed Inclusion)</li> <li>• Benessere delle persone (flessibilità e work-life balance, rapporto con i colleghi e con i responsabili)</li> <li>• Soddisfazione lavorativa e valutazione sull'orientamento all'innovazione del Gruppo</li> <li>• Valutazione sulle variabili connesse alla valorizzazione del personale (es. senso di orgoglio e appartenenza, valorizzazione del merito, autonomia e riconoscimenti economici)</li> <li>• Valutazione sulla trasparenza e oggettività dei sistemi di valutazione delle performance</li> <li>• Valutazione delle opportunità di formazione e crescita professionale offerte dal Gruppo</li> <li>• Valutazione in merito alla percezione dell'immagine del Gruppo dal punto di vista dei clienti, sulla base delle singole esperienze professionali</li> <li>• Valutazione in merito alla soddisfazione dei clienti su aspetti quali l'affidabilità, la competenza e la trasparenza del Gruppo</li> </ul>
	Organizzazioni sindacali	Focus group virtuale con 15 rappresentanti delle singole sindacali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valore e solidità del Gruppo</li> <li>• Tutela e futuro del lavoro, anche in considerazione del trend in ambito digitalizzazione dei servizi</li> <li>• Supporto alla comunità e inclusione finanziaria</li> <li>• Comunicazione delle informazioni di carattere non finanziario</li> </ul>

## TEMATICHE MATERIALI 2022

Le valutazioni raccolte tramite il coinvolgimento dei Sustainability Manager e degli Stakeholder hanno consentito di prioritizzare gli ambiti di impatto identificati sulla base della significatività degli stessi, e di assimilarli alle tematiche materiali 2022. Di seguito le tematiche materiali sono pertanto rappresentate in una lista prioritizzata in affiancamento ai temi chiave in ambito ESG del nuovo Piano di Impresa 2022-2025.

Ranking	Tematiche materiali 2022 priorizzate	Temi chiave ESG Piano di Impresa 2022-2025	Legenda Temi chiave ESG e climate Piano d'Impresa 2022-2025
1	Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	 	 Impareggiabile supporto per far fronte ai bisogni sociali
1	Valore e solidità del Gruppo	Trasversale	 Forte focus sull'inclusione finanziaria
3	Cambiamento climatico		 Continuo impegno per la cultura
3	Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	 	 Accelerazione nell'impegno verso la Net-Zero
5	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente		 Promozione dell'innovazione
6	Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity		 Supporto ai clienti nella transizione ESG / Climate
6	Integrità nella condotta aziendale	Trasversale	 Le nostre persone sono la nostra risorsa più importante
8	Investimenti e assicurazione sostenibili	  	
9	Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusione delle persone del Gruppo		
10	Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo		
11	Tutela del lavoro		
12	Supporto alla comunità e impegno per la cultura	 	

Nel 2022 sono stati per lo più confermati gli ambiti materiali identificati nel 2021 che rispondono alle richieste contenute nel D.Lgs. 254/2016. Le analisi effettuate hanno consentito di aggiornare la nomenclatura di una delle tematiche, con l'obiettivo di esplicitare al meglio alcuni aspetti chiave emersi. Tra le principali novità del 2022 si segnala che la tematica precedentemente nominata "Supporto alla comunità", oggi è presente con la dicitura "Supporto alla comunità e impegno per la cultura", anche alla luce della crescente attenzione rivolta al tema nel Piano d'Impresa 2022-2025.

Inoltre, si riporta di seguito una mappatura di alto livello degli impatti generati dal Gruppo, raggruppati per ciascuna delle tematiche materiali, emersa dalle attività di analisi preliminare e sottoposta alla valutazione interna ed esterna.

Tematiche materiali	Impatti generati potenziali/attuali - positivi/negativi	
	Positivi	Negativi
<b>Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto ai clienti nella transizione ESG / Climate</li> <li>Contributo alle attività di protezione del capitale naturale</li> <li>Contributo alla protezione della biodiversità di pratiche ecocompatibili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancata o parziale influenza nei processi di sviluppo sostenibile attraverso specifici strumenti di investimento e assicurativi, con ricadute negative in ambito economico, ambientale, sociale e di governance</li> </ul>
<b>Valore e solidità del Gruppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Massimizzazione dei processi di generazione e ripartizione di valore e relativa distribuzione a shareholders/stakeholder (ad esempio, dipendenti e fornitori)</li> <li>Contributo alla crescita dell'economia nazionale e del sistema di welfare attraverso il rispetto della normativa fiscale applicabile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenziale riduzione del valore dell'organizzazione, con conseguenze negative in ambito di ridistribuzione di valore a shareholders/stakeholders</li> </ul>
<b>Cambiamento climatico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione di iniziative di efficienza energetica e di utilizzo di energia rinnovabile all'interno dell'organizzazione con conseguente riduzione delle emissioni in atmosfera</li> <li>Riduzione progressiva delle emissioni di altri gas lesivi dell'ozono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenziale incremento dei consumi energetici (all'interno dell'organizzazione e lungo la propria catena del valore) e relativo aumento delle emissioni di gas a effetto serra</li> <li>Contributo al cambiamento climatico attraverso le emissioni indirette di gas a effetto serra</li> </ul>
<b>Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili, con conseguenti impatti positivi nei processi di sviluppo e mobilità sociale</li> <li>Migliore accesso al credito e diffusione della cultura finanziaria nelle comunità di riferimento</li> <li>Credito al Terzo Settore, con supporto creditizio e servizi dedicati alle organizzazioni no-profit per promuovere iniziative territoriali</li> <li>Incremento degli investimenti per la rigenerazione urbana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scarsa accessibilità / discriminazione finanziaria per le fasce sociali più vulnerabili, con conseguenti impatti negativi nei processi di sviluppo e mobilità sociale</li> <li>Difficoltà finanziarie che minacciano la capacità dei clienti di soddisfare i propri bisogni primari</li> </ul>
<b>Qualità del servizio e soddisfazione del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elevata qualità del servizio e conseguente soddisfazione dei clienti con ripercussioni positive su shareholder/stakeholder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bassa soddisfazione della clientela dovuta a potenziale inefficace/inefficiente gestione dei conteziosi/reclami e della relazione con il cliente</li> </ul>
<b>Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rispetto della normativa vigente e delle corrette best practice di gestione dei dati a beneficio della privacy degli stakeholder</li> <li>Promozione dei processi di innovazione e trasformazione digitale</li> <li>Sviluppo di progetti multidisciplinari di ricerca applicata</li> <li>Supporto a imprese e start-up e a programmi di sviluppo e innovazione con impatti sull'economia e sulla società</li> <li>Supporto allo sviluppo di ecosistemi di innovazione</li> <li>Accelerazione della business transformation e supporto allo sviluppo di lungo termine delle aziende</li> <li>Diffusione di una mentalità/cultura dell'innovazione con eventi e nuovi format educativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Violazione dei sistemi IT / compromissione di dati intenzionali e/o non intenzionali che coinvolgono informazioni riservate, a danno dell'organizzazione e con relativi impatti diretti indiretti sul contesto esterno</li> <li>Potenziale mancata gestione dei processi di innovazione e trasformazione digitale</li> </ul>
<b>Integrità nella condotta aziendale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consapevolezza e diffusione della cultura dell'etica e dei diritti umani da parte del management, dei dipendenti, dei partner commerciali e degli altri stakeholder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenziali casi di non-compliance e violazione dei diritti umani all'interno dell'organizzazione e lungo la propria catena del valore</li> </ul>
<b>Investimenti e assicurazione sostenibili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contributo allo sviluppo sostenibile attraverso specifici strumenti di investimento e assicurativi con ricadute positive in ambito economico, ambientale, sociale e di governance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancata o parziale influenza nei processi di sviluppo sostenibile attraverso specifici strumenti di investimento e assicurativi, con ricadute negative in ambito economico, ambientale, sociale e di governance</li> </ul>

Tematiche materiali	Impatti generati potenziali/attuali - positivi/negativi	
	Positivi	Negativi
<b>Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remunerazione competitiva dei lavoratori</li> <li>• Creazione di opportunità di lavoro e sviluppo professionale</li> <li>• Benefici / welfare per i dipendenti</li> <li>• Sostegno al congedo parentale</li> <li>• Sviluppo delle competenze dei lavoratori attraverso formazione dedicata</li> <li>• Recruiting games e international talent program per selezione talenti</li> <li>• Rinnovo e aggiornamento continuo career site; studio e utilizzo nuovi canali social</li> <li>• Partnership con Università e Business School nazionali e internazionali; collaborazioni con comunità settore it e tech, spesso con focus sul genere femminile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziale aumento del turnover e perdita di conoscenze e competenze chiave</li> <li>• Minore attrattività come datore di lavoro rispetto a target non connessi al tradizionale core business</li> </ul>
<b>Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impatti positivi sulla salute, sicurezza e benessere dei lavoratori (es. riduzione infortuni/ malattie professionali)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziali impatti negativi sulla salute, sicurezza e benessere dei lavoratori (es. aumento tasso di infortuni)</li> </ul>
<b>Tutela del lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ripercussioni positive sui lavoratori e sulla loro dignità professionale/personale (maggiore retention)</li> <li>• Garanzia del diritto alla libera associazione dei dipendenti dell'organizzazione</li> <li>• Promozione di attività volte a evitare casi di lavoro minorile o forzato all'interno dell'organizzazione e della propria catena del valore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deterioramento della dignità professionale/ personale dei dipendenti</li> <li>• Potenziali conflittualità con le organizzazioni sindacali e mancanze nell'applicazione del diritto alla contrattazione collettiva</li> </ul>
<b>Supporto alla comunità e impegno per la cultura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investimenti in infrastrutture e servizi sostenuti localmente, oltre che in eventi e iniziative in ambito sociale e culturale</li> <li>• Sostegno allo sviluppo locale attraverso donazioni e contributi in natura</li> <li>• Supporto per far fronte ai bisogni sociali</li> <li>• Promozione dell'inclusione educativa e dell'occupabilità giovanile</li> <li>• Promozione di abitazioni in social housing per i giovani in Italia ed assistenza alle persone anziane</li> <li>• Impegno per la promozione della cultura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetti ed attività con potenziali impatti negativi effettivi e/o potenziali sullo sviluppo delle comunità locali (es. ambientali, sociali)</li> </ul>

## VALIDAZIONE DELLE TEMATICHE MATERIALI

Tutti i temi che risultano rilevanti per il Gruppo o per almeno uno dei suoi Stakeholder sono stati considerati materiali e sono stati rendicontati e approfonditi nel presente documento.

Ciascuno di essi viene valutato in base agli impatti positivi e negativi sugli Stakeholder interni ed esterni, sulle strutture aziendali e sulla base dei potenziali rischi/opportunità di business correlati. I perimetri di rendicontazione per ognuna delle tematiche sono indicati alle pagg. 312-313. La lista dei temi materiali è condivisa con il Comitato di Direzione e con il Comitato Rischi e Sostenibilità, facente parte del Consiglio di Amministrazione

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

I risultati ottenuti sono stati esaminati, in termini di coerenza, anche 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 in ambito ESG pubblicati nel 2022. Per quanto riguarda i trend e gli obiettivi nazionali e internazionali sono stati individuati ulteriori aspetti per tener conto della rilevanza che nel 2022 hanno riscontrato temi come la finanza sostenibile, il contrasto ai cambiamenti climatici, la crescente digitalizzazione e la sicurezza informatica.

## RISCHI E OPPORTUNITÀ A LIVELLO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

Tema materiale	Rischi e opportunità	Trend e obiettivi nazionali e internazionali
<b>Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rischi legati ai cambiamenti climatici</li> <li>Gestione dei rischi reputazionali ed ESG nei finanziamenti e nei prodotti assicurativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto alla crescita della domanda e dell'offerta di prodotti e servizi low carbon</li> <li>Aumento della competitività green delle imprese italiane</li> <li>Transizione verso un'economia sostenibile attraverso una rete collaborativa e la promozione di modelli di sviluppo circolari</li> <li>Supporto ai finanziamenti per progetti ambientali</li> <li>Crescente attenzione verso l'economia circolare nonché verso la salvaguardia della biodiversità e dei servizi ecosistemici</li> <li>Diffusione della cultura della tutela ambientale</li> <li>Promozione di processi di "Just Transition" al fine di assicurare una transizione socialmente equa verso un'economia sostenibile, green e circular</li> </ul>
<b>Valore e solidità del Gruppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità del credito</li> <li>Utilizzo efficiente del capitale e diversificazione</li> <li>Attrazione di investitori attenti alla sostenibilità</li> <li>Gestione dei rischi d'impresa, ESG e reputazionali</li> <li>Cambiamenti della struttura organizzativa</li> <li>Interesse azionisti / investitori / analisti</li> <li>Continui sviluppi normativi in ambito ESG/compliance</li> <li>Gestione eventi di crisi e sviluppi macroeconomici</li> <li>Business continuity</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Globalizzazione e competitività</li> <li>Valutazione di scenari a lungo termine includendo i rischi e le opportunità legati al clima</li> <li>Promozione di mercati finanziari trasparenti, efficienti ed ESG friendly</li> <li>Diffusione dei valori e della cultura in ambito ESG</li> <li>Valutazione dei risvolti finanziari legati agli impatti ESG</li> <li>Integrazione degli ambiti ESG ai processi di pianificazione strategica industriale</li> <li>Crescente attenzione alla resilienza aziendale e alla business continuity</li> </ul>
<b>Cambiamento climatico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rischi legati ai cambiamenti climatici</li> <li>Tutela operativa in situazione di rischio</li> <li>Fluttuazione dei costi dell'energia e relativi impatti su costi e investimenti aziendali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento della temperatura media globale</li> <li>Innalzamento dei mari e aumento della loro temperatura</li> <li>Diffusione di eventi metereologici estremi</li> <li>Impatti avversi per la biodiversità e competizione per le risorse naturali</li> <li>Crescente set normativo applicabile in ambito nazionale e internazionale</li> <li>Individuazione, gestione e rendicontazione della governance, della strategia, della gestione dei rischi climatici, degli obiettivi in relazione al clima promosse dalla TCFD</li> <li>Riduzione e rendicontazione delle emissioni atmosferiche per il contrasto ai cambiamenti climatici</li> <li>Utilizzo responsabile di energia e risorse naturali (ad inclusione della corretta gestione dei rifiuti in ottica di circolarità)</li> <li>Energia e acqua pulite e accessibili</li> <li>Promozione di azioni di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici</li> </ul>

Tema materiale	Rischi e opportunità	Trend e obiettivi nazionali e internazionali
<b>Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusione finanziaria</li> <li>Supporto alle PMI</li> <li>Gestione dei rischi reputazionali ed ESG nei finanziamenti</li> <li>Danni alla reputazione e al marchio</li> <li>Coerenza con esigenze dei clienti</li> <li>Compliance normativa (anche in riferimento alle selling practices e product labelling)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento dei livelli d'istruzione finanziaria anche in termini di sostenibilità</li> <li>Integrazione di fattori di rischio ESG nella gestione del credito</li> <li>Azioni per sradicare la povertà</li> <li>Supporto ai giovani e al tessuto produttivo</li> </ul>
<b>Qualità del servizio e soddisfazione del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vicinanza al cliente e semplificazione operativa</li> <li>Innovazione di prodotto e modelli di servizio</li> <li>Rischio informatico</li> <li>Pratiche commerciali scorrette</li> <li>Rischi reputazionali legati all'applicazione di fattori/criteri ESG e al marchio</li> <li>Insoddisfazione dei clienti</li> <li>Contenziosi e reclami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crescita dei depositi bancari e aumento dei prestiti, a causa o in relazione all'incertezza legata al contesto pandemico</li> <li>Continuità operativa e soddisfazione dei consumatori</li> <li>Riorientamento del sistema finanziario verso un'offerta che integra i criteri ESG</li> <li>Salute e sicurezza dei clienti</li> <li>Digitalizzazione dei servizi</li> <li>Multicanalità e customizzazione dell'offerta</li> <li>Crescente interesse per criptovalute e non-fungible token (NFT)</li> </ul>
<b>Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione rischi di compliance e data breach</li> <li>Qualità del servizio</li> <li>Privacy</li> <li>Rischio informatico</li> <li>Diversificazione dei mercati e dei servizi</li> <li>Contenziosi e reclami</li> <li>Danni alla reputazione e al marchio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digital transformation/Identità digitale, pagamenti e fatturazioni online</li> <li>Nuove tecnologie per garantire maggiore accessibilità, efficacia ed eccellenza nei servizi erogati</li> <li>Digital customer experience</li> <li>Diffusione dell'utilizzo dei servizi di Home Banking</li> <li>Crescente attenzione allo sviluppo e miglioramento continuo dei processi di data governance, prevenzione dei cyber attack e resilienza delle infrastrutture IT</li> <li>Diffusione dell'intelligenza artificiale, blockchain, DLT e della robotica</li> </ul>
<b>Integrità nella condotta aziendale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenzione della corruzione</li> <li>Gestione rischi di compliance e data breach</li> <li>Investimenti in settori controversi</li> <li>Lotta alla criminalità organizzata</li> <li>Posizionamento e reputazione del Gruppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusione della criminalità organizzata</li> <li>Incentivazione di un comportamento etico</li> <li>Lotta contro la corruzione attiva e passiva</li> <li>Tutela della libera concorrenza</li> <li>Rispetto delle norme giuslavoristiche</li> <li>Privacy, Cyber &amp; data security</li> <li>Antiriciclaggio</li> <li>Antifrode</li> </ul>
<b>Investimenti e assicurazione sostenibili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversificazione dell'offerta</li> <li>Gestione dei rischi reputazionali ed ESG negli investimenti e in relazione ai prodotti assicurativi</li> <li>Danni alla reputazione e al marchio</li> <li>Coerenza con esigenze dei clienti</li> <li>Compliance normativa (anche in riferimento alle selling practices e product labelling)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attenzione degli investitori agli aspetti ESG e alla misurazione della sostenibilità degli investimenti, anche come strumenti per il contrasto ai cambiamenti climatici</li> <li>Soddisfazione dei clienti rispetto alla gestione del patrimonio da parte degli operatori finanziari</li> <li>Integrazione di fattori di rischio ESG nella gestione degli investimenti e nelle attività assicurative</li> <li>Promozione di stili di vita sostenibili</li> <li>Diffusione di pratiche di ESG integration negative/positive screening, impact investing</li> <li>Crescente attenzione alla rendicontazione in ambito di sostenibilità per i servizi finanziari</li> </ul>
<b>Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attrazione e retention dei talenti</li> <li>Investimenti in formazione</li> <li>Diversity, equity &amp; inclusion management</li> <li>Valorizzazione delle persone</li> <li>Danni alla reputazione e al marchio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incentivazione della proattività del consulente bancario per la diffusione dei prodotti ESG</li> <li>Criteri ESG nell'incentivazione e inclusione delle persone</li> <li>Diversità di genere, equità e inclusione</li> <li>Diffusione di modelli di valutazione delle performance periodiche integrati con elementi ESG</li> <li>Mobilità professionale</li> </ul>
<b>Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Welfare aziendale</li> <li>Work-life balance e flessibilità</li> <li>Gestione dei rischi per la salute e la sicurezza delle persone</li> <li>Soddisfazione dei collaboratori</li> <li>Danni alla reputazione e al marchio</li> <li>Continuità di business</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attenzione al clima aziendale</li> <li>Attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone</li> <li>Diffusione di pratiche di Welfare e wellbeing</li> <li>Applicazione di protocolli per la prevenzione e mitigazione dei rischi di natura biologica</li> </ul>

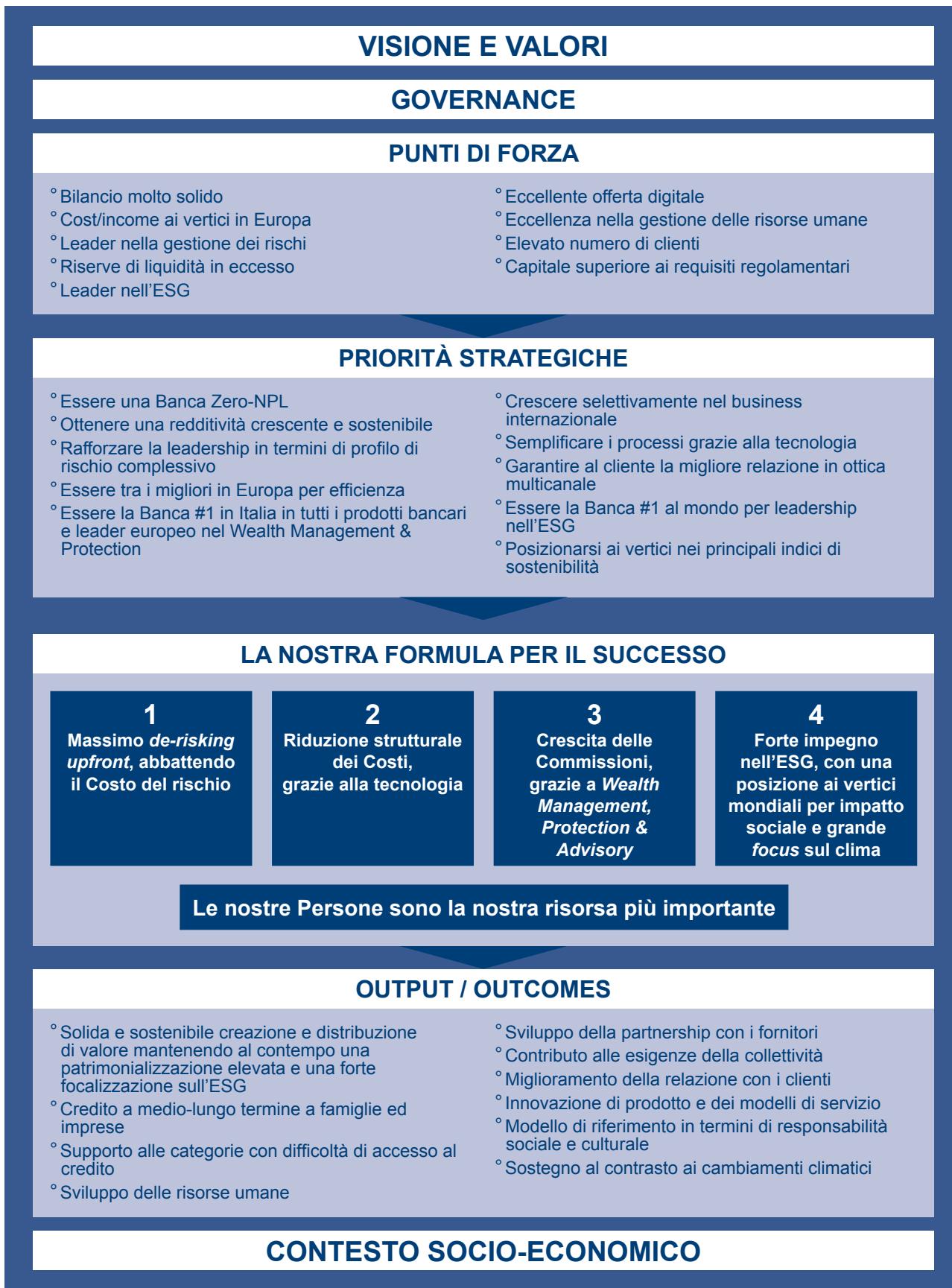
Tema materiale	Rischi e opportunità	Trend e obiettivi nazionali e internazionali
<b>Tutela del lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Occupazione</li> <li>• Rischi giuslavoristici</li> <li>• Cambiamenti della struttura organizzativa</li> <li>• Formazione continua</li> <li>• Contenziosi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultazione e inclusione delle persone</li> <li>• Continuità occupazionale/Welfare, wellbeing e ammortizzatori sociali</li> <li>• Crescente digitalizzazione e diffusione di modalità ibride di lavoro</li> <li>• Trasformazione del mix di occupazioni</li> <li>• Crescente mobilità lavorativa e competizione per i migliori talenti</li> </ul>
<b>Supporto alla comunità e impegno per la cultura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorizzazione del brand</li> <li>• Leadership del Gruppo nella società per la diffusione della cultura della sostenibilità</li> <li>• Promozione e misurazione di attività ad alto impatto sociale</li> <li>• Investimenti in settori controversi e rischio reputazionale</li> <li>• Gestione dei cambiamenti sociodemografici in corso</li> <li>• Danni alla reputazione e al marchio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo sociale ed economico delle comunità locali</li> <li>• Rafforzamento della cooperazione per realizzare obiettivi globali di sviluppo sostenibile</li> <li>• Diffusione di strumenti di finanza sociale</li> <li>• Aumento delle diseguaglianze sociali</li> <li>• Innalzamento dell'età media della popolazione</li> </ul>



Creazione di valore sostenibile e  
integrità nel business

# Valore e solidità del Gruppo

## MODELLO DI BUSINESS



## IL PIANO D'IMPRESA 2022-2025

Nonostante gli effetti negativi sull'economia reale scaturiti dalla crisi pandemica e dal recente conflitto in Ucraina, anche negli ultimi anni Intesa Sanpaolo si è dimostrata in grado di realizzare notevoli risultati generando valore per tutti gli stakeholder.

Oggi il Gruppo Intesa Sanpaolo si presenta tra i principali operatori del settore ed è ben posizionato per poter cogliere al meglio le opportunità del mercato, grazie alle competenze distintive acquisite negli anni, al network internazionale consolidato, ai continui investimenti in tecnologia e digitale, alla posizione di primo piano in ambito ESG e ad un modello operativo snello che ha già più volte dimostrato di saper evolvere in modo proattivo anticipando le nuove dinamiche di mercato.

Il Gruppo ha dimostrato di essere una macchina operativa di successo, raggiungendo sistematicamente i numerosi e ambiziosi obiettivi, e, più recentemente, completando con successo la più grande acquisizione nel settore bancario in Italia. Inoltre, l'aspettativa di tassi in rialzo, la capacità della Banca di gestire i costi con forte attenzione e flessibilità, il massivo deleveraging realizzato, rappresentano il volano per un'ulteriore crescita, anche in un contesto di grande complessità come quello attuale.

Intesa Sanpaolo si distingue da tempo per il proprio ruolo in ambito ESG, in cui è tra le best practice globali sulla componente sociale, e ambisce a rafforzare tale leadership su tutte le dimensioni del paradigma ESG. Il Gruppo continuerà ad operare a supporto della collettività, con particolare attenzione alle categorie più in difficoltà, allo stesso tempo rinnovando l'impegno Net-Zero, supportando la transizione energetica al fine di temperare le esigenze ambientale e sociali.

Il Gruppo ha l'ambizione di essere un Wealth Management, Protection & Advisory leader nel panorama europeo, caratterizzato da Zero-NPL, dalla forte spinta digitale e dal focus sulle commissioni, continuando allo stesso tempo ad eccellere in ambito ESG e offrendo la migliore esperienza professionale per le proprie Persone.

Con il Piano d'Impresa 2022-2025, la Banca, oltre ad offrire la migliore esperienza professionale per le proprie Persone, si è posta l'obiettivo di continuare a generare valore per tutti gli stakeholder e allo stesso tempo costruire una banca profittevole, innovativa e sostenibile.

Nel corso del 2022 è stato dato pieno avvio alle principali iniziative industriali del Piano d'Impresa 2022-2025 (vedi Bilancio 2022, pag. 57), i cui obiettivi verranno conseguiti attraverso una strategia imperniata su quattro cardini fondamentali (i "Pillar" del Piano) e sviluppata grazie alla qualità delle Persone che compongono la Banca:

- Massivo de-risking upfront, abbattendo il costo del rischio  
Intesa Sanpaolo ha sempre gestito proattivamente e prudentemente il proprio portafoglio di rischi, superando indenne le diverse crisi degli ultimi anni. Nel prossimo orizzonte di pianificazione, il Gruppo perseglierà una strategia strutturale di de-risking, già significativamente avviata nel precedente Piano di Impresa, collocandosi tra i migliori in Europa per ratio e stock di crediti deteriorati (Zero-NPL Bank), con un conseguente netto calo del Costo del rischio.
- Riduzione strutturale dei costi grazie alla tecnologia  
Intesa Sanpaolo è già un operatore di riferimento nell'efficienza operativa e nella gestione dei costi, grazie ad un costante presidio e alla forte flessibilità che hanno portato la Banca a essere molto efficiente, pur mantenendo un significativo livello di investimenti a supporto della crescita. La prossima sfida sarà quella di rafforzare ulteriormente il vantaggio competitivo nella gestione dei costi e diventare leader assoluto nel panorama europeo per efficienza operativa.
- Crescita delle commissioni, grazie a Wealth Management, Protection & Advisory  
Intesa Sanpaolo ha già conseguito una leadership nel panorama europeo nel Wealth Management, Protection & Advisory, con un crescente focus sul business commissionale, grazie a fabbriche prodotto di proprietà distintive nell'asset management, l'assicurazione vita e la protezione, acquisizioni strategiche selettive in mercati selezionati, partnership dedicate nel business dei pagamenti ed un network internazionale consolidato. Per rafforzare ulteriormente la leadership nel Wealth Management, Protection & Advisory, Intesa Sanpaolo continuerà a far leva sulle competenze distintive acquisite e su una rete di specialisti di prodotto altamente qualificata, investendo in strumenti e piattaforme dedicati per offrire alla Clientela un'offerta innovativa e un livello di servizio altamente personalizzato.
- Forte impegno ESG, con una posizione ai vertici mondiali per impatto sociale e grande focus sul clima  
Per gli approfondimenti rispetto alle aree di intervento in ambito ESG si veda pag. 242.

Nell'orizzonte di Piano 2022-2025, Intesa Sanpaolo continuerà a generare valore per tutti i suoi stakeholder, rispettando ancora una volta gli impegni presi con i propri Azionisti e le proprie Persone e contribuendo allo sviluppo economico, sociale e ambientale del Paese.

Tali obiettivi sono illustrati nelle diverse sezioni del documento, unitamente ai progressi raggiunti nel 2022. Tra questi figurano:

Stakeholder	Benefici	Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Azionisti	Risultato netto Dividendi	<ul style="list-style-type: none"> <li>€4,4mld di Risultato netto contabile</li> <li>€5,5mld di Risultato netto nel 2022, escludendo il de-risking della Russia<sup>(*)</sup>, superato l'obiettivo del Piano di Impresa di Risultato netto &gt;€5mld per il 2022</li> <li>€3mld di dividendi cash<sup>(**)</sup> + €3,4mld di buyback<sup>(***)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;€5mld di Risultato netto nel 2022, €6,5mld nel 2025</li> <li>&gt;€22mld distribuiti agli Azionisti per il periodo 2021-2025 (payout ratio annuale del 70%, combinato con un addizionale buyback pari a €3,4mld nel 2022)</li> </ul>
Famiglie e imprese	Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale	~81,4mld di euro di cui ~58,4mld in Italia	~€328mld di cui €285mld in Italia
Dipendenti	Spese del personale	~6,7mld di euro	~€26,5mld
Fornitori	Acquisti e investimenti	~4,4mld di euro	~€17mld
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	~3,2mld di euro	~€15mld

<sup>(\*)</sup> €1,4mld di accantonamenti/svalutazioni per l'esposizione Russia-Ucraina.

<sup>(\*\*)</sup> Includendo €1,4mld pagati sotto forma di interim dividend il 23.11.22.

<sup>(\*\*\*)</sup> Considerando la prima tranne del buyback pari a €1,7mld avviata il 4 luglio 2022 e conclusa l'11 ottobre 2022 e la seconda tranne pari a €1,7mld con avvio il 13 febbraio 2023 e conclusione entro il 12 maggio 2023.

## PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO

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

L'esercizio 2022 si è chiuso con un utile netto consolidato in crescita del 4% a 4.354 milioni. Il miglioramento è stato determinato dal favorevole andamento della gestione operativa, che ha assorbito il peso degli effetti valutativi correlati sia al conflitto tra Russia e Ucraina (rettifiche per rischio verso controparti russe e ucraine, per la quasi totalità riconducibili a esposizioni creditizie, in bilancio e fuori bilancio, per complessivi 1.415 milioni al lordo dell'effetto fiscale) che al contesto macroeconomico, al fine di prevenire possibili deterioramenti della qualità del credito in relazione ad elementi di rischiosità prospettica insiti nello scenario attuale (rettifiche su crediti in bonis per 1.174 milioni al lordo dell'effetto fiscale, solo parzialmente mitigate dalle riprese sugli overlay a presidio della vulnerabilità delle moratorie).

Dal lato dei ricavi, i proventi operativi netti sono saliti a 21.470 milioni (+3,3%), trainati dal trend positivo degli interessi netti che ha ampiamente controbilanciato gli andamenti riflessivi di alcune voci di ricavo.

In un contesto di ripetuti rialzi dei tassi ufficiali di riferimento decisi dalla BCE a partire dal mese di luglio, gli interessi netti sono cresciuti del 20,2% a 9.500 milioni, sostenuti dall'intermediazione con clientela. Anche il risultato dell'attività assicurativa è migliorato del 4,7% a 1.705 milioni. Hanno invece evidenziato variazioni negative: le commissioni nette (-6,4% a 8.919 milioni), penalizzate dalla volatilità dei mercati finanziari, il risultato netto delle attività e passività finanziarie al fair value (-15,7% a 1.378 milioni), per la diminuita operatività in titoli del secondo semestre, e gli altri proventi/oneri operativi netti (-32 milioni a fronte dei +97 milioni rilevati nell'esercizio precedente).

<sup>(1)</sup> I commenti, se non diversamente specificato, sono basati sui dati dello schema riclassificato pubblicato nel Bilancio consolidato 2022 del Gruppo Intesa Sanpaolo che, in continuità con l'esercizio precedente, presenta i dati relativi ai primi due trimestri del 2021 "rideterminati" sulla base di dati gestionali per tenere conto sia degli effetti delle cessioni di sportelli realizzate nella prima parte del 2021 e correlate all'acquisizione dell'ex Gruppo UBI Banca, sia dell'ingresso delle partecipazioni totalitarie nelle società assicurative con le quali il Gruppo UBI aveva in essere partnership pluriennali, avvenute nel corso del secondo trimestre del 2021, depurati delle risultanze reddituali riconducibili alla produzione riferibile alla clientela delle filiali cedute. Per i dettagli sulla costruzione dei dati "rideterminati" si rinvia al capitolo "I risultati economici e gli aggregati patrimoniali" del Bilancio Consolidato 2022 del Gruppo Intesa Sanpaolo. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al Bilancio Consolidato 2022 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Anche in virtù delle sinergie derivanti dall'integrazione dell'ex Gruppo UBI Banca, i costi operativi si sono ulteriormente ridotti a 10.934 milioni (-0,4%), nonostante la dinamica inflattiva e gli aumentati ammortamenti correlati agli investimenti per la crescita. In dettaglio, le spese per il personale si sono mantenute stabili a 6.742 milioni, pur a fronte della riduzione degli organici medi, avendo principalmente incorporato un aumento della componente variabile della retribuzione legata ai risultati conseguiti dal Gruppo. Le spese amministrative sono scese del 2,7% a 2.912 milioni mentre gli ammortamenti sono saliti a 1.280 milioni (+3%), primariamente per maggiori investimenti in tecnologia.

La dinamica dei ricavi e dei costi ha determinato un miglioramento del 7,4% a 10.536 milioni del risultato della gestione operativa mentre il cost/income è sceso di quasi due punti percentuali, dal 52,8% al 50,9%.

Avendo incorporato gli effetti valutativi per fronteggiare il rischio Russia-Ucraina e gli elementi di rischiosità prospettica insiti nello scenario attuale, le rettifiche su crediti hanno totalizzato 3.113 milioni, rispetto ai 2.766 milioni del 2021 che includevano uno stanziamento addizionale di 1.615 milioni per accelerare la riduzione dei crediti deteriorati.

Il conto economico consolidato del 2022 ha inoltre registrato:

- altri accantonamenti netti e rettifiche di valore nette su altre attività per 281 milioni (851 milioni nel 2021). Il ridimensionamento ha riguardato gli altri accantonamenti netti (al fondo per rischi ed oneri), scesi da 700 milioni a 106 milioni (dei quali 80 milioni per l'azzeramento del valore della partecipazione russa nel bilancio consolidato);
- altri proventi netti (voce nella quale sono inclusi utili e perdite realizzati su investimenti, partecipazioni e attività finanziarie al costo ammortizzato diverse dai crediti, nonché proventi ed oneri non strettamente correlati alla gestione operativa) per 202 milioni (332 milioni nel 2021). Nella voce figurano 195 milioni di plusvalenza dalla cessione di Intesa Sanpaolo Formazione e 41 milioni di erogazione liberale una tantum a favore delle persone di Intesa Sanpaolo per fronteggiare l'impatto dell'inflazione.

In seguito a tali appostazioni il risultato corrente lordo si è attestato a 7.344 milioni, con un progresso dell'11,5%.

Le imposte sul reddito sono aumentate a 2.059 milioni (+28,3%). Al netto delle imposte sono stati inoltre rilevati oneri di integrazione e incentivazione all'esodo per 140 milioni (439 milioni nel 2021 dei quali 210 milioni riferiti ad uscite incentivate ex accordo del 16 novembre 2021), unitamente ad effetti economici negativi dell'allocazione dei costi di acquisizione per 211 milioni (-39 milioni nel 2021).

È risultato come sempre rilevante, e in crescita, l'importo degli oneri finalizzati a mantenere la stabilità del sistema bancario: 576 milioni al netto delle imposte (836 milioni lordi) rispetto ai 512 milioni netti (746 milioni lordi) del 2021.

Con riferimento agli aggregati patrimoniali, al 31 dicembre 2022 i finanziamenti verso clientela si sono attestati a 446,9 miliardi (-19 miliardi; -4,1%). La contrazione, essenzialmente riconducibile al quarto trimestre, ha riguardato in misura più rilevante i crediti di natura commerciale, scesi a 419,7 miliardi (-14,4 miliardi, -3,3%) e riflette anche azioni di ottimizzazione degli RWA del Gruppo. Le azioni hanno interessato il comparto corporate, le esposizioni verso controparti russe e i crediti leasing (oggetto di cessione tramite un'operazione di cartolarizzazione perfezionata nel quarto trimestre). A tali interventi è andata sommandosi la flessione dei finanziamenti a medio/lungo termine alle imprese della Banca dei Territori e, nel comparto a breve, la riduzione dei crediti di natura finanziaria, costituiti dalle operazioni di pronti contro termine. I crediti deteriorati netti sono diminuiti a 5,5 miliardi (-22,3%) e la loro incidenza si è conseguentemente ridotta al 2,3% in termini lordi e all'1,2% in termini netti (rispettivamente 3,2% e 1,5% a fine 2021)<sup>2</sup>.

Dal lato della provvista, coerentemente con la tendenza in atto a livello di sistema, a fine 2022 la raccolta diretta bancaria del Gruppo Intesa Sanpaolo si presentava in diminuzione a 545,4 miliardi (-11,9 miliardi; -2,1%), principalmente con riferimento ai conti correnti e alle obbligazioni.

La raccolta diretta assicurativa, inclusiva delle riserve tecniche, totalizzava 173,6 miliardi, con una contrazione del 15,1% riferibile soprattutto ai primi nove mesi dell'esercizio, in relazione al diffuso clima di incertezza.

La volatilità dei mercati finanziari ha condizionato la raccolta indiretta da clientela che ha chiuso l'anno in flessione a 674,7 miliardi (-7%), nonostante il recupero intervenuto nel quarto trimestre. Tale dinamica ha accomunato, seppur in misura differente, sia il risparmio gestito (-9,9%) che la raccolta amministrata (-1,2%).

Con l'uscita del Paese dalla fase di emergenza sanitaria, si sono fortemente attenuati gli effetti sull'andamento della gestione specificamente riconducibili alla pandemia. È invece andato progressivamente affermando-

<sup>(2)</sup> In base alla definizione EBA, al 31 dicembre 2022 l'incidenza dei crediti deteriorati è risultata pari all'1,9% in termini lordi ed all'1% in termini netti (rispettivamente 2,4% e 1,2% a dicembre 2021).

uno scenario di generale preoccupazione ed incertezza legato al conflitto militare russo-ucraino e al rialzo dell'inflazione, cui sono andati a sovrapporsi gli effetti dell'inversione di tendenza della politica monetaria europea. Nel rinviare al Bilancio consolidato 2022 per un'illustrazione dettagliata degli impatti del conflitto russo-ucraino e della pandemia, sia per quanto riguarda le azioni di presidio poste in essere dal Gruppo, sia per quanto concerne i correlati effetti valutativi, ci si limita in questa sede a sottolineare che l'accresciuta complessità del contesto ha richiesto un presidio ancora più attento dei fattori che consentono di perseguire una redditività sostenibile: elevata liquidità, capacità di funding, basso leverage, adeguata patrimonializzazione e prudenti valutazioni delle attività.

A fine 2022 le attività liquide del Gruppo ammontavano a 298 miliardi, di cui 178 miliardi (al netto haircut) prontamente disponibili. Entrambi gli indicatori regolamentari risultano ampiamente rispettati: Liquidity Coverage Ratio e Net Stable Funding Ratio, quest'ultimo anche escludendo l'apporto positivo della raccolta TLTRO III. Al 31 dicembre 2022 le operazioni di finanziamento con BCE per ottimizzare il costo del funding e supportare gli investimenti delle aziende clienti erano in essere per circa 96 miliardi, scesi a circa 76 miliardi nel gennaio 2023 in seguito ad ulteriori rimborsi anticipati.

Le fonti di raccolta sono stabili e ben diversificate, con la raccolta diretta bancaria da clientela (inclusi i titoli emessi) costituita per l'85% dalla componente retail.

Nel 2022 la raccolta a medio lungo termine wholesale è stata di 6,3 miliardi, nel cui ambito figurano operazioni benchmark di AT1 per 1 miliardo, di green senior non-preferred bond per 1 miliardo, di Tier 2 per 400 milioni di sterline, di social senior preferred bond per 750 milioni, di senior preferred e senior non-preferred bond per complessivi 2 miliardi di dollari. Circa il 91% di tali emissioni è stato collocato presso investitori esteri.

Il leverage ratio al 31 dicembre 2022 era pari al 5,6% applicando i criteri transitori in vigore e al 5,5% applicando i criteri a regime.

La patrimonializzazione del Gruppo si mantiene elevata e largamente superiore ai requisiti regolamentari. A fine 2022 – applicando i criteri transitori in vigore e deducendo dal capitale l'acconto dividendi 2022 pagato a novembre, il saldo dividendi 2022 proposto e l'intero importo del buyback autorizzato dalla BCE – il CET 1 Ratio (ovvero il rapporto tra il Capitale primario, Common Equity Tier 1, e il totale delle attività ponderate) era pari al 13,8%.

Indicatori [mln di euro]	2022	2021
Finanziamenti verso clientela	446.854	465.871
Raccolta diretta bancaria	545.386	557.248
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche	173.597	204.479
Patrimonio netto del Gruppo	61.655	63.775
Utile netto consolidato	4.354	4.185
Dividendi	3.048	2.932
Capitalizzazione media di borsa	38.433	44.535
Totale attività	975.683	1.070.816
Valore economico generato	20.575	20.024
Valore economico distribuito	-16.168	-15.514

Dati di raffronto rieposti, ove necessario e se materiale, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in via di 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, nell'esercizio 2022 giunto a sfiorare i 20,6 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

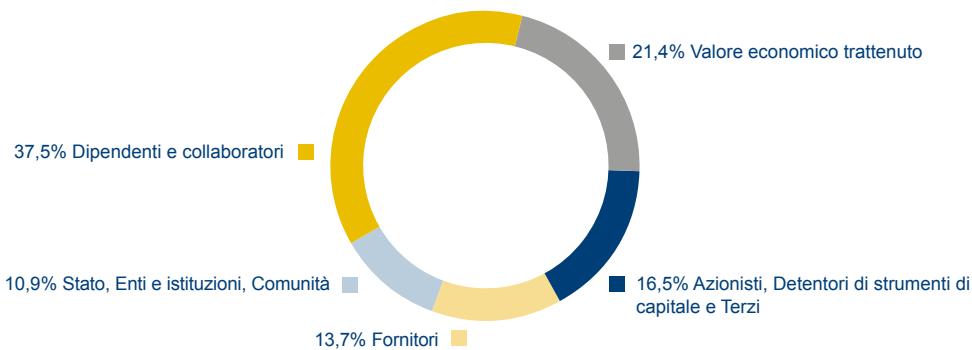
esprime il valore della ricchezza prodotta, in massima parte distribuito tra le controparti (Stakeholder) con le quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di oltre il 37% del valore economico generato, per un totale di 7,7 miliardi. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari, unitamente a 77 milioni di erogazioni corrisposte al personale non dirigente del Gruppo per mitigare l'impatto dell'inflazione;
- i fornitori sono stati destinatari di circa il 14% del valore economico generato, per complessivi 2,8 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di oltre 2,2 miliardi, pari a circa l'11% del valore economico generato, riferibili per oltre 1,1 miliardi ad imposte indirette e tasse, e per oltre 800 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 anche 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 oltre il 16% del valore economico generato, per un ammontare complessivo di circa 3,4 miliardi, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto. In particolare, il dividendo a saldo proposto è pari a 1.648 milioni (dopo i 1.400 milioni di acconto pagati a novembre 2022, per complessivi 3.048 milioni a valere sull'utile 2022). Per ulteriori dettagli sul punto si rimanda alle Proposte all'Assemblea del Bilancio separato di Intesa Sanpaolo S.p.A.

Il restante ammontare del valore economico generato, circa 4,4 miliardi, è stato trattenuto dal sistema impresa ed è prevalentemente costituito dagli ammortamenti, dagli accantonamenti a fondi rischi e oneri, dalla fiscalità anticipata e differita e dalle destinazioni a riserva.

## RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2022

VALORE ECONOMICO	Milioni di euro	
<b>VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>20.575</b>	<b>100,0%</b>
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>-16.168</b>	<b>78,6%</b>
Dipendenti e collaboratori	-7.718	37,5%
Fornitori	-2.823	13,7%
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	-2.244	10,9%
Azionisti, Detentori di strumenti di capitale e Terzi	-3.383	16,5%
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>4.407</b>	<b>21,4%</b>



# Integrità nella condotta aziendale

## I TEMI RILEVANTI

Lotta alla corruzione	pag. 93
Contrasto al riciclaggio	pag. 95
Rispetto della normativa fiscale	pag. 96
Tutela della libera concorrenza	pag. 99
Rispetto della privacy e protezione dei dati	pag. 100
Rispetto delle norme giuslavoristiche	pag. 101
Le attività di audit	pag. 102
Contenzioso e sanzioni	pag. 103

## LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo riconosce che l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni ricopre un significativo rilievo, anche dal punto di vista strategico e, pertanto, agisce nella convinzione che il rispetto delle regole e la correttezza negli affari (lotta alla corruzione attiva e passiva, contrasto al riciclaggio, rispetto della normativa fiscale, tutela della libera concorrenza, rispetto della privacy e delle norme che regolano i rapporti di lavoro) 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. La consapevolezza e diffusione della cultura dell'etica e dei diritti umani tra le persone del Gruppo, i propri partner commerciali e portatori d'interesse può tradursi in un contributo concreto per lo sviluppo del territorio e della comunità. Il Gruppo è impegnato infatti nel perseguire gli obiettivi aziendali con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti, prevedendo standard elevati di compliance per tutte le persone del Gruppo.

## INDICATORI DI PERFORMANCE e RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 74.539 persone del Gruppo formate (78,5% del totale)</li> <li>▪ 297.227 ore erogate</li> </ul> <p>La formazione su anticorruzione e antiriciclaggio è obbligatoria e segue cicli pluriennali, anche secondo le prescrizioni locali</p>
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti di persone del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 0</li> </ul>
	Licenziamenti per corruzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 0</li> </ul>
	Consulenze e clearing interni su operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 396</li> </ul>
Tutela della libera concorrenza	Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ottenuto il rinnovo della certificazione UNI ISO 37001:2016 Anti-bribery management systems, con ampliamento del perimetro che comprende Intesa Sanpaolo - incluse le filiali estere - le entità bancarie e le principali realtà finanziarie e assicurative</li> </ul>
	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 73.962 persone del Gruppo formate (77,9% del totale)</li> <li>▪ 1.520.274 ore erogate</li> </ul>
	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sono state richieste consulenze e clearing per 120 iniziative, di cui 26 consulenze e 69 clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti); le rimanenti sono ancora in corso</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE e RISULTATI CONSEGUITSI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022
Rispetto della privacy e protezione dei dati	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 57.696 persone del Gruppo formate (60,8% del totale)</li> <li>▪ 67.228 ore erogate</li> </ul>
	Casi di perdita o furto di dati della clientela	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ In Italia valutati 103 casi, per 94 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 9 casi si è proceduto con la notifica all'Autorità Garante e, per uno di questi casi, è stata anche inviata notifica agli interessati. Nel perimetro estero UE valutati 80 casi di presunta violazione di dati personali, per 71 dei quali i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, i restanti 9 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>▪ 67.286 persone del Gruppo formate (70,9% del totale)</li> <li>▪ 1.672.752 ore erogate</li> </ul>
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 28 segnalazioni, di cui 4 giudicate non pertinenti; per 24 sono stati avviati specifici accertamenti</li> </ul>

## POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo vuole agire da 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 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. Intesa Sanpaolo è impegnata costantemente nell'attuazione degli interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a rispondere adeguatamente alle esigenze di tutela della privacy.

L'Internal auditing svolge una costante e indipendente azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi del Gruppo. Per il dettaglio delle politiche definite dal Gruppo in ogni ambito di rilievo si rimanda ai singoli paragrafi.

## 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 tutte le persone del Gruppo, sanciti anche dal Codice di Comportamento. Si 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, 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 D. Lgs. 231/01 (Decreto) prevede un regime di responsabilità amministrativa delle Società per alcuni reati o illeciti specificamente individuati, commessi nel loro interesse o vantaggio. Intesa Sanpaolo si è da tempo dotata del Modello di organizzazione, gestione e controllo che definisce i principi di controllo e di comportamento da adottare per ridurre il rischio di commissione dei reati o illeciti previsti dal Decreto tra i quali la corruzione e i reati ambientali.

Nella predisposizione del Modello si è tenuto conto della normativa, delle procedure e dei sistemi di controllo esistenti in quanto idonei anche come misure di prevenzione di reati e illeciti in genere, inclusi quelli previsti dal Decreto.

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

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

Il Consiglio di Amministrazione delega le strutture a dare attuazione al 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 per ogni attività sensibile.

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

- dall'Organismo di Vigilanza (OdV), nell'esercizio dei poteri di iniziativa e di controllo sulle attività svolte dalle singole unità organizzative nelle aree sensibili;
- dai responsabili delle strutture della Banca in relazione alle attività a rischio dalle stesse svolte.

Ferma restando l'autonoma responsabilità di ciascuna società di diritto italiano del 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. Nel corso del 2022 la Capogruppo ha aggiornato il Modello al fine di: (i) supportare specifiche iniziative con finalità sociali e/o culturali, (ii) allineare i requisiti di idoneità dei componenti l'OdV al D.M. 169/2020, (iii) recepire le modifiche normative, tra cui l'inserimento dei reati attinenti agli strumenti di pagamento diversi dai contanti e di quelli contro il patrimonio culturale, nonché l'ampliamento di alcune condotte illecite (riciclaggio, reati contro la Pubblica Amministrazione, ecc.). Sono in corso le attività di aggiornamento del Modello da parte delle società italiane del Gruppo. Al fine di consentire all'OdV una visione d'insieme sulla pianificazione dei controlli, la funzione Compliance raccoglie annualmente dalle strutture preposte i piani delle attività sulle aree sensibili e li integra nel Piano delle Verifiche 231. L'OdV, sulla scorta di tale documento, valuta l'adeguatezza del programma di verifiche ed elabora eventuali azioni di rafforzamento.

I responsabili delle unità organizzative coinvolte nei processi sensibili ai sensi del Decreto, mediante un processo di autodiagnosi complessivo sull'attività svolta, attestano l'attuazione del Modello. Infine, è assicurata una costante attenzione alla formazione e diffusione della cultura di compliance: a tal riguardo è stato rivisto il corso di formazione a distanza per il triennio 2022-2024.

Le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo, approvate dal Consiglio di Amministrazione, già adottate a partire dal 2017, 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.

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 approvate e adottate dalle società italiane ed estere del Gruppo.

Il 21 aprile 2022 il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo ha approvato l'aggiornamento delle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo al fine di prevedere la non applicazione delle condizioni di mercato in caso di iniziative con finalità sociali e/o culturali, disponendo per tali fattispecie principi di comportamento e di controllo analoghi a quelli declinati per le beneficenze. Nel corso del 2022 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 dei presidi anticorruzione effettivamente in essere nelle singole aree a maggior rischio, al fine di individuare eventuali interventi di rafforzamento. In particolare, sono state aggiornate le normative di processo in tema di cessione dei crediti deteriorati, partecipazioni finanziarie, gestione del patrimonio immobiliare e reclutamento e selezione delle persone in ruoli dirigenziali.

Intesa Sanpaolo ha ottenuto a maggio 2022 il rinnovo della certificazione UNI ISO 37001:2016 Anti-bribery management systems, che costituisce lo standard internazionale in materia, con ampliamento del perimetro che comprende le entità del Gruppo incluse nel risk assessment di Compliance e di Anti Financial Crime. In particolare, la certificazione riguarda Intesa Sanpaolo (incluse le filiali estere), le entità bancarie e le principali realtà finanziarie e assicurative. La certificazione ha validità sino a maggio 2025, subordinatamente a due audit di mantenimento che si svolgeranno rispettivamente nel 2023 e nel 2024.

In corso d'anno sono state evase dalla Direzione Centrale Anti Financial Crime 396 pratiche tra consulenze e clearing aventi ad oggetto specifiche operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione, con particolare riferimento ai temi di acquisto, gestione e cessione di partecipazioni e altri asset, beneficenze, sponsorizzazioni, rapporti con fornitori, assunzione di personale e omaggi.

Nel corso del 2022 è proseguita l'erogazione del corso e-learning rilasciato nei confronti delle persone del Gruppo operanti nelle società italiane e nelle filiali estere. Inoltre, è stato rilasciato su una specifica piattaforma dedicata un corso formativo nei confronti di persone del Gruppo che operano nelle società estere.

Non risultano 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 delle 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, conservazione e messa a disposizione di dati, informazioni e 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 2022 in particolare la programmazione della Direzione Centrale Anti Financial Crime ha visto come prioritaria:

- la prosecuzione delle attività del programma pluriennale di complessiva rivisitazione e potenziamento dei presidi antiriciclaggio, embarghi, antiterrorismo ed anticorruzione a livello di Gruppo (Programma ENIF - Enabling Integrated anti Financial Crime);
- la prosecuzione del Programma di trasformazione digitale Compliance Next, attivato dall'Area di governo Chief Compliance Officer al fine di implementare un portafoglio di interventi basati su tecnologie innovative per incrementare l'efficacia del presidio e l'efficienza dei principali processi di compliance;
- il supporto nelle iniziative di business del Piano di Impresa 2022-25 al fine di assicurare ex ante il rispetto dei profili di conformità delle stesse con particolare riferimento alla creazione della nuova banca digitale Isybank e allo sviluppo del private banking internazionale;
- le attività volte a garantire la conformità alle misure sanzionatorie conseguenti alla crisi Russo-Ucraina.

## **RELAZIONI CON PARTITI E CON MOVIMENTI POLITICI**

Le policy interne di Intesa Sanpaolo 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 2022 Intesa Sanpaolo non ha concesso 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 si è dotato di una strategia fiscale attraverso i Principi di condotta in materia fiscale [1], che assicurano nel tempo la conformità alle regole fiscali e tributarie dei Paesi dove opera e garantiscono 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 riportati nel documento 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.

I Principi di condotta in materia fiscale sono adottati da Intesa Sanpaolo anche in qualità di Capogruppo e sono approvati dal Consiglio di Amministrazione. Su tale presupposto, i Principi devono essere recepiti da tutte le Società del Gruppo, previa delibera dei propri organi con funzioni di supervisione strategica. L'interpretazione delle disposizioni contenute nei Principi di condotta in materia fiscale è rimessa alla Capogruppo che, attraverso la Funzione Fiscale, ne cura altresì l'aggiornamento.

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 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. Intesa Sanpaolo si è dotata di processi e procedure per la gestione del rischio fiscale, nel rispetto dei Principi di condotta in materia fiscale, che assicurino, tra l'altro:
  - la corretta attribuzione di ruoli, responsabilità e poteri a ciascun soggetto coinvolto, a qualsiasi titolo, nei processi con implicazioni fiscali in modo da assicurare una corretta gestione del rischio fiscale e minimizzare la possibilità di controversie;
  - il coinvolgimento della Funzione fiscale nelle decisioni di business. I processi di Intesa Sanpaolo devono assicurare un pieno e costante coinvolgimento della Funzione fiscale nelle decisioni di business, con l'obiettivo di favorire decisioni consapevoli in caso di rilevanza del rischio fiscale.
- Rischi di frode fiscale commessa da soggetti terzi. Ci si riferisce al rischio di incorrere in violazioni di norme tributarie in conseguenza di condotte fiscali fraudolente poste in essere da soggetti terzi.

Le funzioni di business e le Direzioni Centrali che compiono operazioni con potenziali impatti fiscali si devono attenere ai Principi di condotta in materia fiscale e alle Linee Guida nella esecuzione delle attività di competenza. Qualora i processi di clearing adottati dalla Banca non prevedano già il coinvolgimento della Funzione fiscale, è onere della Funzione di business (Divisione o Direzione Centrale) che proponga/strutturi le operazioni coinvolgere preventivamente il Responsabile della Funzione fiscale per consentire una adeguata valutazione degli effetti e dei rischi fiscali conseguenti alla loro attuazione.

Le Funzioni di business o le Direzioni Centrali che pongono in essere operazioni con potenziali impatti fiscali:

- adottano comportamenti conformi alle indicazioni ricevute dalla Funzione fiscale, con riferimento a fatti/specie aventi rilevanza fiscale;
- informano prontamente le competenti funzioni aziendali circa mutamenti nell'operatività che possano comportare revisioni dei processi aziendali, affinché siano avviate le necessarie analisi su eventuali rischi fiscali e siano adottati presidi idonei a mitigare gli effetti;
- eseguono le previste attività di presidio di primo livello nella gestione del rischio fiscale;
- sono responsabili dell'implementazione delle azioni individuate, di concerto con Controlli Fiscali, per mitigare i rischi fiscali che insistono sui processi di propria competenza.

Il governo del rischio fiscale, seguendo anche le logiche previste nelle Linee Guida di Compliance di Gruppo, si articola nei seguenti macro-processi:

- allineamento normativo, rivolto a monitorare la normativa esterna e a tradurla in linee guida, processi e procedure interne, attraverso:
  - le attività di identificazione nel continuo e interpretazione della normativa esterna applicabile alla Banca, tramite il monitoraggio continuativo delle fonti normative esterne e il consolidamento, in caso di evoluzioni normative, di un'interpretazione univoca e condivisa;
  - la valutazione dell'impatto delle norme applicabili sui processi e sulle procedure aziendali e conseguente proposizione di modifiche organizzative e procedurali finalizzate ad assicurare un adeguato presidio dei rischi di non conformità;
- consulenza e assistenza agli Organi aziendali e alle altre strutture della Banca e valutazione preventiva della conformità alla normativa vigente (clearing) di operazioni (routinarie e non routinarie), nuovi prodotti e servizi da avviare alla commercializzazione, progetti innovativi;
- interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate, nei casi in cui i valori di esposizione al rischio superino la soglia di materialità concordata. Se l'orientamento fiscale che Intesa Sanpaolo intende adottare non dovesse essere condiviso dall'Agenzia delle Entrate, la sua definitiva adozione deve essere approvata dal Consiglio di Amministrazione;
- monitoraggio del Tax Control Framework (Assurance): il presidio del rischio di non conformità si concretizza, oltre che in attività preventiva, nella verifica successiva dell'adeguatezza e dell'effettiva applicazione dei processi e delle procedure interne e degli adeguamenti organizzativi suggeriti per la sua prevenzione oltre che, più in generale, mediante il controllo dell'effettivo rispetto della normativa esterna e interna da parte delle strutture aziendali. L'attività di controllo sul Tax Control Framework (TCF) è svolta dal Responsabile dell'Ufficio Controlli Fiscali sulla base di un piano di verifiche annuale e secondo le logiche previste dalle Linee Guida di Compliance di Gruppo e dal Regolamento del Sistema dei Controlli Interni Integrato;
- diffusione di cultura: il presidio del rischio fiscale si realizza anche attraverso la diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito e della lettera delle norme;
- flussi informativi verso gli Organi Sociali: con periodicità almeno annuale, il Consiglio di Amministrazione, il Comitato Rischi e Sostenibilità e il Comitato per il Controllo sulla Gestione ricevono dal Responsabile della Funzione fiscale tutte le informazioni relative alle principali politiche e scelte seguite in ambito fiscale, all'andamento delle interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate in sede di adempimento collaborativo, nonché in merito agli esiti delle attività di verifica, anche sull'adeguatezza del TCF, eseguite nel corso del periodo dal Responsabile dei controlli in materia fiscale. Il Responsabile della Funzione fiscale provvede, inoltre, a comunicare tempestivamente agli Organi Sociali le questioni e gli eventi di non conformità considerati di particolare rilevanza;
- processo di gestione del rischio fiscale di natura interpretativa: le attività di allineamento normativo e consulenza e clearing, nonché la predisposizione delle dichiarazioni fiscali comportano scelte interpretative sulla normativa applicabile. Nell'effettuare tali scelte, la Funzione fiscale deve valutare il grado di certezza della posizione che intende adottare. Ove l'interpretazione presenti un grado di incertezza elevato e abbia un impatto rilevante sull'operatività aziendale, la Funzione fiscale provvede a misurare l'esposizione al rischio fiscale, la cui assunzione viene deliberata, in funzione della relativa rilevanza, secondo le soglie approvative indicate nelle Linee Guida. Le metodologie di valutazione del grado di certezza dell'interpretazione e del relativo impatto sull'operatività della Banca e di determinazione del rischio fiscale sono definite da apposita normativa interna e condivise fra la Funzione fiscale e la Direzione Centrale Compliance Governance, Privacy e Controlli e, per quanto di competenza, con quelle del Chief Risk Officer.

Intesa Sanpaolo, nel dotarsi di processi e procedure per la gestione del rischio fiscale, nel rispetto dei “Principi di condotta in materia fiscale”, assicura che i processi per la gestione del rischio fiscale garantiscano un’adeguata protezione degli stakeholder interni ed esterni, sia in termini di mitigazione del rischio (anche in considerazione dei possibili impatti reputazionali), sia in termini più generali di salvaguardia dello stakeholders’ value, inteso come interesse degli stakeholder al non depauperamento del valore aziendale.

Nel corso del 2022, oltre a imposte indirette per 1.147 milioni, il Gruppo ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell’esercizio per 2.059 milioni<sup>(\*)</sup> per la massima parte in Italia, dove sono stati realizzati la maggior parte dei proventi operativi netti, come risulta dalla tabella che segue.

Dati 2022 [mln di euro] (*)	Italia	Europa	Resto del mondo
Imposte sul reddito	- 1.599	- 338	-122
Proventi operativi netti	16.716	3.819	935

Le Filiali estere sono indicate nella ripartizione geografica con riferimento al Paese di localizzazione delle filiali stesse. Per quanto riguarda le imposte sul reddito, dal momento che Intesa Sanpaolo non ha esercitato l’opzione per il regime di esenzione del reddito delle filiali estere (c.d. Branch exemption), i redditi di tali entità vengono tassati anche in Italia. Intesa Sanpaolo, in adempimento della normativa di riferimento, pubblica anche una informativa “Stato per Stato” nella quale sono indicate (secondo le regole stabilite dalla Banca d’Italia) per ciascuno Stato le seguenti informazioni: il margine di intermediazione, il numero dei dipendenti, l’utile o perdita prima delle imposte, le imposte sull’utile o sulla perdita. Il documento può essere consultato al seguente link [\[i\]](#).

(\*) Dati consolidati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2022 del Gruppo Intesa Sanpaolo, cui si rinvia per ulteriori dettagli o approfondimenti.

## 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 ricoprendere, 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 2022 è proseguita l’attività di sensibilizzazione e diffusione della cultura di compliance antitrust all’interno del Gruppo attraverso la realizzazione di 11 clip Web TV, la pubblicazione di 15 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 su temi specifici, rivolte a varie realtà del Gruppo.

## RISPETTO DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

L'attività di Intesa Sanpaolo si caratterizza per il profuso impegno volto a garantire che i dati personali dei propri clienti e dipendenti siano raccolti e trattati nel pieno rispetto delle disposizioni di legge.

Il 25 maggio 2018 è entrato in vigore il Regolamento (UE) 2016/679 che ha uniformato la legislazione sulla Privacy nei Paesi membri dell'Unione Europea ed introdotto nuovi principi in materia di protezione dei dati personali.

Tali precetti sono stati assimilati fin da subito dalla Banca e integrati nei principali documenti interni di Governance costituiti dal Codice Etico di Gruppo, Codice Interno di Comportamento, Linee Guida e Regole aziendali per il trattamento dei dati personali, approvate dal Consiglio di Amministrazione, al fine di delineare un quadro complessivo di comportamenti che tutti i dipendenti ed i collaboratori del Gruppo sono chiamati ad osservare per assicurare un corretto trattamento dei dati.

Intesa Sanpaolo, inoltre, richiede ai propri fornitori il rispetto delle policy, dei regolamenti e degli standard inerenti la protezione dei dati personali, definendone il ruolo soggettivo nelle attività di trattamento, valutando la sussistenza delle garanzie necessarie, formalizzando le condizioni contrattuali, ed attuando assessment di conformità e adeguatezza.

In particolare, il GDPR ha introdotto il c.d. principio di accountability che impone al titolare dei dati personali la messa a terra di interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga in conformità ed alla luce dei criteri definiti nel Regolamento stesso quali: privacy by design, privacy by default, nomina del Data Protection Officer, privacy impact assessment, registro delle attività di trattamento, ruolo soggettivo delle Terze Parti e gestione dei data breach.

Il presidio della Privacy è garantito dal Data Protection Officer e dalla Funzione Privacy, recentemente collocata sotto la Direzione Compliance Governance Privacy e Controlli ed articolata nei 3 uffici Consulenza Privacy - Rapporti con il Garante Privacy e gli Interessati - Controlli e Reporting Privacy. Al Data Protection Officer ed alla struttura Privacy sono affidati i seguenti compiti:

- Sorveglianza e presidio dell'osservanza del GDPR;
- Verifica preventiva della conformità di nuovi prodotti, iniziative e servizi che comportano il trattamento di dati personali;
- Valutazione del rischio per i diritti e le libertà degli individui all'avvio o al cambiamento di ogni trattamento di dati personali (Privacy Impact Assessment), in conformità all'art.35 GDPR;
- Valutazione del ruolo soggettivo privacy rivestito dai Fornitori/Terze Parti e redazione della lettera di nomina;
- Gestione delle richieste della clientela in tema di esercizio dei diritti degli interessati;
- Gestione dei riscontri nei confronti dell'Autorità Garante e degli interessati a seguito di segnalazioni o reclami presentati all'Autorità stessa;
- Ruolo di indirizzo, coordinamento e controllo sulle Società del Gruppo site in Italia ed all'Ester (UE ed Extra-UE);
- Tenuta e aggiornamento del Registro dei Trattamenti, così come previsto dall'art.30 GDPR, in cui sono tracciate tutte le attività di trattamento dei dati personali effettuate. Al suo interno sono indicate le finalità di ogni trattamento, la modalità di conservazione dei dati, le misure di sicurezza applicate ed altre informazioni sulle attività di trattamento svolte;
- Valutazione degli eventi di non conformità e dei data breach;
- Aggiornamento dell'elenco dei Soggetti Terzi che trattano dati personali dei clienti e dei dipendenti;
- Presidio dei corsi di formazione in tema Privacy.

Intesa Sanpaolo attua il trattamento dei dati personali solo per le finalità descritte nell'informativa resa disponibile agli interessati, esclusivamente in seguito alla raccolta del loro consenso al trattamento, per le finalità esplicitamente indicate. Nessun trattamento è attuato per finalità secondarie non esplicitamente indicate e per le quali non sia stato raccolto il consenso dell'interessato.

Nell'ambito del Sistema Integrato dei Controlli Interni, le Funzioni di Controllo procedono a verifiche con profondità e periodicità diversificate i cui esiti sono riportati al Consiglio di Amministrazione, inerenti alla conformità delle attività ai requisiti normativi sulla protezione dei dati personali ed al corretto adempimento dei provvedimenti emanati dall'Autorità Garante su questi temi.

In questo contesto il Data Protection Officer, in osservanza del GDPR e delle Linee Guida, ha il compito di predisporre una relazione, almeno annuale, per riferire al Consiglio di Amministrazione le questioni in tema di protezione dei dati di particolare rilevanza.

Questo impegno permette, attraverso l'adozione di appropriate misure, 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.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, avendo società localizzate in diversi paesi UE ed Extra-UE, si conforma alle normative locali secondo quanto dalle stesse espressamente previsto in materia di protezione dei dati personali.

Nell'anno appena trascorso, la Banca ha provveduto a rafforzare il proprio modello di controlli potenziando i meccanismi già esistenti per renderli più performanti e progettando ulteriori controlli rispondenti a nuove logiche. Il processo di implementazione è stato in parte completato nel 2022 con la messa a terra ed il contestuale avvio di controlli aggiuntivi e l'attività proseguirà nell'arco del 2023.

Parallelamente, si è reso opportuno sensibilizzare maggiormente i dipendenti del Gruppo sulla tematica della tutela dei dati personali tramite l'erogazione di corsi di formazione obbligatori in modalità e-learning: nel 2022 sono stati messi a disposizione dei nuovi moduli riguardanti temi specifici ed è al momento in corso di definizione la pubblicazione di nuovi corsi nell'ottica di continuare a consentire al personale un apprendimento pratico della normativa.

Per quanto riguarda le attività progettuali, è in elaborazione una nuova piattaforma integrata che aumenterà il presidio sul Registro dei Trattamenti e sui principali processi aziendali della privacy. I lavori di elaborazione, di test e di perfezionamento si protrarranno fino al 2025.

In relazione a quanto svolto in perimetro Estero, nei confronti delle Società UE è continuata l'attività di indirizzo, coordinamento e controllo tramite lo svolgimento di appositi meeting dedicati alla presentazione dei processi privacy, alla discussione di tematiche rilevanti e l'invio ed analisi di flussi informativi periodici. Nell'ambito del panorama Extra-UE è stato rafforzato il presidio sulle filiali estere caratterizzate da un maggior trattamento di dati personali con l'obiettivo di ridurre i rischi di non conformità e potenziarne la governance.

Quest'anno, a conclusione di procedimenti istruttori delle varie Autorità locali in materia di tutela dei dati personali, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha ricevuto sanzioni per un totale di circa 196.250 euro.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali, nel 2022 sono pervenute in Italia 149 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (di cui 126 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) e 12 richieste (di cui 6 a fronte di reclami da parte di clienti e 6 a titolo di richieste di informazioni/documenti) 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 2022 sono stati valutati in Italia 103 casi (di cui 71 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) di perdita o furto di dati di clienti del Gruppo (Data Breach) per 94 dei quali (di cui 66 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) 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 9 casi è stato invece ritenuto necessario o prudenziale procedere alla notifica all'Autorità Garante e/o agli interessati.

Le Società estere con sede nell'Unione Europea hanno riportato complessivamente 80 incidenti/eventi di presunta violazione di dati personali, di cui 9 riportati alle Autorità locali mentre per i restanti 71 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. Infatti, esse sono 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 individua le modalità per permettere all'Azienda e alle Organizzazioni Sindacali di ricercare soluzioni per migliorare il benessere delle persone del Gruppo 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 della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. In generale, il numero di cause intentate su questioni di lavoro è quantitativamente modesto: nel 2022 sono state notificate 54 cause (di cui 35 da personale in servizio) per violazioni di norme giuslavoristiche e ne sono state chiuse 112. Le principali tipologie di contenzioso in corso riguardano danni da dequalificazione, impugnativa di licenziamenti e sanzioni

disciplinari, mansioni superiori, cessazione del rapporto di lavoro (cessione ramo d'azienda - Intrum). Nel 2022 non risultano notificate cause di persone del Gruppo in servizio che abbiano quale oggetto esclusivo il mobbing. Non risultano evidenze per casi di discriminazione che hanno portato a istruttorie per provvedimenti da definire secondo procedimenti o processi formali. Per quanto riguarda le segnalazioni relative alle "Regole per il contrasto alle molestie sessuali" è stato attivato in 15 occasioni il tavolo di lavoro interfunzionale per la gestione di potenziali casistiche della specie. È stato inoltre svolto un costante monitoraggio sul rispetto delle regole disciplinate dal Codice Interno di Comportamento di Gruppo, effettuando specifiche attività d'indagine in presenza di situazioni di presunta irregolarità. Nel corso del 2022 è proseguita l'iniziativa di formazione volta a massimizzare la conoscenza del Codice Interno di Comportamento di Gruppo in un'ottica di prevenzione del rischio; in particolare, è stato inserito all'interno dei contenuti di formazione obbligatoria per i neoassunti di tutte le società del Gruppo Intesa Sanpaolo, (perimetro Italia ed estero) gestiti sulla piattaforma Apprendo, un apposito corso relativo al "Codice Interno di Comportamento di Gruppo" valido anche ai fini degli obblighi formativi richiesti dalla normativa statunitense NFA (National Futures Association, organismo di auto-regolamentazione del mercato statunitense dei Futures). Sono inoltre proseguite le iniziative di formazione in materia di "Regole per il contrasto alle molestie sessuali". A tali interventi formativi, destinati a tutto il personale, si è aggiunta inoltre una specifica formazione rivolta a Intesa Sanpaolo Bank Albania sottoforma di webinar rivolto al top e middle management. D'intesa con la Divisione International Subsidiary Banks, sono proseguiti i tavoli, avviati nel 2021, per l'adeguamento del Codice in coerenza con le normative locali ai fini del recepimento del testo rinnovato anche da parte delle Banche Estere. È stata avviata inoltre l'analogia attività di recepimento e armonizzazione con le realtà estere gestite dalla Divisione IMI Corporate & Investment Banking e da Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking.

Sono state nel contempo avviate le attività di revisione del Codice Interno di Comportamento di Gruppo finalizzate all'aggiornamento del testo anche alla luce delle novità legislative introdotte dal D.Lgs. 27 giugno 2022 n.104 di attuazione della Direttiva (UE) 2019/1152 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 giugno 2019, relativa a condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione Europea (c.d. Decreto Trasparenza).

## 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 specifiche funzioni della Banca o società del Gruppo (es. funzioni centrali, ITC, rete filiali, società prodotto, ecc.) piuttosto che su ambiti di rischio trasversali. L'attività di pianificazione 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, essa si articola in:

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

Nel 2021, a conclusione del processo di integrazione tra Intesa Sanpaolo e UBI Banca, era stata rivista l'articolazione delle strutture del Chief Audit Officer, creando tra l'altro la DC Audit Global & Strategic Risks, cui compete anche il presidio trasversale dei rischi connessi alle tematiche ESG.

La funzione di Internal Audit, come previsto dagli standard internazionali, è sottoposta periodicamente a una Quality Assurance Review (QAR) esterna. La più recente si è conclusa nel primo semestre 2022 con la conferma della valutazione massima prevista ("Generalmente Conforme"). Il valutatore esterno ha evidenziato il continuo processo di sviluppo e crescita della Funzione, nonché l'aumento dell'efficacia rispetto a quanto rilevato nella QAR precedente ed alle best practice internazionali. Inoltre, annualmente viene predisposto il Piano Interno di assicurazione e miglioramento qualità, incluso nel Piano Annuale sottoposto all'approvazione degli Organi.

Sul perimetro estero, le attività di audit sono articolate in modo da assicurare il monitoraggio diretto delle filiali estere di Intesa Sanpaolo e garantire il presidio sulle Strutture Centrali e sulle Banche e Società delle Divisioni International Subsidiary Banks, Private, Asset Management, e IMI CIB. Per le Banche della Divisione International Subsidiary Banks e la Divisione Insurance, gli Uffici dedicati di Capogruppo assicurano la governance delle attività svolte dalle unità di audit locali e, ove necessario, un'attività di audit diretta.

Nel 2022 sono state analizzate 259 Aree di Rischio individuate su Strutture Centrali, Banche e Società del Gruppo, con il perfezionamento di 325 interventi di audit (66 dei quali "straordinari" - originati quindi da richieste specifiche di Organi Aziendali, Autorità di Vigilanza o da accadimenti/circostanze che si sono verificati dopo il perfezionamento della pianificazione annuale<sup>(1)</sup>).

<sup>(1)</sup> Sono stati inoltre completati 6 dei 7 interventi di audit che erano in corso al 31/12/2021 mentre 1, relativo alla controllata russa, è stato annullato data la situazione contingente.

Il rischio residuo complessivo sul Gruppo (Q-Factor) determinato a fine 2022 attraverso la metodologia di audit è risultato nel range di accettabilità e le azioni di mitigazione a supporto dei punti di attenzione segnalati da Audit nel corso dei diversi interventi sono monitorate attraverso gli strumenti di "Tableau de bord" e "Repository" fino alla loro soluzione.

Ai fini del D. Lgs. 231/2001, nel 2022 sono state segnalate come rilevanti dalle strutture audit di Capogruppo, 135 attività di verifica; 7 di queste hanno riguardato il rischio corruzione impattando su 8 Aree di Governo/Divisioni/Legal Entities.

In ambito ESG, l'attività di audit del 2022 si è articolata principalmente su un Programma di verifiche (10 interventi) riguardante l'analisi dell'evoluzione della Governance (Reporting, Stress testing, Product Governance) e del framework ESG (metodologie per lo Scoring ESG di Capogruppo ed Eurizon, impatti ESG nella Concessione del credito e nel processo del Funding). È stato inoltre svolto un intervento trasversale sull'ambito Social. Come già in passato, altri interventi hanno previsto obiettivi di controllo più marginalmente connessi agli aspetti ESG e al rispetto dei principi e valori del Codice Etico (vedi pag. 57).

Tra le ulteriori iniziative attivate nel corso del 2022 dalle strutture del Chief Audit Officer si segnala inoltre il programma SAIL (Strategic Audit Innovation Line-up), a supporto dell'evoluzione dell'audit in arco di piano 2022-2025.

All'interno di tale programma il cantiere "Audit for Future" ha sviluppato iniziative interne ad impatto sociale, ambientale e di diversity & inclusion, tra cui L'iniziativa "CAO4ESG 2022", finalizzata alla piantumazione di alberi, le iniziative sull'orientamento di genere svolte in collaborazione con l'associazione Parks.

## WHISTLEBLOWING

Dal 2016 è attivo un sistema di segnalazione da parte del Personale di atti o comportamenti che possano costituire violazioni delle norme relative all'attività bancaria, nonché di politiche e/o procedure interne dell'azienda o di condotte che diano luogo a conflitti di interesse (whistleblowing).

Ogni dipendente o collaboratore non occasionale del Gruppo (anche aziende fornitrice e di consulenza), che abbia il sospetto che si sia verificata o che si possa verificare una violazione, può inoltrare in qualunque momento una segnalazione tramite specifici canali (normalmente e-mail), accessibili tramite il portale intranet della Banca/Società, fornendo una descrizione il più possibile circostanziata dei fatti e dei comportamenti considerati in contrasto con la normativa, avvalendosi della lingua italiana/inglese (lingua internazionale di riferimento), ovvero di quella della nazione di appartenenza.

Il processo assicura adeguati presidi nei confronti di tutti i soggetti coinvolti, garantendo la riservatezza delle informazioni ricevute e dell'identità del segnalante al fine di tutelarlo da condotte ritorsive, discriminatorie o comunque sleali, conseguenti alla segnalazione.

Il Chief Audit Officer è la struttura incaricata di assicurare il corretto svolgimento del processo.

Nel 2022 sono state ricevute sul Canale Ordinario di Capogruppo 28 segnalazioni, di cui 4 giudicate non pertinenti mentre 24 hanno comportato l'avvio di specifici accertamenti. Sono inoltre attivi presso le Banche estere del Gruppo canali whistleblowing dedicati.

## CONTENZIOSO E SANZIONI

Al 31 dicembre 2022 risultavano pendenti a livello di Gruppo circa 37.400<sup>1</sup> vertenze, diverse da quelle di tipo fiscale, con un petitum<sup>2</sup> complessivo di circa 3.850 milioni di euro. Tale importo comprende l'insieme delle vertenze in essere per le quali il rischio di esborso di risorse economiche derivante dalla potenziale soccombenza è stato valutato possibile o probabile e, quindi, non include le vertenze per le quali il rischio è stato valutato remoto.

A livello di Gruppo, a fine 2022 il valore complessivo delle pretese per contenziosi fiscali (imposta, sanzioni e interessi) è di 219 milioni, in lieve aumento rispetto ai 215 milioni del 31 dicembre 2021.

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. 252).

Per quanto riguarda il contenzioso del lavoro, a fine dicembre 2022 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 pagg. 562-580) [i].

<sup>(1)</sup> Sono incluse circa 20.000 controversie riferite alla controllata Banca Intesa Beograd, riguardanti azioni avviate dalla clientela che contesta la validità (1) di alcuni oneri previsti dai contratti di finanziamento, (2) degli oneri relativi all'assicurazione per i finanziamenti immobiliari (entrambe le tipologie di contenzioso sono comuni ad altre banche del paese). Per quanto numericamente significative, il valore medio delle richieste è assai contenuto: nel complesso il petitum legato alle due vicende risulta pari a poco più di 2,4 milioni di euro.

<sup>(2)</sup> I dati di petitum non comprendono le pretese di valore indeterminato, vale a dire quelle che all'instaurarsi della vertenza non contengono una specifica richiesta economica; il valore di queste vertenze viene determinato nel corso del procedimento allorché emergono gli elementi sufficienti per la valutazione.

The image shows a grand, ornate room, likely a historical or museum setting. The walls are covered in gold leaf panels with intricate carvings. The ceiling is painted with a landscape scene featuring a blue sky, clouds, and birds. The floor is made of light-colored wood in a complex parquet pattern. In the foreground, there is a dark, semi-transparent overlay containing white text.

Qualità del servizio e  
soddisfazione del cliente

# Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

## I TEMI RILEVANTI

Qualità del servizio	pag. 106
Tutela del cliente e vendita responsabile	pag. 111
Salute e sicurezza del cliente	pag. 112

## LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

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. Il modello di servizio è organizzato per aree di business, con una struttura organizzativa che assicura il presidio in Italia e negli Stati esteri in cui opera. Il dialogo con la propria clientela rappresenta un impegno costante per il Gruppo, al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza, massimizzandone la soddisfazione e riducendo la probabilità e rilevanza di reclami e contenziosi. 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 e informative trasparenti. Elementi di attenzione per il Gruppo sono inoltre il presidio della salute e della sicurezza delle persone: la gestione del rischio di sicurezza fisica riveste fondamentale importanza per la tutela dell'integrità fisica delle persone, siano esse collaboratori, clienti o fornitori.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi al 2025
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Net Promoter Score <sup>(*)</sup>	NPS Retail: 22; NPS Exclusive: 16 NPS Imprese: 17; NPS Terzo Settore: 23; NPS Agribusiness: 17. Nel 2022, l'indagine è il risultato di circa 653.000 rilevazioni su clienti Retail, 138.000 rilevazioni su clienti Exclusive, 65.000 rilevazioni su clienti Imprese, 11.000 rilevazioni su clienti Terzo Settore e 17.000 rilevazioni su clienti Agribusiness	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: 36 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 22 gg (vs NR 45 gg); Servizi di pagamento: 13 gg di calendario (vs NR 15 gg lavorativi); Ordinari: 15 gg (vs NR 60 gg)	Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti
	Numero di rapine	12 (3 nel 2021)	Attenzione continua alla sicurezza del cliente e delle persone del Gruppo

<sup>(\*)</sup> 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.

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

## 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 e aspira a mantenere i rapporti a un livello di eccellenza. Tali valori e principi sono recepiti in norme essenziali di comportamento definite nel Codice Interno di Comportamento di Gruppo. Inoltre, per specifiche aree di attività che governano la qualità della relazione con la clientela, sono previste Linee Guida di governance e regole basate sull'attivazione di processi che, adottando modelli a 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. A conferma della costante attenzione verso tali tematiche, a novembre 2022 il Consiglio di Amministrazione ha approvato le Linee Guida di Corporate and Physical Security per il Gruppo Intesa Sanpaolo, aggiornando e integrando la precedente versione.

## 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 tramite i vari 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 BUSINESS IN ITALIA

La Divisione Banca dei Territori (BdT) ha sviluppato un articolato ed estensivo sistema di ascolto del cliente che è in grado di identificare fattori di soddisfazione e insoddisfazione di intercettare prontamente gli ambiti su cui intervenire, attivando processi dedicati e azioni di miglioramento. Il sistema di ascolto della Divisione è basato su numerosi strumenti:

- l'NPS (Net Promoter Score) permette di cogliere in maniera sintetica ed efficace la propensione del cliente a raccomandare la Banca attraverso una survey differenziata per segmento di clientela;
- l'INS (Indice Netto di Soddisfazione) costituisce lo strumento per tracciare il giudizio dei clienti sui momenti chiave relativi a processi/esperienze di interazione con la Banca;
- il programma SElok, oltre a concorrere alla determinazione del Premio Variabile di Risultato per la Rete, offre un concreto supporto per il miglioramento del livello di servizio offerto alla clientela.

#### 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, e-mail, App o Internet Banking sui clienti Privati, Aziende Retail, Imprese, Terzo Settore e Agribusiness.

Il sistema di ascolto si è ulteriormente evoluto nel corso del 2022:

- per l'NPS, aumentando il numero dei voti, anche grazie all'introduzione per i clienti Privati delle rilevazioni con il canale telefonico e notifiche push su App;
- per l'INS della Filiale Digitale (che rappresenta l'evoluzione della Filiale Online), attivando una nuova indagine per raccogliere la percezione dei clienti rispetto alle telefonate di proposizione commerciale;
- per l'INS dei canali digitali, continuando l'attivazione di nuovi punti di contatto per la rilevazione dei customer feedback;
- per l'INS di relazione con gli agenti delle società della Divisione, proseguendo con le indagini telefoniche dedicate alla clientela di Prestitalia, Intesa Sanpaolo Casa e Rent Foryou.

Inoltre, le indagini della Banca dei Territori sono state arricchite nel corso dell'anno per approfondire la sensibilità dei clienti sui temi della sostenibilità: a una valutazione delle tematiche generali ESG, si è affiancato un approfondimento per rilevare l'interesse verso i prodotti di investimento socialmente responsabili e l'attenzione al minore impatto ambientale derivante dai processi che non prevedono stampe cartacee.

Complessivamente, a livello di Divisione, nel corso del 2022 sono stati raccolti circa 1,7 milioni di feedback dalla clientela; in particolare, si riportano di seguito le risultanze delle survey NPS.

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2021	2022
Retail	16	22
Exclusive	14	16
Imprese	13	17
Terzo Settore	19	23
Agribusiness	8	17

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

Il trend dell'NPS risulta in crescita nel corso del 2022 per tutti i Territori Commerciali, confermando l'importanza della cura della relazione e dell'attenzione verso i clienti, che hanno consentito di ottenere risultati di soddisfazione superiori a quelli rilevati nell'anno precedente.

### IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ IN RETE

I referenti Qualità e Reclami, inseriti nel 2021 all'interno delle singole Direzioni Regionali e dal 2022 nella Filiale Digitale, supportano la Rete e diffondono la cultura della qualità e dell'NPS.

Partendo dalle evidenze emerse dalle analisi delle indagini NPS, la struttura Qualità e Ricerche BdT ha individuato e trasmesso, attraverso la piattaforma Close the Loop, l'elenco delle filiali sulle quali avviare con priorità affiancamenti specialistici e incontri dedicati ai Direttori di Filiale.

L'obiettivo degli incontri è l'identificazione e la relativa messa a terra di azioni di miglioramento da parte dei colleghi di filiale, con il supporto costante dei referenti Qualità e Reclami e delle analisi di dettaglio disponibili per singola filiale.

Le esperienze di eccellenza raccolte vengono poi condivise per diffondere ulteriormente la cultura dell'NPS e della qualità in modo omogeneo su tutto il territorio.

Sono state inoltre analizzate 213.000 risposte relative a questionari inviati ai collaboratori della Divisione, con un incremento del 52% rispetto al 2021. In particolare, il Programma Quality4Network è stato ulteriormente potenziato e, attraverso 8 survey dedicate, è stata rilevata la soddisfazione relativa ai servizi forniti dalle strutture centrali alla Rete, con l'obiettivo di migliorarne la qualità e rendere più semplice il lavoro delle persone del Gruppo a contatto con la clientela.

Infine, nel 2022 è proseguito il percorso di aggiornamento dell'infrastruttura tecnologica delle indagini ed è stata ulteriormente sviluppata l'accessibilità delle survey destinate ai clienti e alle persone del Gruppo, per facilitarne la fruibilità alle persone ipovedenti.

### L'ASCOLTO DEI CLIENTI GRANDI IMPRESE IN ITALIA

Anche nelle relazioni con la clientela Grandi Imprese le indagini di Customer Experience sono progettate ed effettuate regolarmente sulla base di quanto condiviso con le strutture responsabili di prodotti e servizi, con l'obiettivo di identificare le linee da perseguire per il miglioramento dell'offerta.

I risultati delle indagini sono costantemente condivisi con le funzioni di relazione che, nell'approccio con il cliente, beneficiano delle informazioni ottenute e possono agire con una maggiore consapevolezza e attenzione verso le sue necessità.

Nel corso del 2022, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking (IMI CIB) ha progettato e realizzato le seguenti indagini:

- 28 referenti di Financial institutions clienti sono stati coinvolti in un ascolto qualitativo per identificare le priorità digitali e definire i temi chiave relativi alla maturità digitale degli istituti finanziari. Il tasso di risposta è stato del 36%;
- 72 referenti, con ruolo di Investor Relator di aziende appartenenti al segmento STAR, sono stati coinvolti online in una ricerca qualitativa finalizzata a comprendere opportunità e strumenti necessari per sostenere la crescita economica e quali rischi potrebbero rallentare la corsa. Il tasso di risposta è stato del 56%;

- 217 referenti dell'Area Finance di 109 aziende Corporate clienti sono stati identificati, e in parte già coinvolti, al fine di approfondire l'attuale gestione tramite il digitale di prodotti e servizi bancari e le relative attese da parte della Divisione, nonché il livello di soddisfazione del modello di offerta IMI CIB, con l'obiettivo di indirizzare al meglio le esigenze espresse. Il tasso di risposta è stato del 31%;
- 27 clienti sono stati coinvolti in un progetto di ascolto strutturato delle principali esigenze sui temi ESG e, in particolar modo, sulle strategie di compensazione delle emissioni di carbonio (Carbon Credit). Il tasso di risposta è stato del 33%;
- 16 clienti sono stati coinvolti in un progetto di ascolto relativo al servizio di conservazione sostitutiva a norma dei documenti contabili, attualmente integrato nel prodotto Easy Fattura. In particolare, sono stati indagati i seguenti temi: stabilità, qualità del servizio e livello di soddisfazione. Il tasso di risposta è stato del 69%.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLE BANCHE ESTERE

Nel 2022 la Divisione Banche Estere ha portato avanti il processo mensile di ascolto della clientela, coerente con la metodologia adottata dalla Capogruppo e volto a rilevare la qualità percepita dai clienti sul loro rapporto con la Banca, sui canali utilizzati e sull'offerta di prodotti e servizi. In base alle evidenze emerse, le Banche stanno implementando specifiche iniziative volte a migliorare il livello di soddisfazione della clientela, tra le quali un maggiore dialogo con i clienti da parte dei gestori e una maggiore spinta all'utilizzo dei canali digitali per le transazioni. Nel 2022 queste iniziative hanno coinvolto VÚB Banka, PBZ, Banca Intesa Beograd (BIB) e CIB Bank.

Le indagini di benchmarking in CIB Bank, BIB, VÚB Banka, Intesa Sanpaolo Bank Slovenia, PBZ, Alexbank e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno coinvolto complessivamente oltre 14.000 persone, di cui circa 2.600 clienti delle Banche Estere del Gruppo interessate da tali survey. Inoltre, il programma di ascolto Instant Feedback – Net Promoter Score (NPS), attivo in sette banche della Divisione, ha consentito di raccogliere circa 220.000 opinioni della clientela, relative alle loro esperienze di contatto con la Banca.

Dal 2022 prosegue l'analisi dell'andamento dei reclami su tutte le controllate della Divisione, ad eccezione di Pravex Bank, a causa della situazione contingente. Per quanto riguarda la clientela PMI (ambito retail), nel 2022 in VÚB Banka, PBZ, BIB e CIB Bank è stato avviato un processo trimestrale di ascolto della clientela, che ha consentito di raccogliere oltre 10.000 opinioni della clientela.

Per quanto riguarda la clientela PMI, nel 2022 sono state svolte indagini di Customer Satisfaction, sia interne che di benchmarking, in 6 banche: PBZ Bank, CIB Bank, VÚB Banka, BIB, Intesa Sanpaolo Bank Slovenia ed in Intesa Sanpaolo Bank Albania. Le indagini hanno coinvolto oltre 4.700 PMI.

Tra i maggiori punti di forza emersi sono stati individuati: la qualità del servizio, la capacità di ascolto del personale, la proattività nel trovare soluzioni ai bisogni dei clienti e la maggiore stabilità dei canali online.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI DEL GRUPPO ASSICURATIVO

Il sistema di rilevazione della Customer Satisfaction del Gruppo Assicurativo coinvolge su base volontaria tutte le chiamate ricevute dal Servizio Clienti di Intesa Sanpaolo Vita e Intesa Sanpaolo Assicura tramite un questionario di due domande per la valutazione del Servizio. Nel corso dell'anno l'indagine sui clienti a valle delle telefonate con il Servizio Clienti ha ottenuto buoni risultati. In particolare, su una scala da 1 a 5, il voto medio è stato 4,1 nella soddisfazione generale e nella gestione della chiamata.

L'iniziativa si affianca a quella già attiva per i clienti del business Danni che nel 2022 hanno espresso un livello di soddisfazione significativo; in particolare, su una scala da 0 a 10, i voti medi raccolti sono stati i seguenti: 8,9 per la richiesta di assistenza stradale; 8,4 per la gestione dei sinistri RC auto; 8,8 per la gestione dei sinistri Corpi Veicoli Terrestri (CVT); 7,9 per la richiesta di Assistenza in casa e 8,3 per la gestione dei sinistri Casa.

Nel corso del 2022 la Compagnia Fideuram Vita ha attivato un'indagine circa la soddisfazione dei clienti tramite l'inserimento di un questionario nel sito di Fideuram Vita (area riservata) ai clienti con l'obiettivo di misurare, in particolare, la soddisfazione complessiva rispetto alla Compagnia e la soddisfazione nei confronti di Fideuram Vita su alcuni aspetti specifici (ad esempio sui prodotti, sulla completezza della gamma, sulla rispondenza dei prodotti ai propri bisogni, sulla qualità del servizio). I clienti hanno espresso un livello di soddisfazione significativamente alto: su una scala di valutazione da 1 a 10, il voto medio è risultato 8,4 con il 52% dei clienti che si è dichiarato molto soddisfatto (voto 9-10).

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

L'indagine di Customer Satisfaction della Divisione Private Banking sui clienti delle Reti Fideuram, Sanpaolo Invest, IW Private Investments e Intesa Sanpaolo Private Banking tiene conto delle peculiarità dei modelli di servizio. All'indagine hanno risposto 33.893 clienti (22.906 per Fideuram, 5.779 per Sanpaolo Invest, 1.774 per IW Private Investments e 3.434 per Intesa Sanpaolo Private Banking). I risultati hanno confermato un buon livello di soddisfazione dei clienti per tutte le Reti: il rapporto con il Private Banker risulta sempre uno degli elementi fondamentali nell'apprezzamento del servizio; in particolare i clienti ne riconoscono disponibilità, preparazione e capacità di proporre soluzioni adatte alle proprie esigenze.

Dall'indagine condotta sono emersi i seguenti aspetti:

- Reti Fideuram, Sanpaolo Invest e IW Private Investments: l'indagine conferma che, nell'attuale contesto, si rafforza ulteriormente l'apprezzamento per la solidità e l'affidabilità, per l'appartenenza a un grande Gruppo e per la multicanalità. Tra gli strumenti di maggior valore nel rapporto con la Banca, i clienti confermano la rilevanza della consulenza finanziaria e patrimoniale ma anche l'internet banking e gli strumenti digitali. Nel 2022 l'indicatore NPS è risultato pari a 59 e il Customer Satisfaction Index (CSI) è risultato pari a 8,3, su una scala da 0 a 10. Si conferma una buona conoscenza delle tematiche ESG: oltre il 60% dei clienti conosce questo tipo di investimenti e il 44% di essi ritiene che gli investimenti ESG creino valore per sé stessi, per la comunità e l'ambiente;
- Intesa Sanpaolo Private Banking: è confermato l'apprezzamento per la solidità e l'affidabilità del Gruppo, vengono riconosciute la professionalità dei banker e del personale di filiale, la comprensione delle esigenze dei clienti, la capacità di farli sentire privilegiati, nonché l'attenzione alla privacy e l'attitudine ad anticipare le criticità. Nel 2022 l'NPS è pari a 66 e il CSI è pari a 8,5. Relativamente alle tematiche e ai prodotti ESG è emerso che il 53% dei clienti coinvolti li conosce, il 34% ne possiede già in portafoglio e oltre il 65% del campione, a parità di rendimento, preferisce investire in tali strumenti.

## 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. L'attenta e tempestiva gestione dei reclami e delle altre istanze con le quali i clienti manifestano insoddisfazione ha un'importanza fondamentale per consolidare il rapporto fiduciario e indirizzare situazioni di criticità. 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, degli esposti ad Autorità di Vigilanza e dei ricorsi a Organismi di risoluzione alternativa delle controversie emanate dal Consiglio di Amministrazione della Banca il 5 luglio 2016 e aggiornate a ottobre 2021. Nel 2022 sono state registrate complessivamente 117.191 istanze<sup>(1)</sup> a livello di Gruppo suddivise come segue:

- Divisione Banca dei Territori: Le istanze registrate sono state complessivamente 57.303 (-30% rispetto al 2021) di cui 46.582 relative a Banche e Società del Gruppo<sup>(2)</sup> (-27% rispetto al 2021), 5.785 presentate a Prestitalia (-38%) e 4.936 presentate da ex clienti di Accedo (-43%). La diminuzione riguarda tutte le categorie di prodotto con l'eccezione degli investimenti, ed è riconducibile alla diminuzione delle istanze concernenti la qualità del servizio reso alla clientela, e delle istanze relative alle frodi sui sistemi di pagamento e a malfunzionamenti del sito e dell'App. Nel corso del 2022 è stato definito l'esito di 47.443 istanze, di cui 14.065 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 3.311 hanno comportato esborsi; inoltre, hanno comportato esborsi 1.966 istanze riferite alla pgressa attività di Accedo e 2.153 riferite a Prestitalia. Escludendo le istanze presentate da ex clienti di Accedo e clienti di Prestitalia, 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 reclami, reiterazioni, esposti e ricorsi A.D.R. (Alternative Dispute Resolution) presentati per le diverse categorie di prodotto/servizio:
  - tematiche organizzative e gestione e funzionalità dei siti internet: (14.479; -23%). Le istanze riguardano principalmente la qualità del servizio offerto dalle filiali (3.977; -35%), malfunzionamenti del sito e delle App (3.144; -29%), richieste di documentazione (2.242; -13%), successioni (2.030; -12%), malfunzionamenti delle apparecchiature (1.633; +13%);
  - sistemi di pagamento: 11.919 istanze (-43%), prevalentemente relative agli esiti delle richieste di disconoscimento di operazioni effettuate con carte di pagamento o tramite i servizi di internet banking,

<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).

<sup>(2)</sup> Banche e Società della Divisione Banca dei Territori (Intesa Sanpaolo, Intesa Sanpaolo Provis, Banca5).

oltre che a errori o ritardi nell'esecuzione di operazioni;

- finanziamenti: 11.221 istanze (-18%). La diminuzione è riconducibile al progressivo esaurirsi delle istanze relative all'emergenza sanitaria;
- conti correnti, depositi e dossier titoli: 4.902 istanze (-25%), motivate da errori o ritardi nell'esecuzione delle operazioni, in gran parte riferiti alla ritardata o mancata estinzione dei rapporti, condizioni economiche e loro applicazione, difetti di comunicazione da parte della Banca;
- prodotti assicurativi: 2.496 istanze (invariate), si rileva un aumento nel comparto delle polizze vita. In generale, i clienti si lamentano per errori o ritardi nell'esecuzione di operazioni e insufficienti informazioni riguardo ai prodotti sottoscritti;
- servizi di investimento: 1.565 istanze (+8%), l'aumento è da ricondursi a contestazioni relative all'insoddisfazione per la performance degli investimenti, correlata al contesto dei mercati.
- Divisione IMI CIB: il numero di istanze si conferma contenuto in ragione della tipologia di operatività svolta e di clientela servita, con 553 istanze ricevute dalle entità estere (544 su Banca Intesa - Federazione Russa, 5 sulle Filiali estere e 4 su Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg). Nel corso del 2022 sono state evase 590 istanze, di cui 329 accolte e, fra queste, 3 con esborso.
- Divisione Private Banking: sono state registrate complessivamente 6.479 istanze, 6.454 con riferimento al perimetro Italia e 25 al perimetro estero. Per quanto riguarda il perimetro Italia si evidenzia un incremento pari al 47%, riconducibile principalmente all'incorporazione di IW Bank in Fideuram (2.967 istanze concentrate nella prima parte dell'anno e diminuite progressivamente per effetto delle azioni di mitigazione messe in atto) e all'introduzione del nuovo modello di servizio. La maggior parte delle istanze è riconducibile ad errori di esecuzione di ordini dovuti a malfunzionamenti del nuovo sito "Alfabeto"; a errori o ritardi nella chiusura o nel trasferimento di conti correnti e dossier titoli, nella liquidazione di polizze. Nel corso del 2022 è stato definito l'esito di 6.019 reclami e reiterazioni, di cui 2.856 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 285 hanno comportato esborsi. Con riferimento al comparto estero, si evidenziano numeri ridotti rispetto al perimetro italiano, ancorché in aumento rispetto al 2021 (25 vs 5), in seguito all'ingresso nel perimetro di Compagnie de Banque Privée Quilvest.
- Divisione International Subsidiary Banks: sono state complessivamente registrate 41.638 istanze, con una diminuzione del 13,5% rispetto all'anno 2021. Le doglianze si concentrano principalmente su cinque società (VÚB Banka, Privredna Banka Zagreb, Banca Intesa Beograd, CIB Bank e PBZ Card) che hanno registrato circa il 91% delle istanze della Divisione e sono riferite principalmente a sistemi di pagamento per disservizi e per alcune nuove implementazioni informatiche sui dispositivi di internet banking. Nel corso del 2022 sono state evase 41.220 istanze, di cui 17.221 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 4.585 hanno comportato esborsi.
- Divisione Insurance: sono state registrate 11.000 istanze (-2% rispetto al 2021); con riferimento al perimetro della rilevazione dei reclami rispetto al 2021, si segnala la fusione di Cargeas Assicurazioni all'interno di Intesa Sanpaolo Assicura. Le istanze complessivamente registrate dalle Compagnie del comparto Vita sono in aumento rispetto all'anno precedente, evidenziando un incremento pari all'8%. Le istanze complessivamente registrate nel Comparto Danni evidenziano un decremento del 20%, grazie alla diminuzione delle lamentele relative alle garanzie motor e quelle relative alle aree amministrativa e commerciale. Infine, Intesa Sanpaolo RBM Salute registra una crescita del 3% rispetto al 2021, principalmente in relazione al Fondo MetaSalute e alle istanze alle Autorità di Vigilanza. L'andamento dei reclami nel 2022 ha mostrato una diminuzione a partire dal terzo trimestre; tuttavia, nel quarto trimestre si è registrato un aumento del numero di reclami a causa di disservizi relativi al servizio fornito dal call center dell'Amministrazione Terzi (PMED). Nel mese di dicembre, il graduale ripristino dei livelli di servizio del PMED e le azioni di mitigazione intraprese dalla Società hanno determinato una diminuzione del numero di reclami. Nell'anno sono state evase 10.457 istanze, di cui 3.119 hanno trovato accoglimento; tra queste 257 hanno comportato esborsi.
- Divisione Asset Management: sono state registrate 218 istanze, con un aumento del 4%, principalmente riconducibili alla errata o mancata esecuzione degli ordini, alla correttezza dell'informativa (precontrattuale ed ex post) e ai rendimenti insoddisfacenti causati dalla volatilità dei mercati per il perdurare degli effetti della crisi pandemica e dell'instabilità geopolitica. Le contestazioni hanno riguardato principalmente l'operatività di Eurizon Capital SGR e in particolare la gestione collettiva del risparmio. Nel 2022 sono state evase 226 istanze, di cui 8 accolte con esborso.

## 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, informative trasparenti e l'allineamento delle condizioni all'interno dei diversi documenti riferiti a 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 offre ai clienti il più alto livello di tutela con il servizio di consulenza. Rispetto 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 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>, le Regole sono state rafforzate al fine di poter offrire un più alto livello di tutela agli investitori e maggiore trasparenza delle negoziazioni sui mercati degli strumenti finanziari. In particolare, Intesa Sanpaolo prevede 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. Il modello è stato ulteriormente affinato per introdurre un nuovo profilo di indagine sulle preferenze di sostenibilità volto a verificare la coerenza tra la percentuale dei prodotti finanziari/servizi di investimento ESG rispetto alle preferenze di sostenibilità espresse dal cliente in sede di profilatura.

Tra i progetti in ambito consulenza, Valore Insieme continua a rappresentare 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, anche attraverso prodotti di investimento dedicati. È un servizio rivolto a chi cerca un rapporto esclusivo che unisce una piattaforma innovativa al supporto professionale e continuo di un gestore dedicato.

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

I nuovi prodotti e servizi e le loro successive variazioni sono assoggettati al processo di Product Governance con il coinvolgimento delle varie strutture della Banca al fine di valutare tutte le caratteristiche del prodotto e indentificarne con chiarezza la platea a cui esso è destinato con un obiettivo di tutela per il cliente. Tale processo è costantemente oggetto di verifica da parte della Funzione Compliance per garantire il rispetto sostanziale e formale della normativa interna ed esterna e delle valutazioni sottostanti. Il processo di Product Governance permette di gestire con chiarezza le singole fasi che prevedono il concept, lo sviluppo, il clearing, l'approvazione e il monitoraggio dei prodotti o servizi analizzati. Ogni attività vede la partecipazione di più strutture al fine di valutare le caratteristiche dei singoli prodotti e servizi, anche sotto il profilo ESG, sia realizzati dalla Banca sia da produttori terzi, come richiesto dalla normativa<sup>(2)</sup>. I prodotti e servizi sono poi soggetti ad un periodico monitoraggio post-vendita al fine di valutarne la rispondenza nel tempo rispetto ai parametri di target market predefiniti e alle caratteristiche della clientela di riferimento.

Le valutazioni di conformità, comunque all'interno delle valutazioni di Product Governance, sono condotte nel rispetto dei principi di correttezza e tutela dell'interesse dei clienti e attengono anche alla qualità dell'informativa fornita, alla coerenza dei servizi, dei prodotti o delle operazioni con le esigenze e le caratteristiche della clientela alla quale sono indirizzati.

L'intero processo è normato da Linee guida interne e da specifiche guide di processo di cui la Banca si è dotata, nelle quali sono identificate nel dettaglio attività e strutture coinvolte. Per gestire l'intero processo, la Banca si è dotata di uno strumento informatico al fine di: standardizzare le informazioni dei prodotti o servizi, archiviare la documentazione in un repository unico e tracciare il processo decisionale, garantendo così un rafforzamento dei presidi di controllo.

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

<sup>(2)</sup> Banca d'Italia – integrazione nel 2019 delle Istruzioni di vigilanza in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" con specifiche previsioni in materia di product governance; IVASS - Lettera "Direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa e orientamenti preparatori EIOPA sui presidi in materia di governo e controllo del prodotto da parte delle imprese di assicurazione e dei distributori di Prodotti assicurativi" del 4 settembre 2017 e Regolamento 45 recante disposizioni in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi in vigore dal 31 marzo 2021; Consob - Reg. Intermediari, modificato dalla Delibera 21466 in vigore dal 31 marzo 2021.

## DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Intesa Sanpaolo ha avviato da tempo un dialogo aperto e costruttivo con tutte le Associazioni dei Consumatori appartenenti al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy) e rappresentative a livello nazionale. In tale contesto è in vigore l'Accordo Quadro "Innoviamo le Relazioni 2.0 2021/2023" che prevede la formazione di 3 tavoli di confronto permanenti sulle tematiche di maggiore interesse: Prodotti e Servizi, Educazione bancaria-assicurativa e Rapporti territoriali; Normativa e Authority, Assistenza clienti e Conciliazione; Educational e Sostenibilità-Impact. Nel corso del 2022 sono stati svolti 2 tavoli tematici rivolti ai responsabili nazionali delle Associazioni dei Consumatori aventi ad oggetto temi rilevanti, quali la presentazione del Piano d'Impresa 2022-2025 e il nuovo modello di remunerazione delle commissioni bancomat.

Inoltre, nell'ottica di sviluppare ulteriormente la collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, sono stati consolidati gli incontri con i delegati regionali di 12 regioni.

Sono inoltre proseguite nel corso del 2022 le iniziative formative del progetto pluriennale "Mettere in comune competenze", che dal 2011 vede Intesa Sanpaolo e le Associazioni dei Consumatori confrontarsi e condividere le conoscenze sui rispettivi mestieri; sono stati quindi realizzati 5 webinar formativi rivolti ai delegati nazionali delle Associazioni, mentre a carattere territoriale sono stati svolti ulteriori 8 webinar che hanno coinvolto i rappresentanti regionali delle Associazioni di alcune regioni.

Sono stati inoltre svolti, in collaborazione con la Funzione del Gruppo deputata ai rapporti con le Istituzioni locali, incontri diretti con i Presidenti dei Consigli Regionali dei Consumatori e degli Utenti (CRCU) in particolare nelle regioni di Piemonte, Liguria, Veneto, Abruzzo e Lazio.

Intesa Sanpaolo è inoltre socio e componente del Direttivo di Consumers' Forum, un'associazione indipendente di cui fanno parte le più importanti Associazioni dei Consumatori, numerose Imprese Industriali e di servizi e le loro Associazioni di categoria e le Istituzioni.

Nel corso dell'anno sono proseguite le attività di conciliazione permanente quale strumento di risoluzione extragiudiziale adottato e gestito insieme alle Associazioni dei Consumatori attraverso il Protocollo di conciliazione sottoscritto; nel 2022 si è tenuto a Firenze un incontro formativo dedicato ai conciliatori della Banca e a quelli delle Associazioni. Nel 2022 sono pervenute 130 domande di conciliazione permanente.

## SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Intesa Sanpaolo 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. Il Gruppo considera la protezione delle persone, delle informazioni e dei beni un obiettivo essenziale, riconoscendo un ruolo indispensabile anche ai temi della corporate e della physical security, al fine di garantire la conservazione e la crescita del valore aziendale, la tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e la tutela di beni materiali e immateriali. Sulla base dell'esperienza maturata nel corso della recente emergenza sanitaria, la Banca ha rafforzato i propri presidi e le misure di sicurezza, tutelando clienti e persone del Gruppo e permettendo a tutti di operare in piena efficacia, efficienza e sicurezza.

### SICUREZZA FISICA

Per il presidio della salute e della sicurezza delle persone, siano esse del Gruppo, clienti o fornitori, la gestione del rischio di corporate and physical security è fondamentale per la tutela dell'integrità fisica.

A tal fine la Funzione Corporate and Physical Security (Funzione CPS) contribuisce, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali, alla definizione delle politiche e degli indirizzi di sicurezza per il Gruppo, attraverso la promozione, l'indirizzo, l'evoluzione e l'innovazione di modelli, misure e soluzioni di sicurezza fisica, info-fisica (misure di sicurezza volte a contrastare attacchi condotti con tecniche congiunte, sia fisiche che informatiche) e di Travel Security.

Alla base di quanto sopra c'è l'analisi del contesto di rischio in cui opera il Gruppo, condotta secondo metodologie e prassi di livello internazionale, anche in ottica evolutiva e prospettica, monitorando i principali indicatori di compromissione di sicurezza, attraverso l'analisi centralizzata di dati provenienti da fonti interne ed esterne. A seguito di tali valutazioni, la Funzione CPS provvede poi a definire e aggiornare le strategie di difesa e le contromisure di tipo formativo, organizzativo, tecnologico o umano metodologico, definendo i requisiti funzionali dei sistemi di sicurezza e verificandone l'efficacia nel tempo; gestisce inoltre le segnalazioni di allarme e le situazioni critiche attraverso i Security Operation Center di sicurezza fisica e Travel Security.

La Funzione CPS fornisce i propri servizi in modalità diretta per le Società del perimetro Italia secondo un modello di gestione accentratato, o fornendo indirizzi e supporto alle Società che operano in base a un modello di gestione decentrato. A tal fine, esegue anche assessment e analisi specifiche, sia nei locali della Banca sia da remoto, avvalendosi dove necessario dei "data lake" del Gruppo. In entrambi i casi la metodologia applicata

è quella descritta dalla norma ISO 31000:2018, con l'obiettivo di prevenire possibili accadimenti in danno a persone e beni, materiali o immateriali, del Gruppo.

Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, viene fornito supporto e indirizzo nella definizione di piani per la resilienza delle persone in caso di crisi, monitorandone il loro aggiornamento nel tempo e coordinandone operativamente la loro attivazione, in collaborazione con le funzioni preposte. Nell'ambito del Modello Organizzativo per la Gestione delle Crisi per il Gruppo, le funzioni preposte collaborano inoltre per la gestione delle situazioni critiche anche a supporto della continuità operativa, per quanto di competenza.

In ambito Travel Security viene fornito un supporto alla mobilità estera, oltre all'analisi dei livelli di rischio Paese, attraverso l'adozione di metodologie appropriate: è attivo un monitoraggio costante dei viaggiatori all'estero e/o degli espatriati del Gruppo, per mitigare incidenti e/o emergenze, anche con il supporto di Partner qualificati.

Relativamente ai rischi connessi ai reati di tipo predatorio, la Funzione CPS svolge un'attività di analisi e misurazione dei rischi rapina e furto così come la verifica in loco del livello di protezione dei siti più esposti. Nel 2022, sul perimetro degli insediamenti territoriali di Intesa Sanpaolo in Italia si sono verificati 9 eventi rapina portati a termine e 5 tentativi, a fronte di 1 evento portato a termine nel 2021 e 3 tentativi. Per il rischio furto che generalmente, a differenza delle rapine, non impatta sulla salute e sicurezza delle persone, si sono registrati in corso d'anno 12 attacchi alle macchine ATM (5 consumati e 7 tentati). Si segnala una riduzione del fenomeno degli attacchi alle apparecchiature ATM, condotti sia con tecniche di tipo fisico che con tecniche integrate di tipo fisico e informatico (15 eventi di attacco nel 2021).

Altro ambito di presidio del rischio di attacco all'incolumità fisica dei collaboratori è costituito dalle aggressioni, non a scopo predatorio, verso le persone del Gruppo, per cui sono state avviate da tempo azioni di rilevazione, analisi e contenimento. L'andamento del fenomeno è in crescita rispetto al 2018, anno di prima rilevazione ed è osservato anche da ABI nelle attività finanziarie che prevedono il contatto con la clientela. Nel 2022 sono stati registrati 264 casi di aggressione (di cui 16 con contatto fisico, gli altri verbali), a fronte di 240 (di cui 21 con contatto fisico) nel 2021. Le azioni di mitigazione sono costituite dalla formazione rivolta al personale esposto al rischio e deputato alla gestione degli eventi, alla loro rilevazione e gestione (indagine, supporto psicologico, azione legale) con il contributo della Divisione Banca dei Territori, della Direzione Centrale Sicurezza sul Lavoro, Ambiente ed Energia e della Direzione Centrale Legale Contenzioso Penale, Amministrativo e Crisi d'Impresa.



Innovazione, trasformazione  
digitale e cybersecurity

# Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity

## I TEMI RILEVANTI

Sostegno all'innovazione	pag. 118
I processi di trasformazione digitale della Banca	pag. 120
Il canale della rete fisica e l'integrazione con le strutture online	pag. 121
Cybersecurity	pag. 123

## LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

Intesa Sanpaolo intende mantenere una crescita sostenibile del business facendo leva sul coinvolgimento attivo delle persone e su un'infrastruttura digitale all'avanguardia: la sfida per il futuro, in linea con il nuovo Piano d'Impresa 2022-2025 e gli obiettivi ESG, è quella di accelerare la trasformazione digitale della clientela del Gruppo, estendendo la digitalizzazione e dematerializzazione a tutti i processi: i clienti possono infatti contare su una piattaforma digitale innovativa, inclusiva e pienamente integrata alla rete fisica.

Il nuovo Piano prevede inoltre la creazione di una nuova Banca Digitale, per servire efficacemente circa 4 milioni di clienti retail che non usano le filiali e ridurre il costo del servizio, mediante l'utilizzo di tecnologia all'avanguardia, cloud-native adattabile alla clientela multi-valuta e multinazionale e lavorando in partnership con la Fintech leader Thought Machine.

Fondamentale è il ruolo di Intesa Sanpaolo nel supporto alle imprese e alle startup per lo sviluppo dei loro processi di innovazione, anche attraverso la promozione e il sostegno alla business transformation e ai progetti multidisciplinari di ricerca, leve strategiche chiave per rimanere competitive in un mercato in continua evoluzione. Aspetti altrettanto qualificanti sono la capacità di soddisfare la clientela tramite una macchina operativa in grado di offrire soluzioni semplici, rispondenti alle esigenze, attribuendo importanza strategica alla sicurezza informatica. La protezione delle informazioni, dei clienti e in generale il ruolo attivo nella resilienza cibernetica del Paese rappresentano elementi di rilievo per la Banca e il continuo rafforzamento dei presidi di controllo attivati dal Gruppo permette di mantenere un approccio responsabile e trasparente nelle relazioni.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	Banca Digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuova Banca Digitale Isybank ben avviata: Delivery Unit "Domain Isy Tech" già operativa con ~340 specialisti dedicati, contratto con Thought Machine finalizzato e masterplan tecnologico definito</li> <li>Definita la struttura dell'offerta e le funzionalità di Isybank</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creazione di una nuova Banca Digitale per servire efficacemente una parte significativa della clientela di ISP che non si reca nelle filiali: 4mln di clienti</li> </ul>
	Pagamenti digitali	<ul style="list-style-type: none"> <li>136,8mln di pagamenti digitali nel 2022 (~50,6mln nel 2021)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ulteriore crescita nel settore dei pagamenti con partnership strategiche aumentando i pagamenti digitali del 50% a circa 75 milioni nel 2025 da 51 milioni nel 2021</li> </ul>
	Progetti di innovazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>201 progetti di innovazione lanciati nel 2022</li> </ul> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>14 progetti multidisciplinari di ricerca applicata in corso, nei campi dell'intelligenza artificiale, della robotica, delle neuroscienze, di cui 7 lanciati nel 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione dell'innovazione con il lancio di circa 800 progetti nel 2022-2025</li> <li>Sviluppo di progetti multidisciplinari di ricerca applicata</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	Progetti di innovazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ecosistema di Torino: lanciata la quarta classe del programma "Torino Cities of the Future Accelerator" gestito da Techstars. Dall'avvio nel 2019, 35 startup accelerate (11 team italiani), oltre 30 proof of concept con stakeholders del territorio, ~€51mln di capitale raccolto, oltre 310 nuove risorse assunte dopo l'accelerazione</li> <li>▪ Ecosistema di Firenze: lanciata la seconda classe del programma triennale "Italian Lifestyle Accelerator Program" gestito da Nana Bianca. Dal lancio nel 2021, 6 startup italiane accelerate (oltre 210 candidate, 85% italiane), ~€2mln di capitale raccolto</li> <li>▪ Ecosistema di Napoli: prosegue il programma triennale di accelerazione dedicato alla Bioeconomia "Terra Next" avviato nel 2022, con Cassa Depositi e Prestiti, Cariplò Factory, partner corporate e scientifici locali e con il patrocinio del "Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica". 8 startup accelerate (~130 candidate, 83% italiane)</li> <li>▪ Ecosistema di Venezia: lanciato a fine dicembre 2022 il nuovo programma triennale "Argo" (Ospitalità e Turismo) sponsorizzato da Banca dei Territori e Intesa Sanpaolo Innovation Center, sviluppato da Cassa Depositi e Prestiti, LVenture e con la collaborazione del Ministero del Turismo, rivolto a 10 startup per anno</li> <li>▪ Iniziativa Up2Stars: conclusa la prima edizione dell'iniziativa sviluppata da Banca dei Territori con il supporto di Intesa Sanpaolo Innovation Center, su 4 pilastri verticali (Digitale/Industria 4.0; Bioeconomia, focus su Agritech e Foodtech; Medtech/Healthcare; Aerospazio). 40 startup accelerate (~490 candidati)</li> <li>▪ In Action ESG Climate: iniziativa promossa dalla Divisione Insurance con il supporto di Intesa Sanpaolo Innovation Center, per promuovere lo sviluppo di nuove soluzioni per contrastare il cambiamento climatico e sostenere la transizione ecologica attraverso l'innovazione tecnologica e lo sviluppo di nuovi modelli di business, conclusa con la premiazione dei tre migliori progetti presentati con un contributo totale di €500.000</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sviluppo di ecosistemi d'innovazione di respiro internazionale coordinando il network di relazioni con imprese, incubatori, centri di ricerca, università ed altri enti nazionali ed internazionali</li> <li>▪ Supporto alle startup ad alto potenziale</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	Investimenti di Neva SGR in startup	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Neva SGR: chiuso con successo il fundraising del Fondo Neva First (lanciato nel 2020) e del Fondo Neva First Italia (lanciato nel 2021) per complessivi €250mln. Nel corso del 2022 effettuati investimenti in startup per &gt;€54mln. Lanciato il Fondo Sviluppo Ecosistemi di Innovazione finalizzato a supportare lo sviluppo di ecosistemi di innovazione: nel 2022 raccolti €15mln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Supporto alle startup ad alto potenziale fornendo servizi non finanziari (es. percorsi di accelerazione) e in connessione/con il supporto di fondi di venture capital, anche grazie a NEVA SGR: ~€100mln di investimenti in startup nel 2022-2025</li> </ul>
	Blocco di transazioni fraudolente	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bloccate transazioni fraudolente per ~€38,5mln per i clienti privati e ~€8mln per i clienti imprese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rafforzamento della cybersecurity</li> </ul>
	Assunzioni in ambito tech	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 504 persone assunte in ambito tech</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Internalizzazione o riconversione verso ruoli IT e attività ad alto valore aggiunto: ~2.000 nuove assunzioni in ambito tech</li> </ul>
	Formazione alle persone del Gruppo sulla sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 85.585 partecipanti; 92.767 ore erogate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Offrire alle persone del Gruppo una formazione di eccellenza sulle competenze critiche per la transizione digitale</li> </ul>

## POLITICHE AZIENDALI

In un contesto altamente digitalizzato e competitivo, caratterizzato dall'esigenza di attivare continui processi di trasformazione e innovazione, l'impegno di Intesa Sanpaolo è supportato da un'infrastruttura all'avanguardia che colloca il Gruppo tra le best practice europee. In questo contesto Intesa Sanpaolo propone ai propri clienti una consulenza specializzata in grado di guidarli nei loro processi innovativi per far fronte alle sfide future. Attraverso l'ottimizzazione di una piattaforma multicanale evoluta, volta a offrire a tutti i segmenti di clientela un'offerta innovativa, sicura ed efficace, l'obiettivo è quello di raggiungere una completa digitalizzazione dei processi prioritari di Gruppo. L'ampliamento della User Experience grazie anche ad accordi e partnership, nonché le nuove funzionalità che privilegiano l'utilizzo di dispositivi mobili rappresentano elementi cruciali nel processo di digitalizzazione della Banca. Il forte investimento in tecnologie e la visione strategica in questo ambito hanno garantito una solida continuità aziendale durante la recente emergenza sanitaria, per la gestione del business interno e la rapida interazione con i clienti mediante un'ampia gamma di servizi a distanza.

L'operato della Banca evidenzia pratiche di cybersecurity già allineate ai migliori standard internazionali e certificate dalle autorità nazionali, grazie a un'attenta gestione dei dati e a una focalizzazione sui temi di gestione del rischio e continuo presidio del patrimonio aziendale. Il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo approva annualmente il Piano di Sicurezza Informatica; inoltre, in linea con la normativa vigente, la cybersecurity è governata da linee guida e processi integrati per salvaguardare gli interessi e i diritti dei clienti attraverso il Sistema dei Controlli Interni Integrato della Banca, che definisce le responsabilità a tutti i livelli aziendali.

Il profilo di cybersecurity si basa anche sulla diffusione della consapevolezza dei rischi e delle metodologie di prevenzione, da parte di tutti i soggetti coinvolti (strutture della Banca, collaboratori, clienti e fornitori).

## SOSTEGNO ALL'INNOVAZIONE

Intesa Sanpaolo ha avviato una profonda revisione dei processi tesi all'innovazione anche in considerazione della forte spinta al digitale. Questa trasformazione ha avuto importanti riflessi anche sul fronte del supporto al cliente: il Gruppo ha infatti sviluppato soluzioni finanziarie mirate e servizi di assistenza specialistica per le imprese che investono in progetti di ricerca, sviluppo e innovazione proponendo loro una gamma di prodotti in grado di finanziare idee e iniziative al fine di mantenere la loro competitività.

### LA PROMOZIONE DELL'INNOVAZIONE NEL NUOVO PIANO D'IMPRESA

Intesa Sanpaolo Innovation Center è la società del Gruppo Intesa Sanpaolo dedicata all'innovazione di frontiera. Esplora scenari e trend futuri, sviluppa progetti multidisciplinari di ricerca applicata, supporta startup, accelera la business transformation delle imprese secondo i criteri dell'open innovation e della circular economy, favorisce lo sviluppo di ecosistemi innovativi e diffonde la cultura dell'innovazione, per fare del Gruppo Intesa Sanpaolo la forza trainante di un'economia più consapevole, inclusiva e sostenibile.

Nell'ambito del Piano d'Impresa 2022-2025, l'attività di Intesa Sanpaolo Innovation Center è stata collocata nel quarto pilastro, focalizzato sull'impegno ESG, individuando due direttive di attività:

- promuovere l'innovazione nei seguenti ambiti: Ricerca, Startup, Ecosistemi, Open Innovation e Diffusione della cultura dell'innovazione e valorizzare, con riferimento alle startup, il supporto fornito dalla controllata Neva SGR. Nel nuovo Piano il Gruppo si è impegnato a: i) promuovere l'innovazione con il lancio di circa 800 progetti nell'intero periodo 2022-2025, circa +70% rispetto al 2018-2021, di cui 201 già lanciati nel 2022; ii) investire attraverso Neva SGR €100mln in startup;
- supportare, in qualità di centro di competenza del Gruppo per la circular economy (CE), le PMI/Corporate nel percorso verso la sostenibilità (per ulteriori approfondimenti si rimanda al capitolo Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular).

### RICERCA

Intesa Sanpaolo Innovation Center, in collaborazione con centri di ricerca e università, realizza progetti di ricerca multidisciplinari in ambito intelligenza artificiale (AI), neuroscienze (NS) e robotica, grazie anche a laboratori dedicati.

In ambito AI si realizzano sperimentazioni di frontiera con sviluppo di algoritmi proprietari e brevettabili ad alto impatto sul business, oltre che iniziative sulla robotica di servizio. Dal 2018, anno di avvio dell'operatività, sono stati realizzati complessivamente 25 progetti di ricerca e a fine 2022 ne risultano in corso 6.

In ambito NS, con il partner scientifico Scuola IMT Alti Studi di Lucca, sono stati realizzati complessivamente 28 progetti di ricerca che hanno l'obiettivo principale di ideare, sviluppare e sperimentare framework di ricerca neuroscientifica applicati al contesto aziendale tra cui, per esempio, l'individuazione di nuovi approcci alla formazione, allo studio e analisi dei fenomeni di dislessia digitale, di dispersione scolastica e degli impatti della pandemia. A fine 2022 sono attivi 8 progetti di ricerca.

In connessione ai progetti di ricerca, nel 2022 sono state rilasciate 11 pubblicazioni scientifiche e realizzati 26 seminari.

### STARTUP

Intesa Sanpaolo Innovation Center ha maturato competenze distintive nel supporto alla crescita di startup; tale attività viene svolta attraverso percorsi gestiti direttamente o in partnership, nel contesto di azioni su Ecosistemi di innovazione o di progettualità specifiche o per clienti terzi.

In tale ambito, nel 2022 la Società ha realizzato 12 percorsi che hanno portato ad analizzare circa 800 startup di cui 102 sono state accelerate. Si evidenzia la realizzazione di due iniziative:

- Up2Stars, promossa da Banca dei Territori, rivolta a 40 startup su 4 pilastri verticali (Digitale/Industria 4.0; Bioeconomia, focus su Agritech e Foodtech; Medtech/Healthcare; Aerospace), con la raccolta di circa 490 candidature;
- In Action ESG Climate, promossa dalla Divisione Insurance, dedicata a promuovere lo sviluppo di nuove soluzioni innovative a supporto della sostenibilità ambientale e circular economy, conclusa con la premiazione dei 3 migliori progetti, con un contributo totale di 500.000 euro.

Per sostenere la crescita delle startup, Intesa Sanpaolo Innovation Center offre servizi di Business Development per analisi delle caratteristiche del mercato potenziale di riferimento e della concorrenza, nonché per identificare opportunità di business e soluzioni tecnologiche più adeguate e supporta il Gruppo nell'erogazione del finanziamento MLT "Convertibile Impresa", dedicato alle startup innovative.

## ECOSISTEMI

Intesa Sanpaolo Innovation Center nel corso del 2022 ha realizzato iniziative per il supporto alla crescita di ecosistemi di respiro internazionale. In particolare:

- a Torino è stata completata la terza classe di “Torino Cities of the Future Accelerator”, programma gestito da Techstars con Fondazione Cassa di Risparmio di Torino (CRT) e Fondazione Sviluppo e Crescita. Dall'avvio nel 2019, sono state accelerate 35 startup (11 team italiani) scelte tra oltre 1.000 candidate (di cui circa il 17% italiane), oltre 30 proof of concept sviluppati con stakeholder del territorio, circa 51 milioni di euro di capitale raccolto, oltre 310 nuove risorse assunte dopo l'accelerazione, 4 startup insediate in Italia e lanciata la quarta classe;
- a Firenze è stata completata la prima classe del programma triennale “Italian Lifestyle” con Nana Bianca e lanciata a ottobre la seconda classe. Dall'avvio, sono state accelerate 6 startup italiane (più di 210 candidate, 85% italiane), oltre 2 milioni di euro il capitale raccolto, e 6 startup insediate a Firenze;
- a Napoli è stata completata la prima classe del programma di accelerazione “Terra Next” (Bioeconomia) per 8 startup (circa 130 candidate, 83% italiane), con Cassa Depositi e Prestiti, Cariplò Factory, partner corporate e scientifici e con il patrocinio del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica;
- a Venezia è stato lanciato a fine dicembre 2022 il nuovo programma triennale “Argo” (Ospitalità e Turismo) sponsorizzato da Banca dei Territori e Intesa Sanpaolo Innovation Center, sviluppato da Cassa Depositi e Prestiti, L'Venture e con la collaborazione del Ministero del Turismo, rivolto a 10 startup per anno.

## OPEN INNOVATION

Al fine di generare nuovo valore economico e relazionale per il Gruppo e accrescere la competitività delle aziende, Intesa Sanpaolo Innovation Center, in sinergia e coordinamento con le Divisioni Banca dei Territori e IMI CIB, offre servizi non finanziari e di advisory con proposizione ai clienti di percorsi trasformativi su temi di innovazione/circular economy.

## DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL'INNOVAZIONE

Intesa Sanpaolo Innovation Center promuove la diffusione della conoscenza e della cultura dell'innovazione principalmente attraverso il nuovo sito della Società (dall'avvio, avvenuto a giugno 2022, sono state oltre 81.000 le pagine visitate con più di 37.000 utenti raggiunti) ed eventi d'innovazione (32, circa 2.200 i partecipanti), sia di match making per l'incontro tra domanda e offerta d'innovazione, che di posizionamento.

Intesa Sanpaolo Innovation Center analizza inoltre trend di innovazione cross-industry, realizza report d'innovazione a beneficio delle imprese e del Gruppo (9 nel 2022) e pubblicazioni su tematiche di innovazione (6 nel 2022) tra cui si evidenzia il “Report Decarbonisation” che illustra le tecnologie per la cattura e lo stoccaggio della CO<sub>2</sub> già emessa nell'ambiente, per ridurre la produzione di nuova CO<sub>2</sub> e i nuovi materiali a supporto della decarbonizzazione.

Tra le attività del 2022 si evidenzia inoltre il lancio di una raccolta di 10 podcast sui temi dell'innovazione (“A prova di futuro”), raccontati dalle persone di Intesa Sanpaolo Innovation Center, che fanno parte del più ampio progetto “Intesa Sanpaolo On Air”.

Inoltre, Intesa Sanpaolo Innovation Center presidia e sviluppa il network di innovazione nazionale ed internazionale e gli Ecosistemi a maggiore crescita (Israele, Dubai, Hong Kong, Londra, New York) per scouting tecnologico e accompagnamento dei clienti delle Divisioni di business. Si evidenzia in particolare il “Tech Tour Climate Change” realizzato a fine 2022 a Tel Aviv, finalizzato alla partecipazione di clienti e persone del Gruppo al Climate Solutions Festival 2022, evento organizzato da Startup Nation Central Israel, che prevede la partecipazione di key-note speakers, dibattiti e presentazioni di startup israeliane che offrono soluzioni concrete in ambito climate change.

## HEALTH&BIOTECH ACCELERATOR

Nel corso del 2022, è proseguita la partecipazione del Gruppo Assicurativo, in qualità di partner industriale, tramite la controllata Intesa Sanpaolo RBM Salute, all’Health&BioTech Accelerator, uno dei più importanti programmi di accelerazione di innovazione in ambito salute, che utilizza un approccio di Open Innovation in collaborazione con startup internazionali e player chiave della filiera sanitaria (come ad esempio istituti di ricerca, centri di cura e salute, case di riposo). Grazie al progetto sono stati identificati prototipi e soluzioni innovative (ad esempio fisioterapia con wearable device, robotica e nuove piattaforme digitali) da integrare all'interno del core business assicurativo, anche grazie alla nascita di InSalute Servizi costituita all'interno del Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita, dedicata alla gestione dei sinistri e allo sviluppo di un network di strutture sanitarie convenzionate. All'interno dei programmi di trasformazione digitale, inoltre, il Gruppo Assicurativo continua ad investire in soluzioni nuove ed innovative in ottica non solo di funzionalità, ma anche di sempre maggiore trasparenza nei confronti del Cliente.

## SOLUZIONI PER LE IMPRESE INNOVATIVE

NOVA+ è il finanziamento a medio lungo termine dedicato a sostenere le imprese che investono in ricerca e innovazione e che prevede la valutazione tecnico industriale del progetto di ricerca svolta da una struttura di ingegneri della Banca specializzati per settore tecnologico. Da agosto 2022, laddove presenti specifici requisiti (finanziamento di importo non superiore a 500.000 euro e clientela in perimetro Banca dei Territori gestita in apposita procedura), le aziende che portano a termine i progetti finanziati con NOVA+ possono godere di un beneficio sul tasso, a valle di una asseverazione della fine del progetto oggetto del finanziamento da parte della Banca. Nel corso del 2022 sono stati erogati finanziamenti per un totale di 10 milioni di euro.

Nel 2022 Intesa Sanpaolo ha inoltre proseguito la costruzione del portafoglio di nuovi finanziamenti (fino a 300 milioni di euro) garantiti FEI Innovfin con garanzia ordinaria al 50% e legati a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo, in base all'originario accordo del 2018, fino a concludere il periodo di disponibilità al 31/12/2022. L'accordo rientra nell'ambito delle iniziative previste dal programma comunitario "InnovFin – EU Finance for innovators" ed è sostenuto dal Gruppo Banca Europea degli Investimenti e dall'Unione Europea tramite "Horizon 2020" (Programma Quadro europeo per la Ricerca e l'Innovazione). Tale intesa ha permesso di finanziare in tempi rapidissimi e a condizioni particolarmente favorevoli oltre duecento PMI e Small Mid-Cap distribuite su tutto il territorio nazionale e con rating medio-basso, potendo anche contare su una specifica "Linea COVID-19" fino a 60 milioni di euro, riservata ad esigenze di capitale circolante, con copertura all'80%, integralmente utilizzata nell'anno precedente.

Infine, nel 2022 Intesa Sanpaolo ha approvato 31 progetti per circa 314 milioni di euro di investimenti ammissibili a favore di 61 soggetti beneficiari, in qualità di Banca concessionaria di agevolazioni pubbliche per la ricerca e l'innovazione (in particolare il Fondo per la Crescita Sostenibile, gestito dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy). Complessivamente i progetti approvati, non decaduti o revocati, sul Fondo Crescita Sostenibile dal 2014 sino al 2022 sono stati 441 per un totale di circa 2,4 miliardi di euro di investimenti ammissibili a favore di 760 soggetti beneficiari.

## I PROCESSI DI TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA BANCA

Con il nuovo Piano d'Impresa 2022-25 Intesa Sanpaolo prosegue il percorso - già avviato nei precedenti anni - in tema di digitalizzazione, innovazione e multicanalità. Tale percorso prevede la progressiva profonda revisione della piattaforma IT, l'efficientamento del modello operativo e la trasformazione verso il cloud. Si evidenziano i principali interventi del 2022:

- è stato avviato il progetto per la creazione della nuova Banca Digitale, Isybank; è stata siglata la partnership con la Fintech leader Thought Machine che permette l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia e cloud-native, adattabili alla clientela più trasversale che opera ad esempio con più valute e su più Paesi; è stato definito il modello di servizio, la struttura dell'offerta e sono in corso gli sviluppi delle funzionalità che consentiranno a Isybank (a partire dal 2023) di servire i clienti del segmento Retail che non usano abitualmente le filiali;
- per supportare efficacemente il percorso di trasformazione, sono stati avviati due programmi: New DSI, che ha l'obiettivo di trasformare il modello operativo IT allineandolo alle best practice delle strutture IT di realtà digitali di mercato e Falcon, che ha l'obiettivo di reinternalizzare le competenze IT attraverso l'assunzione di ~2.000 risorse nell'intero arco di Piano. Nel corso dell'anno sono stati introdotti i nuovi modi di lavorare, effettuata la trasformazione sulle prime strutture pilota, inserite figure specifiche dedicate al presidio e all'evoluzione delle competenze (New DSI) ed effettuate 504 assunzioni, prevalentemente finalizzate al progetto Isybank, in linea con la pianificazione prevista;
- nell'ambito dell'accordo siglato con TIM e Google per la migrazione di una parte rilevante del sistema informativo di Intesa Sanpaolo sui servizi cloud di Google, che risponderanno ai più elevati standard internazionali di sicurezza e riservatezza delle informazioni, è proseguita la migrazione delle applicazioni sulla Google Cloud Platform (ad oggi migrate 83 applicazioni e create nuove 27 direttamente sul cloud); è stata realizzata la Region italiana di Milano ed è in corso di completamento quella di Torino; entrambe consentiranno alle famiglie e alle imprese italiane di usufruire dei vantaggi tecnologici ed economici del cloud computing in modo sicuro e sostenibile, dando un contributo decisivo all'accelerazione della digitalizzazione del Paese.

È proseguita l'evoluzione del portale Opening Future, hub di comunicazione sviluppato dal Gruppo in collaborazione con Google Cloud e Noovle (cloud company del Gruppo TIM) al fine di accrescere e diffondere

una cultura digitale e costruire un IT «green» in Italia. Sfruttando le capability tecnologiche locali e internazionali delle società partner sulla tecnologia (5G, IoT) e sull'intelligenza artificiale, è continuata l'offerta formativa gratuita per la collettività (studenti e docenti, PMI e startup). Inoltre, è stato costituito un Centro di Eccellenza a Torino per lo sviluppo di nuovi prodotti e specifiche iniziative di formazione accelerati dall'intelligenza artificiale.

Sul fronte dell'innovazione nelle modalità di interazione con la clientela, sono state rilasciate evolutive per integrare ulteriormente i canali di contatto e migliorare l'offerta e la user experience: grazie a tale impegno, l'App di Intesa Sanpaolo è stata nuovamente riconosciuta da Forrester come "Overall Digital Experience Leader", si è classificata al primo posto tra tutte le App bancarie nell'area EMEA (Europa, Medio Oriente e Africa) ed è stata citata come best practice in diverse categorie delle App bancarie valutate nel mondo. L'App Intesa Sanpaolo Mobile è punto di riferimento per oltre 12 milioni di clienti multicanale, conta circa un miliardo e mezzo di login e 146 milioni di operazioni transazionali all'anno e supporta l'acquisto di prodotti e servizi conclusi sui canali digitali del Gruppo, che rappresentano quasi il 40% delle vendite totali di Banca dei Territori.

Inoltre, nel 2022:

- è stata completata la digitalizzazione del nuovo processo di concessione del credito per la clientela Corporate e PMI che ha permesso una stabile e significativa riduzione dei tempi medi di delibera;
- in ambito pagamenti, è stato ampliato il perimetro dei nuovi prodotti e servizi di pagamento digitale in ottica multicanale, (attivato il Customer Journey per nuove Carte Commercial) facendo leva sulle partnership strategiche;
- la sottoscrizione dei contratti a distanza su Inbiz è diventata processo target per Intesa Sanpaolo e quindi uno strumento ordinario nella relazione Banca-cliente, evolvendo Inbiz da piattaforma transazionale a portale relazionale, generando impatti positivi in ambito ESG e rafforzando il ruolo di Intesa Sanpaolo come Impact Bank con focus sulla sostenibilità ambientale (contribuendo a far risparmiare carta e a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> connesse alla gestione cartacea delle pratiche);
- è stato esteso il modello di onboarding digitale anche alla clientela del segmento Global Corporate;
- è in corso la migrazione dei clienti Fideuram sulla piattaforma MyKey.

## LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DIGITALE

E' proseguita anche nel 2022 l'attività del sistema di change management ottomila!, che ha supportato le quasi 47.000 persone della Divisione Banca dei Territori nella realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021 e prosegue nell'accompagnare le persone del Gruppo nell'attuazione del nuovo Piano d'Impresa 2022-2025. L'impegno nel consolidare il percorso verso una sempre più diffusa e profonda cultura digitale si è intensificato attraverso gli spazi sul portale ottomila! dedicati alla gestione della relazione anche a distanza con la clientela, all'utilizzo consapevole e in sicurezza dei nuovi strumenti e processi e per offrire contenuti informativi e stimolare la condivisione anche in ottica di maggiore consapevolezza e soddisfazione. Questo impegno rivolto alla diffusione della cultura digitale ha trovato ulteriore conferma nel progetto Vividigitale. Il format si è evoluto erogando 97 sessioni, è diventato motore di approfondimento per tutte le tematiche digitali e le automatizzazioni di processo ed è rivolto in prima istanza ai diffusori di cultura digitale, persone del Gruppo individuate tempo per tempo in ciascuna filiale, per essere primi divulgatori all'interno di ogni unità organizzativa. Parallelamente sono stati consolidati i momenti di approfondimento tramite incontri a distanza Vivichat: un palinsesto informativo e di approfondimento legato a temi prioritari, oltre a nuovi servizi e prodotti e che con 117 sessioni ha raggiunto circa 39.000 persone del Gruppo. Il coinvolgimento attivo dei collaboratori è proseguito anche grazie all'Altimetro, strumento ormai consolidato e riconosciuto in Banca dei Territori che, attraverso la compilazione di un questionario periodico anonimo e volontario, punta a incentivare il confronto all'interno dei luoghi di lavoro, stimolando il dialogo e la riflessione a partire da ciò che già funziona, per migliorare insieme.

## 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/evolute. L'adozione della versione più aggiornata del layout di filiale consente 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 (salotti di ricevimento clienti, area living, zona self banking, ecc.). Il nuovo layout di filiale, che si adatta anche a ospitare eventi artistici e culturali, a fine 2022 è presente in 371 filiali, di cui 26 filiali Imprese, con un incremento di 58 unità rispetto al 2021.

Il 2022 ha rappresentato un anno di consolidamento dei comportamenti digitali delle persone, sempre più

orientate all'utilizzo consapevole della multicanalità scegliendo di volta in volta il canale più funzionale al bisogno del momento. Il Piano d'Impresa 2022-2025 recepisce questo trend, prevedendo un'evoluzione della Filiale Online verso un modello che le assegna un ruolo ancora più rilevante nella gestione della relazione con i clienti. In questo contesto, il 1° aprile 2022 nasce la Filiale Digitale con l'obiettivo di fornire servizi di assistenza e consulenza ulteriormente ampliati e arricchiti con l'avvio delle attività di carattere commerciale, anche per il tramite dell'offerta a distanza.

La struttura organizzativa della Filiale Digitale si è evoluta verso un modello di servizio speculare a quello della rete fisica (con oltre 2.000 gestori digitali organizzati in presidi di filiale e di area) e specializzato in funzione del segmento di clientela. Questo nuovo assetto ha l'obiettivo di ridurre i tempi e innalzare la qualità del servizio offerto definendo le specifiche competenze dei gestori digitali in funzione dei bisogni del cliente e arricchendo di nuove funzionalità la piattaforma di customer relationship management a loro supporto.

In ottica di innovazione e miglioramento costante dell'esperienza di servizio con la Filiale Digitale, sono altresì proseguiti le attività di sviluppo tecnologico del chatbot Ellis (operativo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7) con nuove funzionalità disponibili per la clientela tramite App e Internet Banking, nonché con l'introduzione sul sito vetrina della Banca per i potenziali nuovi clienti [i], registrando tassi di successo di conversazione e alti livelli di servizio. Al fine di incentivare l'interazione guidata tramite App con la Filiale Digitale, è stata attivata una funzionalità per individuare facilmente il motivo di contatto ed essere messi velocemente in comunicazione con il primo gestore disponibile in base alla richiesta effettuata.

Infine, con l'obiettivo di continuare a favorire la transizione al digitale e promuovere l'inclusività anche nei confronti dei clienti senior (over 65), la Filiale Digitale ha proseguito le attività formative dedicate ai clienti, organizzando 30 webinar a loro dedicati e volti a incentivare una diffusione sempre più consapevole e sicura delle diverse funzionalità messe a disposizione dalla Banca.

Nel 2022, la Divisione International Subsidiary Banks ha proseguito l'attività dei seguenti progetti:

- Adopting Group Distribution Model (AGDM), per l'implementazione del nuovo modello di servizio commerciale in nove banche (AlexBank si è aggiunta al perimetro nel 2022). La consulenza personalizzata si è rafforzata raggiungendo oltre 3.850 gestori dedicati a copertura di tutti i segmenti (Classic, Premium, Magnifica e Small Business). Inoltre, l'utilizzo dei canali digitali (ATM evoluti) ha raggiunto il 90% dei prelievi ed il 56% dei versamenti realizzati in modalità self.
- DigiCal, con l'obiettivo di continuare a digitalizzare i processi in essere ed a svilupparne di nuovi, per i clienti Retail e Small Business. In particolare, il progetto Digital ABC ha permesso l'adozione di un unico applicativo di filiale, comune a tutte le controllate, ottimizzando le attività del gestore e rendendo i processi di vendita completamente paperless. L'utilizzo dei tablet Danube, per la raccolta della firma digitale in PBZ, VÚB Banka, BIB, CIB Bank, Intesa Sanpaolo Bank Slovenia e Intesa Sanpaolo Bank Albania, ha contribuito alla dematerializzazione dei contratti migliorando la Customer Experience. Inoltre, il progetto di Digital Onboarding ha permesso l'apertura online del conto corrente tramite l'App Digital in CIB Bank, Intesa Sanpaolo Bank Slovenia e Intesa Sanpaolo Bank Albania. Nel 2022 sono state concluse le attività di implementazione del progetto Digital Onboarding per il prossimo lancio in Intesa Sanpaolo Bank Romania.

L'implementazione del servizio di Remote Offer, accelerato dalla recente emergenza sanitaria ed attivo inizialmente in PBZ e Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, è stato esteso nel 2022 a Intesa Sanpaolo Bank Albania e CIB Bank, permettendo di assistere i clienti da remoto con l'invio e la finalizzazione di offerte commerciali sui canali online. Inoltre, tramite il sito web è possibile sottoscrivere i contratti di multicanalità online per i clienti delle filiali di PBZ, Intesa Sanpaolo Bank Albania ed Alexbank.

In vista del passaggio all'euro avvenuto il primo gennaio 2023, PBZ è stata la prima Banca in Croazia a rendere disponibili già da luglio 2022 la visualizzazione in doppia valuta (HKR/EUR) dei saldi, delle posizioni e dei documenti sui canali mobile ed internet.

## ACCESSIBILITÀ PER PERSONE CON DISABILITÀ

L'operatività della clientela con disabilità visive è realizzata, in Italia, con sportelli automatici dotati di un'interfaccia grafica ad alta leggibilità per le persone ipovedenti, mentre per la clientela non vedente 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 2.877 punti operativi (costituiti essenzialmente da filiali Retail, Exclusive, Imprese, Private, Corporate, distaccamenti delle diverse tipologie di filiali, sportelli distaccati e aziendali) su 4.445 totali, ossia circa il 65%, verificando la fruibilità delle apparecchiature automatizzate e l'accessibilità delle

diverse aree con presenza di percorsi tattili per persone con disabilità visive. Sul sito internet di Intesa Sanpaolo è possibile reperire informazioni specifiche in merito all'accessibilità delle filiali [i]. In particolare, sono segnalate indicazioni relative all'accessibilità alle filiali e aree self da parte delle persone con disabilità motorie; è possibile così sapere, ad esempio, se sono presenti casse con operatore accessibili, adeguati spazi di manovra nei corridoi distributivi, ascensori o piattaforma elevatrice o montascale per collegare vari piani.

Inoltre, nel corso del 2022 sono state introdotte impostazioni di accessibilità sul sito web e sull'App per favorire l'inclusione digitale di tutti i clienti con disabilità visive.

Nelle Banche Estere, nell'ambito del modello DigiCal, prosegue l'adeguamento degli applicativi mobile e web secondo gli standard di accessibilità WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) che consentono l'utilizzo delle piattaforme a persone con disabilità, offrendo il servizio in inglese e nella lingua locale.

Nel corso del 2022 sono proseguite le attività di aggiornamento del rilevamento dei siti del perimetro delle Banche Estere, considerando le reti di filiali e gli head office. Le attività di mappatura hanno riguardato il 100% degli immobili strumentali (filiali, head office, ecc.) e hanno preso in considerazione diversi parametri comuni (accessibilità dall'esterno, alle casse, ai gestori, ecc.). I livelli più alti di accessibilità dall'esterno attualmente si rilevano in Croazia (95%) e Slovenia (93%) con un trend in miglioramento osservabile per tutti i Paesi del perimetro Banche Estere, tenuto conto delle variazioni intervenute nel numero di filiali.

Prosegue inoltre la collaborazione con Fondazione LIA (Libri Italiani Accessibili) che opera da anni con l'Associazione Italiana Editori e con l'Unione Italiana Ciechi e ipovedenti, al fine di ampliare l'accessibilità dei documenti del Gruppo pubblicati sia su internet sia sulla Intranet aziendale.

## OFFERTA DIGITALE NEL CREDITO

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 direttamente dal proprio dispositivo mobile, in autonomia o con l'assistenza della filiale. Nel credito a consumo si segnalano:

- XME Prestito Facile/XME Prestito Giovani, la soluzione veloce e flessibile per i clienti che necessitano di liquidità, che oltre alla sottoscrizione in self, consente al cliente di modificare la rata e posticipare il pagamento;
- XME Prestito Diretto che permette l'acquisto a tasso zero di un ampio catalogo di prodotti e servizi proposti dai partner commerciali;
- XME Spensierata è la linea di credito a tempo indeterminato che aiuta i clienti a gestire le loro spese quotidiane rateizzando le spese già sostenute, oppure ottenendo la liquidità necessaria per far fronte ai propri acquisti (spese già sostenute o da sostenere), ottimizzando la gestione del bilancio familiare.

Nel credito alle PMI resta disponibile Circolante Impresa Smart, il finanziamento a breve termine totalmente digitale che consente alla clientela di sottoscrivere in autonomia il finanziamento e reso disponibile, in base ad un nuovo modello di calcolo online, secondo la propria capacità di rimborso.

## CYBERSECURITY

Il Gruppo attribuisce importanza strategica alla protezione delle informazioni dei clienti e in generale contribuisce attivamente alla resilienza cibernetica del Sistema Paese. La cybersecurity è governata da linee guida e processi integrati per tutelare gli interessi e i diritti dei clienti, delle persone del Gruppo con regole inquadrate nel Sistema dei Controlli Interni Integrato della Banca.

Il modello di cybersecurity del Gruppo ha un approccio risk-based ed è articolato nelle tre principali macroaree (Indirizzo, Controllo, Presidio attivo). In accordo con tale modello sono stati definiti opportuni ruoli e responsabilità tra cui: gli Organi Societari e i Comitati che assumono la generale responsabilità di indirizzo e controllo della cybersecurity supportati dalle Funzioni di Governo che assicurano l'efficace gestione della stessa; l'Information Security Officer di Gruppo che assicura la protezione delle informazioni e delle infrastrutture, garantisce la coerenza tra le regole interne e la compliance all'impianto normativo; le Funzioni Competenti che erogano i servizi, progettano e rilasciano soluzioni di cybersecurity attenendosi alla normativa in materia.

I compiti di cybersecurity sono svolti secondo linee guida comuni all'interno del Gruppo. Il modello e il sistema di gestione della cybersecurity sono rivisti e aggiornati annualmente o a fronte di cambiamenti normativi, regolamentari, organizzativi e tecnologici, anche in ottica di miglioramento continuo. La struttura di cybersecurity conduce annualmente specifiche attività di strategic intelligence volte a identificare gli scenari di rischio più rilevanti per Intesa Sanpaolo.

Tenuto conto della crescente importanza della cybersecurity anche in relazione al nuovo Piano d'Impresa, il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo approva annualmente il Piano di Sicurezza Informatica che indirizza in modo strutturato e coordinato le sfide introdotte dallo spazio cibernetico tramite gli interventi previsti dalle funzioni del Gruppo chiamate a garantire i presidi in materia. La chiara definizione delle responsabilità nella diffusione della cultura di cybersecurity per tutelare ogni componente del patrimonio aziendale è il filo conduttore principale. In particolare, il Piano di Sicurezza Informatica prevede di implementare una strategia di cybersecurity di Gruppo basata sulla perfetta conoscenza degli elementi del perimetro da proteggere che cresce insieme ai servizi offerti e ai nuovi rischi fortemente dipendenti dai comportamenti e dal fattore umano. Tale strategia si fonda su quattro principali pilastri:

- proteggere la clientela: proteggere il cliente dall'incremento e sofisticazione di frodi e attacchi, consolidandone la fiducia digitale;
- proteggere la Banca: evolvere la capacità di protezione e recovery dai nuovi attacchi alle infrastrutture digitali utilizzate dalla Banca e dalle Terze Parti;
- assicurare il rispetto della normativa cyber: trasformare i presidi e i processi interni per garantire costante aderenza alla normativa e alle leggi;
- attuare la strategia cyber e abilitare la fiducia nel digitale, che si concretizza garantendo ai clienti, anche a quelli con scarsa familiarità in ambito digitale, un accesso sicuro ai servizi online, garantendo sicurezza e resilienza dei servizi e formazione cyber sull'intera value chain ed evolvendo il modello di governance, al fine di favorire la crescita dei controlli e le competenze strategiche.

Tali pilastri hanno consentito di definire i progetti operativi e gli investimenti necessari per l'implementazione delle iniziative definite all'interno del piano complessivo, mirati ad accrescere i livelli di cyber resilience e cyber readiness del Gruppo.

Tra le iniziative più rilevanti per la Banca si evidenziano:

- continue attività volte al miglioramento dei livelli di protezione per i clienti in un periodo di rapida crescita nell'utilizzo dei servizi digitali offerti:
  - innalzamento della cybersecurity e della resilienza dei sistemi e delle applicazioni dedicate a tale scopo per i servizi offerti ai clienti;
  - potenziamento del presidio antifrode, soprattutto in considerazione del contesto pandemico e delle recenti tensioni geopolitiche che facilitano gli attacchi verso la clientela meno abituata a operare attraverso i canali digitali, anche mediante l'utilizzo di intelligenza artificiale e machine learning e rafforzando l'interazione di tali tecnologie con i processi operativi.
- crescente attenzione alla sicurezza delle Terze Parti che erogano servizi alla Banca, attraverso specifiche metodologie di valutazione, classificazione e verifica dei fornitori per gli aspetti di cybersecurity e continuità operativa (contrattualizzazione, erogazione servizio, chiusura contratto);
- potenziamento delle misure di sicurezza adottate dai collaboratori come, ad esempio:
  - estensione dei servizi con autenticazione multifattore;
  - potenziamento dei processi interni e delle comunicazioni da attivare in caso di evento critico per ridurre i relativi rischi.

Relativamente al presidio antifrode, la Banca mantiene costantemente aggiornato il proprio sistema in grado di analizzare in tempo reale le operazioni effettuate dalla clientela tramite i canali digitali e rilevare, attraverso un sistema di valutazione del rischio, quelle potenzialmente anomale anche richiedendo la verifica del dispositivo in uso attraverso l'utilizzo di soluzioni innovative; il Gruppo agisce inoltre in collaborazione con le Autorità per contrastare le nuove tecniche utilizzate dai frodatori e sfrutta ogni canale per sensibilizzare la clientela a fronteggiare attivamente i tentativi di phishing e ricordare come le credenziali siano personali, debbano essere ben custodite e non devono essere comunicate a terzi. Provvede sistematicamente all'aggiornamento della sezione sicurezza del proprio sito Internet e della App Mobile con nuovi contenuti formativi, esempi di tentativi di frode, approfondimenti, FAQ su temi cyber e con invio di comunicazioni ai clienti Intesa Sanpaolo per la prevenzione del fenomeno phishing.

Nel corso del 2022, per l'intero sistema finanziario, si è confermato un trend crescente di tentativi di attacco

che ha richiesto a Intesa Sanpaolo di bloccare transazioni fraudolente pari a circa 38,5 milioni di euro per i clienti privati e circa 8 milioni di euro per i clienti imprese.

Intesa Sanpaolo rivolge particolare attenzione all'accrescimento delle competenze degli specialisti di settore tramite collaborazioni con le università (ad esempio Università Bocconi, Politecnico di Milano, Politecnico di Torino, Business School IlSole24Ore, Bologna Business School, Università di Firenze) e ha attivato iniziative per l'accrescimento della cultura di cybersecurity del sistema finanziario con la partecipazione a gruppi di lavoro nazionali e internazionali (ad esempio Europol, ECSO, EBF, Association for Financial Markets in Europe, ENISA) sviluppando contenuti di sensibilizzazione per la comunità, indirizzando la normativa di riferimento e portando testimonianze a supporto del settore pubblico/privato circa la propria esperienza nel mondo della cybersecurity. In tale ambito, Intesa Sanpaolo ha fornito supporto alla realizzazione di laboratori didattici per gli studenti delle scuole primarie e secondarie (Drizza le Antenne - 1.880 studenti, 18 istituti - pericoli presenti in Internet e come evitarli), è intervenuta presso l'evento ABI Banche e Sicurezza sul tema "PNRR e cybersecurity: siamo al punto di svolta?" e ha collaborato con CERTFin per la realizzazione di nuove campagne di divulgazione di massa "I Navigati".

Per quanto riguarda le persone del Gruppo, Intesa Sanpaolo effettua nel continuo la formazione personalizzata a tutti i livelli gerarchici, incluso il Top Management, mediante simulazioni, formazione a distanza o in aula e verifiche dell'efficacia delle iniziative di sensibilizzazione e consapevolezza.

Il presidio di cybersecurity e di business continuity integrato all'interno dei meccanismi di Crisis Management ha confermato l'efficacia non solo nella gestione degli eventi connessi a calamità naturali, ma anche a riguardo dell'emergenza pandemica e delle recenti tensioni geopolitiche consentendo la continuità dei servizi e la tutela di clienti e persone del Gruppo.

È proseguito infine l'impegno di Intesa Sanpaolo nel mantenimento delle certificazioni da parte di terze parti per le proprie attività di cybersecurity e continuità operativa a garanzia della qualità e dell'adeguato presidio dei servizi erogati (vedi [ii]).

The background image shows a grand, ornate room, likely a historical or neoclassical setting. The walls are covered in gold leaf panels with intricate carvings. The ceiling is painted with a landscape scene featuring a blue sky, white clouds, and small figures. The floor is made of light-colored wood in a complex parquet pattern.

Inclusione finanziaria e sostegno  
al tessuto produttivo

# Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo

## I TEMI RILEVANTI

Inclusione finanziaria	pag. 129
Supporto al Terzo Settore	pag. 134
Educazione e diffusione della cultura finanziaria	pag. 135
Sostegno al tessuto produttivo	pag. 137

## LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

Intesa Sanpaolo attribuisce un ruolo centrale alla crescita economica e sociale delle realtà in cui opera, elemento fondamentale e radicato nella storia e nel modo di operare del Gruppo. Il Piano d'Impresa 2022-2025 conferma il ruolo di Intesa Sanpaolo come Banca dell'economia reale, consentendo di assicurare alle imprese meritevoli il supporto finanziario anche nei momenti di difficoltà, accompagnandole nella realizzazione di soluzioni innovative di ristrutturazione, rilancio e crescita. Il nuovo Piano prevede un obiettivo di 328 miliardi di euro (di cui 285 in Italia) di credito a medio lungo termine da erogare all'economia reale, a famiglie e imprese. Inoltre, il contesto legato alla pandemia da COVID-19 e agli sviluppi geopolitici e socioeconomici più recenti ha colpito duramente le famiglie e le imprese, alle quali Intesa Sanpaolo ha prestato immediato sostegno con una serie di interventi volti ad alleviare la crisi economico-sociale.

Le tematiche legate all'inclusione finanziaria e al sostegno del tessuto produttivo sono risultate negli ultimi anni ancora più rilevanti per il Gruppo tanto da prevedere uno specifico target nel nuovo Piano d'Impresa 2022-2025 che impegna la Banca a erogare 25 miliardi di euro di credito sociale nell'intero arco di Piano: l'intervento del Gruppo si traduce anche in iniziative di sostegno al Terzo Settore e di inclusione finanziaria delle categorie vulnerabili, con riferimento, in particolare, ai giovani, alla loro educazione e formazione. È stato inoltre confermato il Fund for Impact, che prevede il sostegno diretto alle persone che non possono accedere al credito attraverso i canali finanziari tradizionali, con programmi dedicati tra i quali spicca per Merito, prestito a favore degli studenti universitari.

Oltre alle sopracitate iniziative, con il nuovo Piano il Gruppo si è impegnato nel sostegno al credito per la rigenerazione urbana, mediante nuovi finanziamenti a supporto degli investimenti in student housing, servizi e infrastrutture sostenibili, in aggiunta alle più importanti iniziative di rigenerazione urbana in corso in Italia.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Banca dell'economia reale	Credito a medio lungo termine erogato all'economia reale	▪ ~€81,4mld di cui €58,4mld in Italia	▪ ~€328mld di cui €285mld in Italia (valore cumulato 2022-2025)
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	Social lending di cui credito al Terzo Settore	▪ ~€9mld erogati <sup>(1)</sup> , pari all'11% sul totale dei finanziamenti ▪ Nel 2022 concessi crediti a supporto degli enti no-profit per un totale di €339mln	▪ Nuovo credito a supporto di attività no-profit e di persone vulnerabili e giovani per €25mld

<sup>(1)</sup> Esclusi i finanziamenti legati all'emergenza COVID-19 e il credito per la rigenerazione urbana.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	di cui Fund for Impact	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Per Merito, linea di credito non garantita dedicata agli studenti universitari: oltre €51mln concessi</li> <li>▪ Mamma@work, prestito per conciliare maternità e lavoro nei primi anni di vita dei figli: ~€1,2mln concessi nel 2022</li> <li>▪ "Per Esempio", destinato ai volontari del Servizio Civile, "per Crescere", per i genitori con figli in età scolastica, e "per avere Cura", destinato alle famiglie con persone non autosufficienti: le tre iniziative sono state lanciate a luglio 2021</li> <li>▪ XME StudioStation: il prestito alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza: ~€1,8mln concessi dal lancio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fondo Impact che consente l'erogazione di prestiti a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale</li> </ul>
Credito per la rigenerazione urbana		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assunti impegni per oltre €616mln di nuovi finanziamenti per il sostegno agli investimenti in student housing, servizi e infrastrutture sostenibili, in aggiunta alle più importanti iniziative di rigenerazione urbana in corso in Italia. Promozione di iniziative accademiche per definire metodologie di valutazione ESG per l'impatto della rigenerazione urbana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nuovo credito alla rigenerazione urbana per il finanziamento di un programma dedicato</li> </ul>
Social Bond		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A ottobre 2022 collocato con successo il primo Social Bond per un valore nominale di 750 milioni di euro. Il portafoglio dell'emissione è costituito prevalentemente da finanziamenti alle PMI operanti in aree svantaggiate (inclusi i finanziamenti COVID) e soggetti non profit operanti in settori di particolare attenzione sociale (sanità, istruzione, welfare e solidarietà)</li> </ul>	
Educazione finanziaria		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Museo del Risparmio: la formazione/divulgazione della cultura finanziaria ha raggiunto nel corso del 2022 circa 46.000 utenti, di cui 38.000 studenti delle scuole di ogni ordine e grado. Tramite progetti educativi dedicati e visite didattiche sono state erogate oltre 1.200 ore di formazione a cui hanno partecipato 24.000 studenti e 3.300 adulti e docenti</li> </ul>	

## 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 tra i principi di relazione con i clienti, nella convinzione che l'inclusione sociale consenta 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 nuovo Piano d'Impresa, in continuità rispetto a quello precedente, ha confermato il Fund for Impact destinato al sostegno diretto alle persone che non possono accedere al credito attraverso i canali finanziari tradizionali, con programmi dedicati. Intesa Sanpaolo si conferma un acceleratore della crescita dell'economia reale in Italia: a supporto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), sono stati resi disponibili dal Gruppo oltre 400 miliardi di euro di finanziamenti a medio-lungo termine per imprese e famiglie.

In considerazione della crescente rilevanza assunta dalle tematiche ESG negli ultimi anni, sia sul piano politico<sup>(1)</sup> che regolamentare<sup>(2)</sup> e per una maggiore trasparenza interna ed esterna rispetto ai prodotti e alle operazioni ritenute sostenibili, il Gruppo ha approvato nel corso del 2022 le Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili.

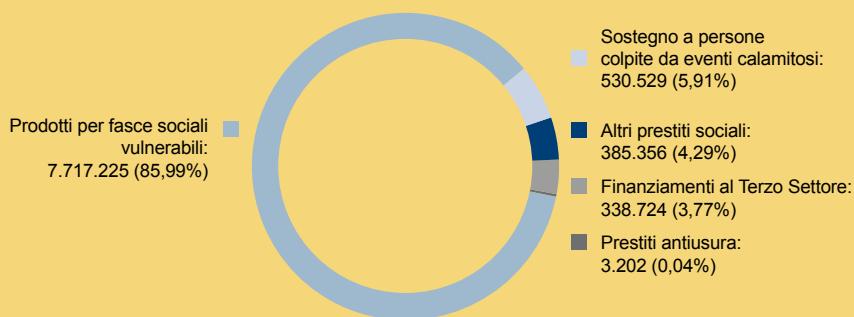
## INCLUSIONE FINANZIARIA

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.

Nel nuovo Piano d'Impresa 2022-2025 Intesa Sanpaolo si è impegnata a erogare 25 miliardi di euro di social lending nell'intero periodo e nel corso del 2022 il Gruppo ha erogato nuovi finanziamenti per circa 9 miliardi di euro<sup>(3)</sup>, pari all'11% del totale dei crediti erogati. La Banca ha così contribuito a creare opportunità imprenditoriali e occupazionali nonché ad aiutare le persone in difficoltà attraverso diverse forme, così come previsto dal nuovo Piano: 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 a sostegno delle popolazioni colpite da eventi calamitosi; altri prestiti sociali.

Sempre nell'ambito del nuovo Piano, si segnala l'impegno del Gruppo nel sostegno al credito per la rigenerazione urbana con un programma dedicato attraverso investimenti in ospedali, mobilità smart, reti a banda larga e istruzione, infrastrutture sostenibili e di servizi: nel corso dell'anno sono stati assunti impegni per circa 616 milioni di euro. L'impegno di Intesa Sanpaolo con riferimento a tali iniziative prevede uno sviluppo che tiene conto dell'evoluzione del settore Real Estate e che si avvale di iniziative strategiche aperte al contributo di investitori industriali e istituzionali, degli operatori Tier 1 nel settore immobiliare, delle agenzie di credito nazionali e degli organismi sovranazionali, al fine di contribuire ad amplificare l'impatto economico, ambientale e sociale della rigenerazione urbana attraverso investimenti e partnership.

### SOCIAL LENDING<sup>(3)</sup>: CREDITO EROGATO [% E MIGLIAIA DI EURO]



I dati 2022 recepiscono quanto indicato nelle Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili approvate dal Gruppo nel corso dell'anno. Nello specifico, nella categoria "Altri prestiti sociali" sono incluse le erogazioni di finanza agevolata.

<sup>(1)</sup> Introduzione dell'European Climate Law (Regulation EU 2021/1119) da parte della Commissione Europea, che si è impegnata a diventare il primo continente neutrale dal punto di vista climatico entro il 2050 e a promuovere la transizione energetica dei Paesi membri.

<sup>(2)</sup> Pubblicazione delle Linee Guida di EBA sulla Loan Origination and Monitoring ("LOM") - EBA guidelines EBA/GL/2020/06.

<sup>(3)</sup> Esclusi i finanziamenti legati all'emergenza COVID-19 e il credito per la rigenerazione urbana.

## LOTTA CONTRO L'USURA E ALTRI PRESTITI SOCIALI

Sono attive collaborazioni con vari enti per favorire il credito a persone o piccole imprese in difficoltà. Complessivamente nel 2022 il Gruppo ha erogato circa 389 milioni di euro in prestiti antiusura e altri prestiti sociali, di cui in particolare circa 3,2 milioni per la lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.

Gli accordi con fondazioni e associazioni (ad es. Adiconsum, Exodus 94, Fondazione San Nicola Medici) favoriscono l'inclusione creditizia di persone o piccole imprese svantaggiate. Le garanzie finanziate con il Fondo di prevenzione dell'usura consentono l'accensione di prestiti del circuito bancario, prevenendo così l'esclusione finanziaria di soggetti deboli che altrimenti potrebbero rivolgersi ai canali illegali del credito.

Inoltre, la Banca rende disponibile il Finanziamento Microcredito Imprenditoriale, dedicato alle microimprese nella fase di avvio di una nuova attività o nel momento di crescita, con accesso al credito anche senza garanzie reali. Questa opportunità è funzionale all'acquisto di beni o di servizi strumentali all'attività svolta, alla retribuzione di nuovi dipendenti e al pagamento di corsi di formazione. Tra le caratteristiche del prodotto risaltano i servizi di assistenza offerti gratuitamente dall'associazione VOBIS (Volontari Bancari per le Iniziative nel Sociale). Nel corso del 2022 sono stati implementati applicativi per consentire l'accoglimento delle domande anche da parte di liberi professionisti e associazioni non riconosciute.

Nel 2022 sono stati erogati oltre 550 finanziamenti per circa 16,7 milioni di euro.

### MICROFINANZA IN EGITTO

La microfinanza è un'attività al centro della strategia di Bank of Alexandria, quale driver per la riduzione della povertà e lo sviluppo socioeconomico del Paese. Bank of Alexandria mira a posizionarsi come riferimento per l'inclusione finanziaria, l'empowerment economico e il sostegno al reddito delle piccole realtà e dei clienti non bancarizzati, con maggior focus sui piccoli agricoltori e sugli artigiani.

Nel 2022 la Banca ha attivato l'offerta di nuovi prodotti in ambito Agribusiness anche in linea con le guide della Banca Centrale d'Egitto, erogando complessivamente oltre 32.000 prestiti per un totale di quasi 57 milioni di euro, fornendo alla clientela anche servizi di formazione sulla gestione responsabile dei rifiuti generati in agricoltura, in collaborazione con il World Food Programme (WFP).

## FUND FOR IMPACT

Il Fund for Impact, plafond creditizio per le attività aventi impatto sociale, è stato istituito nel 2019 e confermato nel Piano d'Impresa 2022-2025; permette l'erogazione di prestiti a categorie che avrebbero altrimenti difficoltà ad accedere al credito nonostante il loro potenziale.

Di seguito i principali prodotti a valere sul Fund for Impact:

- per Merito, il prestito senza garanzie attivo dal 2019, principalmente destinato a studenti universitari, che nel 2022 ha finanziato oltre 6.000 studenti accordando loro oltre 51 milioni di euro;
- Mamma@work, un finanziamento disponibile dal 2020 destinato alle mamme lavoratrici perché possano gestire gli impegni economici relativi alla maternità mantenendo la propria posizione lavorativa. Nel 2022 il prodotto ha finanziato 75 mamme (circa 250 dall'avvio dell'iniziativa), per un accordato complessivo di circa 1,2 milioni di euro;
- XME StudioStation, un prestito destinato alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza; concepito nel corso della pandemia, l'offerta del prodotto è terminata nel corso del 2022, dopo aver supportato più di 1.300 famiglie con crediti per circa 1,8 milioni di euro complessivi.

Tra le soluzioni del Fund for Impact introdotte nell'offerta nel 2021 e nel 2022, si segnalano:

- Obiettivo Pensione, un prodotto che finanzia contributi mancanti a persone che hanno perso il lavoro e attendono il pensionamento;
- Per Crescere, un finanziamento dedicato a genitori con figli in età scolare, finalizzato a sostenere le spese di formazione e istruzione di famiglie con ISEE non superiore a 40.000 euro;
- Per Avere Cura, un prodotto rivolto a persone con disabilità grave o a coloro che assistono un familiare non autosufficiente, al fine di rendere più sostenibili le spese di cura;
- Per Esempio, dedicato ai ragazzi che svolgono il Servizio Civile Universale impegnati in progetti di assistenza sociale e che accedono alla prima esperienza lavorativa.

Questi prodotti prevedono tassi agevolati e tempi lunghi di restituzione (fino a 15 anni in molti casi); dalla loro creazione hanno consentito di sostenere circa 70 persone/famiglie, con crediti per quasi 500.000 euro, di cui oltre 260.000 nel 2022.

Per le iniziative che fanno riferimento al Fund for Impact, con l'eccezione di XME Studio Station, è stata resa obbligatoria la compilazione di un questionario "rilevatore d'impatto" (RIM: si veda approfondimento dedicato), che è premessa necessaria a calcolare l'impatto sociale attribuibile al prodotto. Una delle principali attività condotte nel corso del 2022 ha riguardato la misura dell'impatto, sia qualitativo che anche in termini monetari, dei finanziamenti a valere sul Fund for Impact. Sono ora disponibili questionari, relativi dati ed elaborazioni per tutti i prodotti Impact (eccetto XME Studio Station), nonché prime misure previsionali dell'impatto generato dai prestiti erogati, dal concepimento di questi prodotti al 31 dicembre 2022.

### **IL RILEVATORE D'IMPATTO (RIM)**

Il rilevatore d'impatto o RIM è un questionario proposto ai clienti interessati a un prodotto a valere sul Fund for Impact (per Merito, Mamma@work e gli altri finanziamenti di cui sopra). L'analisi dell'impatto per alcuni prodotti va molto oltre gli aspetti di benessere, coprendo ad esempio impatti quali l'aumento del reddito netto nel lungo termine, le maggiori entrate erariali, la maggiore occupabilità o la minore possibilità di sviluppare malattie. L'impatto più comune è il maggior reddito di lungo termine. Nel caso di per Merito si stima che il prodotto possa generare sugli studenti beneficiari (più precisamente quelli che in assenza del prestito avrebbero dovuto rinunciare agli studi, modificarne il percorso, finirli in ritardo o abbandonarli del tutto) un aumento del loro futuro reddito che, cumulato e attualizzato, ammonta a circa 26 milioni di euro, a fronte di un costo che gli stessi dovranno sostenere di 9 milioni di euro.

Una diversa versione del RIM è impiegata per indagare gli impatti dei finanziamenti al Terzo Settore, supportati dal Fondo di Solidarietà e Sviluppo. Nel 2022 è iniziata la rilevazione degli effetti attesi del credito alle organizzazioni di Terzo Settore. Sono disponibili per l'anno 2022 n. 620 questionari compilati, che corrispondono a crediti per circa 194 milioni di euro. Le prime risultanze evidenziano che: i) in due terzi dei casi, non ci sarebbero state alternative al finanziamento di Intesa Sanpaolo; ii) ogni milione di euro prestato genererà 15 nuovi posti di lavoro e ne preserverà altri 100, per un totale di oltre 22.000 posti da creare o preservare; iii) saranno interessati 1,85 milioni di persone benefarie.

### **SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE**

Intesa Sanpaolo aderisce al Fondo di Garanzia per la Prima Casa, istituito dalla Legge di Stabilità 2014. Il c.d. Decreto Sostegni bis pubblicato a maggio 2021 ha rifinanziato il Fondo per gli anni 2021 e 2022.

Anche nel 2022, la Banca ha offerto ai soggetti identificati come prioritari (ad esempio i giovani che non hanno compiuto 36 anni di età oppure le famiglie monogenitoriali con figli minori) mutui a condizioni agevolate che spaziano dall'esenzione/azzeramento dell'imposta sostitutiva, alla possibilità di accedere ad elevati Loan To Value (LTV) anche con la garanzia dello Stato e al beneficio di tassi molto competitivi. A dicembre 2022 sono stati erogati quasi 39.000 mutui, per un controvalore di circa 5 miliardi di euro.

Il Gruppo ha inoltre aderito all'Accordo per le donne vittime di violenza che l'ABI e i principali sindacati hanno sottoscritto. Per le donne inserite nei percorsi certificati di protezione, che si trovano in difficoltà economica, l'accordo prevede la sospensione del pagamento della quota capitale dei mutui e dei prestiti personali per 18 mesi. La Banca in fase di adesione ha previsto anche la sospensione dell'intera rata per offrire un maggior supporto. A novembre 2021 il protocollo è stato prorogato per ulteriori due anni.

Infine, a ottobre 2022 Intesa Sanpaolo ha predisposto un pacchetto di aiuti, per complessivi 8 miliardi di euro, per supportare le famiglie a seguito del sensibile incremento dei costi delle fonti di energia (rincari delle bollette di luce e gas) e dei principali beni di consumo. L'iniziativa è articolata in tre principali linee di intervento:

- promozione di XME Spensierata (dal 1° ottobre al 31 dicembre) per rateizzare le spese e le utenze e richiedere liquidità immediata a tasso zero con durate di 3 o 6 mesi;
- nuovo prestito personale Oggi Insieme (dal 1° ottobre) sottoscrivibile unicamente in filiale con importo fino a 6.000 euro a 20 anni e dedicato a famiglie con ISEE inferiore a 40.000 euro, con un tasso fortemente agevolato;
- opzioni di flessibilità (dal 1° ottobre al 31 dicembre) gratuite sia per i mutui in ammortamento sia per le nuove domande di mutuo.

## L'OFFERTA PER I GIOVANI

Intesa Sanpaolo pone attenzione ai giovani e alle loro esigenze attraverso un'offerta completa dedicata, che riguarda:

- Mutuo Giovani: un'offerta che agevola questo segmento di clientela (under 36) nell'acquisto della casa accogliendo richieste fino al 100% del valore dell'immobile, prevedendo tassi agevolati, azzeramento delle spese di istruttoria e delle spese di incasso rata. Può essere richiesto anche dai lavoratori con contratti atipici e a tutele crescenti. Il Mutuo Giovani ha così guadagnato un posizionamento sul mercato che vede il Gruppo come principale finanziatore di questo target di clientela. Le erogazioni a dicembre 2022, considerando anche il Fondo Garanzia per la Prima Casa (si veda il paragrafo precedente), sono di circa 6,9 miliardi di euro a oltre 53.000 giovani; anche per l'anno 2022 la Banca ha esteso l'esenzione dell'imposta sostitutiva ai propri clienti under 36 anni non in possesso dei requisiti reddituali di cui all'art. 64 comma 6 del DL n. 73 25/05/2021;
- XME Prestito Giovani, soluzione pensata per i clienti che non hanno ancora compiuto 35 anni, attivabile anche tramite App o da Internet, prevede condizioni agevolate e consente, senza costi aggiuntivi, di posticipare il pagamento della rata o cambiarne l'importo in base alle esigenze. Può essere richiesto anche nel caso di contratto di lavoro a tempo determinato, atipico o se si è un libero professionista. Si aggiunge all'offerta anche l'iniziativa StudioSì, che sostiene gli studenti impegnati in percorsi di istruzione terziaria coerenti con la Strategia Nazionale di Specializzazione Intelligente (SNSI), residenti o iscritti negli atenei di alcune regioni italiane. L'iniziativa consente di erogare prestiti a tasso zero agli studenti universitari, fino a 50.000 euro da restituire in massimo 20 anni senza garanzie, per far fronte a spese d'iscrizione, acquisto dei libri e altri costi connessi allo studio. Inoltre, con riferimento al Fund for Impact, si evidenzia il prestito Per Merito, che favorisce l'accesso allo studio dei giovani studenti;
- XME Conto Under 35 e XME Conto UP! (dedicato ai minori) offrono il canone di conto corrente, una carta di debito, operatività in bonifici e prelievi ATM gratuiti e con imposta di bollo a carico della Banca. Nel corso del 2022 sono state azzerate anche le commissioni su altri servizi di pagamento (ad esempio la carta prepagata Flash Nominativa);
- SMART SAVE, il primo dei servizi in ambito investimenti progettato in ottica digitale che permette di effettuare la sottoscrizione di fondi a partire da 5 euro e la gestione di tutta l'operatività direttamente da App;
- Prepagata Flash Up Studio per gli studenti delle Università convenzionate. È richiedibile gratuitamente direttamente da App: si può utilizzare per effettuare pagamenti, ricevere le borse di studio, eventuali emolumenti e se previsto consente di usufruire dei servizi universitari ed accedere ai locali delle Università.

## L'OFFERTA PER L'IMPRENDITORIA FEMMINILE

Il finanziamento Business Gemma è un finanziamento a medio-lungo termine finalizzato a sostenere ogni tipologia di investimento o esigenza di liquidità correlati all'attività economica professionale delle imprese femminili e lavoratrici autonome. Si caratterizza principalmente per la sua modularità e adattabilità alle diverse esigenze, grazie anche alla possibilità di sospendere il pagamento della quota capitale fino a 12 mesi al verificarsi di determinati eventi nella vita dell'imprenditrice o lavoratrice autonoma (ad esempio la maternità). È possibile, inoltre, richiedere la garanzia della Sezione speciale del Fondo di garanzia per le PMI dedicata all'imprenditoria femminile senza spese aggiuntive. Nel 2022 sono stati erogati circa 100 finanziamenti per oltre 3,6 milioni di euro.

Nel perimetro Banche Estere, il programma Women in Business della Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (BERS), attivo in Albania e Serbia, è proseguito nel 2022 con l'obiettivo di sostenere le micro, Piccole e Medie Imprese gestite da donne nei Balcani occidentali, offrendo prestiti agevolati, consulenza tecnica e condivisione del know-how. Nel 2022 Banca Intesa Beograd (BIB) ha erogato 771 prestiti a PMI locali per circa 10 milioni di euro, mentre Intesa Sanpaolo Bank Albania ha erogato 15 prestiti per circa 794.000 euro, con focus sui settori del turismo e dello sviluppo agricolo. In aggiunta a tali iniziative BIB, sempre in collaborazione con BERS, ha promosso webinar e organizzato incontri con esperti in tema di marketing digitale ed e-commerce, in linea con le tendenze dell'economia globale.

## 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 2022 alla sesta 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. Tra circa 800 candidate da tutta Italia per l'edizione 2022, 100 sono state le PMI celebrate nel corso dell'evento finale che si è svolto nel mese di giugno 2022, dal titolo "La valorizzazione del talento femminile e la parità di genere nelle strategie aziendali di successo". L'evento ha rappresentato un'occasione di condivisione e di confronto sulle politiche aziendali e le best practice volte ad eliminare il gender gap, per un dibattito concreto che mira a ispirare ed evolvere la cultura aziendale delle PMI italiane.

## LA GESTIONE DELLE RIMESSE

Nel 2022 sono state promosse iniziative con Western Union volte alla riduzione o azzeramento dei costi di invio rimesse. A supporto della clientela durante il periodo giugno - ottobre il Gruppo ha dato la possibilità di inviare denaro attraverso il servizio Money Transfer Western Union con commissioni azzerate o ridotte del 50%.

Nel corso del 2022 sono state complessivamente effettuate circa 57.000 rimesse per quasi 36 milioni di euro. Inoltre, come segno concreto di vicinanza alla popolazione ucraina colpita dalla grave emergenza umanitaria, Intesa Sanpaolo ha:

- aderito all'iniziativa di Western Union di azzerare il costo delle rimesse verso Ucraina durante il mese di marzo prevedendo, inoltre, la possibilità di incassare rimesse destinate in Ucraina anche presso paesi limitrofi vista l'alta percentuale di esodo della popolazione verso i paesi confinanti;
- attivato delle facilitazioni, nell'iter di apertura ma anche di pricing, al fine di rendere disponibile un conto corrente per i rifugiati giunti in Italia;
- rimborsato gli importi commissionali per tutti i bonifici esteri, in euro, eseguiti verso l'Ucraina (operazioni di bonifico effettuate dal 24 febbraio 2022 fino al 30 aprile 2022).

## PROGETTO OSSERVATORIO PERMANENTE INCLUSIONE FINANZIARIA

Negli ultimi anni sono cresciuti l'interesse e l'attenzione verso il tema dell'inclusione finanziaria. Diverse iniziative nazionali e internazionali, anche di tipo normativo, hanno portato alla luce il ruolo che l'inclusione finanziaria può avere nella riduzione delle disuguaglianze e nel pieno accesso dei diritti. Nel 2021 è stato istituito un Osservatorio Permanente sull'Inclusione Finanziaria per mettere a sistema le connessioni tra tutti gli attori incontrati nel tempo nei gruppi di lavoro, interni alla Banca ed esterni, nelle istituzioni, nei centri di ricerca, nelle università, nelle fondazioni e per non disperdere il patrimonio di persone, proposte e conoscenze acquisite con il progetto di studio sull'inclusione finanziaria dei migranti (2018-2020). L'obiettivo dell'Osservatorio Permanente, oltre a monitorare costantemente il fenomeno dell'esclusione finanziaria e misurare l'efficacia di misure e strategie adottate, è quindi quello di facilitare le connessioni di rete e l'avanzamento di concrete proposte a livello di sistema. Per il biennio 2022-2023 è inoltre prevista una nuova edizione dello studio del 2018, aggiornando il lavoro agli ultimi dati disponibili dopo la crisi pandemica e la successiva crisi legata al conflitto ucraino che ha avuto un impatto rilevante sulla componente straniera della popolazione.

## PROGRAMMI A SOSTEGNO DEL TERRITORIO E INIZIATIVE IN COLLABORAZIONE CON LE DIOCESI

Il 2022 ha visto il completamento delle iniziative che Intesa Sanpaolo ha messo in campo a partire dal 2020 per fronteggiare l'emergenza economica e sociale derivante dalla diffusione del COVID-19. Tali iniziative sono state sostenute da Intesa Sanpaolo anche attraverso i Prestiti d'Impatto, strumenti finanziari innovativi e sostenibili, caratterizzati da durate lunghe, che li qualificano come una forma di capitale paziente e onerosità molto contenuta.

Nel 2022 sono stati completati i programmi Rinascimento Bergamo, in collaborazione con il Comune di Bergamo e la Fondazione CESVI (Bergamo) e Rinascimento Firenze, in collaborazione con la Fondazione CR Firenze (Firenze), destinati a startup, microimprese e PMI per la realizzazione di progetti di sviluppo e innovazione con impatti sul territorio. Per quanto riguarda l'iniziativa Rinascimento Bergamo, nel 2022 sono stati erogati complessivamente circa 400.000 euro. Relativamente a Rinascimento Firenze, l'importo erogato nel 2022 è pari a circa 2,9 milioni di euro.

Nell'ambito delle iniziative in collaborazione con le Diocesi, si evidenzia in particolare il programma Fondo Sorriso di Torino, in collaborazione con le Diocesi locali e destinato a famiglie e/o piccole/microimprese, al fine di contenere l'emergenza sociale ed economica derivante dalla pandemia e legata alla disoccupazione, alla perdita di lavoro e di fatturato. Nel 2022 per tale iniziativa è stato ampliato il perimetro di intervento alle startup e a tutto il territorio della Regione Piemonte.

## SUPPORTO AL TERZO SETTORE

La Direzione Impact opera nei confronti del Terzo Settore con un'offerta dedicata alle sue organizzazioni, una raccolta complessiva di circa 9,2 miliardi di euro, dei quali circa 7 miliardi in raccolta diretta, nonché impieghi per circa 2,9 miliardi; nel corso del 2022 sono stati inoltre erogati finanziamenti per 339 milioni di euro.

Il Fondo di Solidarietà e Sviluppo sostiene, con modalità simili a quelle del Fund for Impact, l'operatività della Direzione Impact di Intesa Sanpaolo facilitando la concessione di credito a clienti del Terzo Settore con buone prospettive ma difficoltà di accesso al credito.

## PIATTAFORME DI CROWDFUNDING

For Funding è la piattaforma di crowdfunding sociale del Gruppo rivolta alle organizzazioni no-profit che vogliono avviare una campagna di raccolta fondi per supportare progetti a elevato impatto e rappresenta un modello unico e distintivo nel mondo del crowdfunding sociale e del finanziamento ai progetti no-profit. Le iniziative sono selezionate da un team interno che valuta l'organizzazione beneficiaria e la tipologia dei progetti al fine di valorizzare i più meritevoli e ogni transazione è gratuita per il donatore e per il beneficiario. Nel 2022 For Funding ha raccolto circa 12,5 milioni di euro di donazioni, confermando una continua crescita dei volumi su base annua dopo essersi collocata nel 2020 come prima piattaforma italiana di Donation Crowdfunding. Per stimolare le donazioni e incrementarne l'impatto, Intesa Sanpaolo si impegna in prima persona attraverso donazioni proprie. Per alcuni prodotti sottoscritti dai clienti, la Banca devolve una parte dei propri margini a progetti For Funding con una missione coerente con quella dei prodotti stessi; in particolare:

- per ogni Mutuo Green e per alcune tipologie di prestiti vengono donati rispettivamente 30 euro e 10 euro a progetti di sostenibilità ambientale. Nel 2022 tali donazioni hanno sostenuto "Ri-party-amo", in partnership con WWF Italia e Jova Beach Party per sostenere attività di pulizia, opere naturalistiche, iniziative di sensibilizzazione ambientale e il progetto "Forestami - Dona per un futuro più verde" di Fondazione di Comunità Milano, per la forestazione urbana della città attraverso la piantumazione di 3 milioni di nuovi alberi entro il 2030;
- per ogni finanziamento S-Loan sottoscritto dalle imprese clienti vengono donati 200 euro a progetti ad alto impatto sociale. Nel 2022 le donazioni hanno sostenuto "A Scuola di Inclusione: giocando si impara" promosso dall'Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare Direzione Nazionale (UILDM), per la realizzazione di parchi gioco per bambini con disabilità in 16 regioni italiane;
- il 50% delle commissioni interbancarie della carta di credito Exclusive sostiene progetti di soccorso alle fragilità sociali. Nel 2022 i contributi sono stati destinati al progetto "Prendersi cura non ha scadenza" di Fondazione Don Gino Rigoldi, volto alla distribuzione di pacchi alimentari e beni di prima necessità e al sostegno economico delle famiglie, e il progetto "Percorsi per Ripartire insieme" di Comunità S. Egidio, finalizzato a distribuire beni essenziali sul territorio italiano e a offrire servizi di ascolto, consulenza e orientamento a famiglie e persone indigenti.

Nell'ambito della piattaforma For Funding, è proseguito per tutto il 2022 il programma FORMULA dedicato alla sostenibilità ambientale, all'inclusione sociale e all'accesso al mercato del lavoro per le persone in difficoltà. Dal lancio del programma, ogni tre mesi le strutture territoriali della Banca individuano organizzazioni no-profit

di eccellenza a livello locale che realizzano interventi indispensabili per il soccorso e lo sviluppo delle comunità sul proprio territorio, con cui la Banca definisce un progetto dedicato e lancia una raccolta fondi per sostenerlo tramite la piattaforma For Funding.

Per tali progetti Intesa Sanpaolo destina 1,5 euro per molti dei prodotti acquistati dai clienti in modalità online e promuove le donazioni sui propri canali.

Nel 2022 sono stati raccolti complessivamente (includendo donazioni della Banca e dei clienti) circa 6,7 milioni di euro nell'ambito del programma FORMULA, destinati in parte alla realizzazione di 36 progetti a livello locale (circa 4 milioni di euro) e in parte a supporto di interventi di sostenibilità ambientale su tutto il territorio nazionale promossi attraverso l'iniziativa Ri-Party-Amo (circa 2,7 milioni di euro).

### SOCIAL BOND

A ottobre 2022 Intesa Sanpaolo ha collocato il suo primo Social Bond in formato Senior Preferred per un valore nominale di 750 milioni di euro, con scadenza a gennaio 2030. La domanda ha raccolto oltre 1,3 miliardi di ordini, con circa il 70% di investitori specializzati in tematiche ESG.

La prima emissione "Social" da parte di Intesa Sanpaolo risulta essere la più grande emissione per un emittente bancario italiano in questo formato. Tale emissione è dedicata a finanziare o rifinanziare le categorie social descritte nel Green, Social and Sustainability Bond Framework del Gruppo [i]; in accordo con la raccomandazione degli ICMA Green Bond Principles 2021, Social Bond Principles 2021 e Sustainability Guidelines 2021, il Gruppo rendiconterà annualmente, fino alla scadenza, sull'utilizzo dei proventi tramite un Report dedicato, sottoposto a un processo di assurance esterno. A marzo 2023 è stato pubblicato il secondo Green e Social Bond Report basato su una rendicontazione annuale dei Bond secondo il "Portfolio approach" [i].

Il portafoglio social dell'emissione è costituito prevalentemente da finanziamenti alle PMI operanti in aree svantaggiate (inclusi i finanziamenti COVID) e soggetti non profit operanti in settori di particolare attenzione sociale (sanità, istruzione, welfare e solidarietà).

Il buon esito dell'emissione ha così dimostrato il forte apprezzamento da parte degli investitori per l'impegno del Gruppo sui temi ESG e di sostenibilità.

### INVESTIMENTO NEL FONDO IMPACT OLTRE III

Nel 2022 Intesa Sanpaolo ha sottoscritto un commitment di 8 milioni di euro del Fondo Oltre III, il terzo fondo lanciato da Oltre Impact SGR, che ha così raggiunto 72 milioni di euro di raccolta, per investimenti in progetti di impatto sociale e ambientale. Oltre è il primo impact fund manager e top performer in Italia nel segmento dell'impact investing (equity). La sottoscrizione è in linea con il forte impegno in ambito ESG assunto nel Piano di Impresa 2022-2025 da Intesa Sanpaolo.

Il nuovo fondo investirà in PMI sociali capaci di generare impatto sociale e/o ambientale misurabili; i principali settori di investimento di Oltre III riguardano, ad esempio, la sanità basata su modelli sia fisici sia digitali, la silver economy e assistenza agli anziani, l'educazione e formazione a tutti i livelli e in tutte le fasce di età. La raccolta del fondo Oltre III continuerà anche nel 2023 con un target di 100 milioni di euro. Mediante i 123 milioni di euro gestiti attraverso i tre veicoli di investimento, Oltre ha supportato la crescita di più di 45 imprese ad impatto ed effettuato le prime 6 exit di successo. Tale investimento d'impatto si aggiunge a quello già completato nel corso del 2021 e riguardante il Fondo Sì – Social Impact per un ammontare pari a 5 milioni di euro.

### EDUCAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA FINANZIARIA

Nel 2022 il Museo del Risparmio (MdR) ha consolidato e ampliato le iniziative di educazione finanziaria e alla cittadinanza economica per sensibilizzare giovani e adulti sull'importanza di una consapevole gestione delle risorse, siano esse finanziarie o naturali. Combinando modalità digitali, in presenza e ibride sono stati raggiunti complessivamente 46.000 utenti, di cui circa 38.000 studenti delle scuole di ogni ordine e grado.

Tramite progetti educativi dedicati e visite didattiche sono state erogate oltre 1.200 ore di formazione per un totale di circa 790 interventi, di cui 79 webinar divulgativi e di approfondimento, a cui hanno partecipato 24.000 studenti e 3.300 adulti e docenti. Si riportano di seguito i principali progetti ed eventi per le scuole:

- PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento) MdR: sei moduli da dieci ore per le scuole secondarie di II grado (Moneta; Orientarsi nell'informazione economica; Strumenti finanziari; Crisi finanziarie; Impresa etica e sostenibile; Rischio e pianificazione);

- S.A.V.E. Virtual Tour: percorso multimediale dedicato all'educazione al risparmio e alla sostenibilità, arricchito nel 2022 con l'iniziativa SAVE Ambassador che permette agli studenti di sviluppare progetti di ricerca attiva per rendere le loro città più sostenibili sotto il profilo sociale e ambientale;
- School for Life: progetto contro la dispersione scolastica per gli studenti delle scuole secondarie di I grado sviluppato con Intesa Sanpaolo e Consorzio ELIS, al quale il Museo del Risparmio ha contribuito con 121 interventi formativi destinati a studenti del centro e Sud Italia;
- ECO-Quiz: oltre 2.000 studenti hanno aderito a lezioni online e a una competizione a quiz a livello nazionale sui temi del risparmio e della moneta in occasione del Festival dell'Economia di Torino;
- Il Mio posto nel Mondo: festival online dedicato all'investimento in capitale umano, realizzato in collaborazione con Museo Egizio, Museo Lavazza e Museo della Chimica;
- Sky is no Limit: evento dedicato ai ragazzi delle medie per favorire una maggiore consapevolezza sulle opportunità e sfide del mondo del lavoro.

Per il pubblico adulto sono stati proposti diversi cicli di appuntamenti:

- Non più vittime: ciclo di webinar in collaborazione con gli Stati Generali delle Donne e CUG INPS per sensibilizzare contro la violenza economica ai danni delle donne;
- La cittadinanza attiva si impara in famiglia: ciclo di webinar in collaborazione col Movimento Italiani Genitori per stimolare la riflessione sull'educazione alla cittadinanza economica dei figli;
- MICA il solito Lab: ciclo di laboratori per bambini e famiglie per imparare le basi del risparmio in modo giocoso e divertente.

Nel 2022 sono stati erogati 30 moduli formativi di educazione finanziaria a soggetti in condizioni di vulnerabilità economica, in collaborazione con la Casa Circondariale di Torino e diverse associazioni no-profit. Tra i nuovi contenuti predisposti nel 2022 si evidenziano: "FAI META. Cura il tuo denaro", un percorso modulare di educazione finanziaria in 10 appuntamenti per adulti, i due Podcast "MICA solo parole" e "Casa Mica" e due nuove favole educative per bambini.

A ottobre 2022 il Museo del Risparmio e la Banca d'Italia, con l'International Federation of Finance Museums, hanno organizzato la conferenza internazionale "Digitalization and Financial Awareness" con la partecipazione di esperti di educazione finanziaria da tutto il mondo. Contestualmente è stata costituita FLITIN (Financial Literacy International Network), una rete di ambassador del Gruppo Intesa Sanpaolo che mira a diffondere l'educazione finanziaria in Italia, Albania, Bosnia ed Erzegovina, Croazia, Egitto, Repubblica Ceca, Moldavia, Romania, Serbia, Slovenia, Ucraina e Ungheria.

Il Museo del Risparmio e le Banche della Divisione International Subsidiary Banks hanno collaborato alla realizzazione di iniziative divulgative per le scuole in occasione del World Savings Day, che hanno visto il coinvolgimento di oltre 7.300 studenti di 55 scuole in 7 diversi Paesi.

È proseguita anche nel 2022 la partnership con l'Osservatorio Permanente Giovani-Editori per il progetto Young Factor, con l'obiettivo di sostenere la lettura critica e l'alfabetizzazione economico-finanziaria nei giovani, che è riuscita a proseguire con il progetto nelle scuole, coinvolgendo oltre 661.000 studenti.

Sviluppato nell'ambito dell'iniziativa Il Quotidiano in Classe - che attraverso la lettura di più quotidiani a confronto si propone di aiutare i giovani a sviluppare quello spirito critico indispensabile per essere domani cittadini liberi – il progetto intende favorire la diffusione della cultura economico-finanziaria tra i giovani, fornire supporti di conoscenza utili per operare scelte consapevoli per il proprio futuro e favorire la formazione di cittadini responsabili. Gli insegnanti e le classi che aderiscono al progetto inseriscono nel percorso didattico l'approfondimento delle tematiche alla base dell'economia, della finanza e delle regole che sovraintendono le attività finanziarie e bancarie. Il lavoro educativo trae spunto da temi di attualità (la crisi economica, l'andamento dei mercati finanziari, ecc.) e consente di approfondire i diversi argomenti riportandoli alla realtà quotidiana dei ragazzi.

Nel giugno 2022 si è svolto a Milano il convegno internazionale "Young Factor: un dialogo tra giovani, economia e finanza". L'incontro ha visto insieme, per la prima volta, il Vicepresidente della Banca Centrale Europea, sei governatori di banche centrali (Italia, Francia, Germania, Spagna, Portogallo, Olanda), banchieri nazionali e internazionali e 350 studenti provenienti da tutta Europa, con l'obiettivo di confrontarsi su come far crescere l'alfabetizzazione economico-finanziaria tra i giovani e il loro senso di appartenenza all'Unione Europea. Al termine della conferenza, i governatori presenti e il presidente dell'Osservatorio Permanente Giovani-Editori hanno firmato un documento d'intesa a testimonianza dell'impegno e della volontà di promuovere questo progetto comune a livello internazionale.

## SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO

Intesa Sanpaolo si propone come punto di riferimento, non solo finanziario, a sostegno del sistema economico del Paese e del mondo imprenditoriale e associativo, anche durante la fase di rilancio dell'economia nel periodo post-pandemico. Il Gruppo affianca i propri clienti in un modello di relazione consolidato e duraturo, fondato su qualità, affidabilità e fiducia. Nei confronti di imprese e Piccole e Medie Imprese clienti, il Gruppo propone soluzioni che guardano al futuro del Made in Italy nel mondo e contribuiscono a condividere i loro percorsi di internazionalizzazione, capitalizzazione, sviluppo e digitalizzazione, con un'attenzione particolare verso le tematiche ESG e della transizione ecologica, così come dichiarato nel Piano d'Impresa 2022-2025.

## SOSTEGNO ALLE IMPRESE IN ITALIA

Complessivamente nel 2022 Intesa Sanpaolo ha destinato nuovo credito a medio lungo termine all'economia reale per circa 81,4 miliardi di euro, con circa 58,4 miliardi in Italia, di cui circa 52 miliardi erogati a famiglie e Piccole e Medie Imprese. Nel 2022 circa 4.000 (oltre 137.000 dal 2014) aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, con un impatto positivo generato sull'occupazione attraverso la tutela di circa 20.000 posti di lavoro (690.000 dal 2014).

All'interno di Motore Italia, il programma di Intesa Sanpaolo a sostegno della ripartenza del sistema produttivo italiano e fondato sulle priorità chiave del PNRR, nel 2022 è stata avviato Motore Italia Transizione Energetica. Nell'ambito di tale iniziativa la Banca ha previsto nuovi strumenti di sostegno alle imprese, per affrontare il nuovo scenario di crisi in seguito alle recenti tensioni geopolitiche e ai conseguenti rincari nei prezzi di materie prime e dell'energia. Ha infatti previsto soluzioni dirette a dilazionare l'impatto finanziario dei maggiori oneri, accompagnate da proposte finalizzate a sostenere gli investimenti in produzione di energia da fonti alternative per auto-consumo, in una logica di progressivo affrancamento dalle fonti energetiche tradizionali. Inoltre, per favorire gli investimenti in energie rinnovabili di tutte le imprese, la banca insieme a SACE ha stanziato un plafond di 10 miliardi di euro. A settembre 2022, in ottica di sostegno per affrontare i maggiori costi legati ai rincari energetici, il plafond è stato incrementato di 2 miliardi di euro. Oltre a ciò, con l'obiettivo di supportare i fabbisogni di liquidità per i pagamenti e di garantire la continuità produttiva delle PMI, sono state messe a disposizione specifiche linee di intervento, a condizioni agevolate e con il supporto delle garanzie del Fondo di Garanzia per le PMI e di SACE. Il finanziamento è destinato alla copertura dei costi incrementalni e consente di far fronte al pagamento delle bollette dell'energia con diluizione dei pagamenti fino a 36 mesi, con 1 anno di preammortamento.

Nel 2022 è stata lanciata l'offerta dedicata alle Zone Economiche Speciali (ZES) e alle Zone Logistiche Semplificate (ZLS), con l'obiettivo di supportare, attraverso un insieme di soluzioni finanziarie e non, la promozione delle imprese localizzate in queste aree.

In relazione al Superbonus e agli altri bonus fiscali edilizi, nel corso del 2022 la Banca ha dato continuità e supporto a imprese e famiglie, nel limite della propria capacità fiscale, anche quando la ricettività del mercato aveva subito una battuta di arresto. A ottobre 2022 Intesa Sanpaolo ha sottoscritto il primo contratto di ricsessione del credito, al fine di ampliare la propria capacità fiscale e dare ulteriore supporto in particolar modo al settore edile.

Proseguono inoltre le seguenti iniziative a supporto delle imprese: Micropagamenti, che prevede per le piccole aziende aderenti il rimborso delle commissioni addebitate sulle operazioni di importo minore o uguale a 10 euro e Pay by Link, disponibile per i POS fisici Intesa Sanpaolo-Nexi, che permette all'esercente di accettare pagamenti a distanza, senza avere un sito di e-commerce.

La crescita dimensionale delle PMI italiane è sostenuta dalle strutture di Corporate Finance e dalla partnership con Elite, società lanciata da Borsa Italiana nel 2012 e oggi parte del Gruppo Euronext, 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 2022, Intesa Sanpaolo ha portato 53 aziende rappresentative dell'intero territorio italiano e settori economici e 21 startup innovative in tre Elite Lounge (programma internazionale di accompagnamento delle imprese più ambiziose nelle loro fasi di sviluppo) in versione ibrida, fisica e digitale.

Nel 2022 è proseguito il Programma Intesa Sanpaolo Basket Bond in partnership con Elite, che prevede la sottoscrizione da parte di Intesa Sanpaolo di obbligazioni emesse da imprese a supporto del proprio piano di sviluppo e una potenziale successiva cartolarizzazione tramite "Note" destinate a investitori istituzionali. Dal suo avvio a fine 2022 il Programma ha visto la sottoscrizione di obbligazioni per un ammontare complessivo pari a 160 milioni di euro e ha coinvolto 21 imprese in tutta Italia.

Per la valorizzazione delle eccellenze imprenditoriali italiane, nel 2022 il Gruppo ha realizzato la quarta edizione di Imprese Vincenti, il programma che mette in risalto i percorsi di crescita, di trasformazione digitale e i modelli di business sviluppati dalle imprese, motore dell'economia del Paese in questa fase di rilancio. L'obiettivo è fornire visibilità, programmi di supporto allo sviluppo, advisory su competenze strategiche, formazione e workshop in collaborazione con partner di rilievo. La quarta edizione ha registrato ottimi risultati: oltre 4.000 imprese candidate, 140 imprese selezionate e celebrate come Imprese Vincenti nel corso del Tour di dodici tappe su tutto il territorio nazionale, in programma tra ottobre 2022 e febbraio 2023, oltre a due appuntamenti speciali dedicati ad Agroalimentare e Terzo Settore. L'edizione 2022 è focalizzata, oltre che sui territori, sulle iniziative di evoluzione aziendale e sulle direttive di crescita del PNRR, con l'obiettivo di dare valore e voce alle aziende che sono ripartite nella crescita o stanno investendo per farlo, seguendo le strategie supportate dal PNRR.

Con l'obiettivo di porsi come punto di riferimento per le aziende italiane, a novembre 2022 Intesa Sanpaolo ha inaugurato la prima edizione del Progetto Digitalizziamo. L'iniziativa punta a valorizzare le PMI italiane appartenenti a specifici settori merceologici (commercio, turismo, artigianato e servizi alla persona) che nel corso degli ultimi due anni si sono distinte dal punto di vista digitale, dimostrando resilienza e flessibilità imprenditoriale nel rispondere alle esigenze della propria clientela, post pandemia e crisi energetica. Le aziende selezionate potranno fruire di servizi di consulenza strategica e sessioni specifiche di workshop per il potenziamento del proprio business dal punto di vista digitale, servizi che saranno erogati dai partner del progetto. La fase conclusiva vedrà coinvolte le aziende in una serie di eventi celebrativi sul territorio, per promuovere a livello nazionale l'iniziativa e dar loro il giusto riconoscimento.

### **RESTO AL SUD: SOSTEGNO ALLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ**

Intesa Sanpaolo dal 2018 ha aderito all'iniziativa Resto al Sud che sostiene la nascita e lo sviluppo di nuove attività imprenditoriali e libero professionali nel Sud Italia. Successivamente la misura è stata estesa ai comuni colpiti dal sisma 2016-2017 e alle aree insulari lagunari e lacustri del Centro-Nord Italia dove, a livello comunicativo, è stata ridenominata "Resto Qui". L'iniziativa, gestita da Invitalia, si avvale di una dotazione di 1,25 miliardi di euro ed è rivolta a chi ha un'età compresa tra i 18 e i 55 anni e intende creare un'impresa (in forma individuale, societaria, cooperativa), avviare un'attività libero professionale (in forma individuale o societaria) o sviluppare un'impresa già costituita dopo il 21/06/2017. L'incentivo, operativo in tutti i settori economici, ad eccezione dell'agricoltura, prevede un vero e proprio mix di agevolazioni:

- importo del finanziamento bancario, agevolato, pari al 50% dell'investimento ammesso;
- contributo a fondo perduto, riconosciuto da Invitalia, pari al 50% dell'importo ammesso;
- contributo in conto interessi, erogato da Invitalia, a copertura della quota interessi del finanziamento;
- garanzia 662/96, pari all'80%, a supporto della richiesta di finanziamento.

Intesa Sanpaolo, in partnership con Invitalia, ha contribuito a promuovere la conoscenza del progetto a migliaia di potenziali beneficiari durante più di 50 incontri territoriali dedicati (2018-2019) e un nuovo ciclo di approfondimenti articolato in 6 incontri nell'ambito del Roadshow 2022 "Intesa Sanpaolo al fianco dei piccoli imprenditori". Complessivamente i finanziamenti Resto al Sud erogati da Intesa Sanpaolo nel corso del 2022 sono pari a 1.430 per un totale di oltre 53 milioni di euro a conferma del ruolo e dell'impegno della Banca anche a sostegno di una finanza più inclusiva. In tale ottica, l'iniziativa Resto al Sud è presente anche all'interno di CresciBusiness, il nuovo Programma di Intesa Sanpaolo dedicato alle micro e piccole imprese, per accompagnarle in un percorso di trasformazione digitale e sostenibile.

### **ACCORDI PER IL CREDITO ALLE IMPRESE**

Sulla situazione post pandemica ha avuto un forte impatto la crisi geopolitica internazionale che ha provocato, come già detto, pesanti ripercussioni sull'economia del Paese, in particolare in conseguenza dell'incremento del prezzo delle materie prime e del costo dell'energia. In tale ottica sono stati sottoscritti nuovi accordi di collaborazione con importanti associazioni di categoria che hanno avuto come denominatore comune l'azione di supporto alle imprese per affrontare il caro Energia: tra questi si citano gli accordi con Confapi, Anifa Confindustria, Finco e Ucimu.

È stato rinnovato l'impegno verso il settore dell'agroalimentare grazie a un nuovo accordo con Coldiretti, con l'obiettivo di accompagnare le imprese alle misure previste dal PNRR e sostenere attraverso prodotti di finanziamento dedicati i piani di investimento e il rilancio dell'intero comparto. Analoga attenzione è stata rivolta al settore del Turismo, tramite un accordo con le principali associazioni di riferimento, Confindustria

Alberghi, Federalberghi, Federerme e Faita Federcamping, con l'obiettivo di facilitare l'accesso anche in questo caso agli incentivi pubblici (ad esempio il Bonus Turismo), a sostegno dei programmi di investimento per l'ammodernamento e il miglioramento delle strutture, anche in ottica sostenibile, grazie all'integrazione con le soluzioni e i prodotti di finanziamento messi a disposizione dalla Banca, quali S-Loan Turismo e Suite Loan. È stato rilanciato, inoltre, l'impegno verso le micro e piccole aziende dei comparti del Commercio, Turismo e Artigianato, mediante accordi con Confcommercio, Confesercenti, Federalberghi e Confartigianato, prevedendo soluzioni specifiche per favorire, ad esempio, l'incremento per i loro associati dell'utilizzo della moneta elettronica, grazie al rimborso delle commissioni addebitate sulle operazioni effettuate di importo minore o uguale a 15 euro (c.d. micropagamenti POS) sino al 31.12.2023.

È proseguito inoltre il Roadshow con Confindustria su tutto il territorio nazionale e che ha portato alla declinazione sui singoli territori dell'accordo sottoscritto nell'ottobre del 2021, con l'obiettivo di favorire l'accesso alle misure alla più ampia platea di imprese.

Nel 2022 è continuato il collocamento delle provviste BEI sulla Rete. Nel secondo semestre 2022 sono stati sottoscritti con BEI due nuovi accordi di funding per complessivi 600 milioni di euro da dedicare a progetti di investimento per PMI e Midcap, con focus su progetti di investimento in ambito sostenibilità ambientale e climate action, il cui collocamento proseguirà anche nel corso del 2023.

Inoltre, la Banca ha proseguito l'erogazione dei finanziamenti SME Initiative, iniziativa promossa dal Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI), per il credito a tassi agevolati di progetti di investimento delle imprese che operano nelle regioni del Mezzogiorno. Il Gruppo, attraverso tale strumento, si è impegnato a erogare finanziamenti complessivamente per almeno 350 milioni di euro a favore delle PMI con un beneficio per le stesse di 50bps di sconto sul pricing di riferimento. L'obiettivo è stato raggiunto nella seconda metà del 2022. Nel mese di settembre 2022 è stato rinnovato l'accordo tra ICE Agenzia e Intesa Sanpaolo per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle Imprese italiane. L'Accordo è fondato su un rapporto di reciproca collaborazione e si propone di continuare a sostenere le esigenze di imprese clienti del Gruppo Intesa Sanpaolo nei loro progetti di business sui mercati internazionali con attività di carattere consulenziale, formativo e informativo. Ad aprile 2022 è stato rinnovato anche l'accordo tra Intesa Sanpaolo e la società del Gruppo SACE, SACE SRV, per l'offerta alla clientela imprese della Banca del servizio di recupero crediti internazionale.

## DIALOGO INDUSTRIALE E PROGRAMMA SVILUPPO FILIERE

Dialogo Industriale nasce con l'obiettivo di accrescere 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.

Nel 2022 è stato ampliato in piattaforma il perimetro delle informazioni in ambito ESG che è possibile raccogliere nel colloquio con il cliente, strategiche per l'assessment del profilo ESG dell'impresa.

Per supportare le imprese di ogni settore e dimensione favorendo l'accesso al credito, in particolare nella fase di ripartenza post-COVID, è proseguito il Programma Sviluppo Filiera col quale si pone al centro dell'attenzione il rapporto che unisce le aziende capofila e la loro rete dei fornitori diretti e indiretti e/o la loro rete dei rivenditori, consentendo una più accurata comprensione dei fabbisogni finanziari delle singole filiere.

Sono stati sottoscritti accordi con il coinvolgimento di fornitori diretti e indiretti ed il coinvolgimento della filiera a valle dei rivenditori. È in corso lo sviluppo di un'offerta a sostegno dell'evoluzione sostenibile delle filiere, con l'ingaggio del capo-filiera e dei fornitori per il miglioramento del loro profilo di sostenibilità. Alla fine di dicembre 2022 le aziende capofila aderenti riguardano circa 830 filiere con un potenziale di oltre 19.600 fornitori e una forza lavoro di oltre 112.000 dipendenti.

## SOSTEGNO ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE

Intesa Sanpaolo sostiene le imprese italiane e le loro sussidiarie all'estero fornendo il supporto finanziario e consulenziale per le varie necessità connesse ai percorsi di internazionalizzazione con il supporto di:

- una rete estera costituita da Banche controllate, filiali estere e uffici di rappresentanza in circa 40 Paesi nel mondo con Desk specializzati (Corporate Desk e Multinational Desk) e una copertura in più di 80 Paesi grazie ad accordi di collaborazione con altre banche;
- un modello di servizio che fa leva sulle competenze degli Specialisti Internazionalizzazione presenti su tutto il territorio italiano che rappresentano il punto di riferimento per la Rete estera e operano in costante relazione con la Rete Italia con l'obiettivo di supportare le imprese italiane e le loro sussidiarie estere nei mercati internazionali; inoltre, per ogni necessità e per l'individuazione delle migliori soluzioni finanziarie in tema di scambi commerciali da e verso l'estero, Intesa Sanpaolo supporta le imprese italiane attraverso una rete capillare di Specialisti Sviluppo Estero e di Specialisti Sales Global Transaction Banking dedicati alle necessità di Trade Finance e Cash Management;

- un team di Business Strategy che supporta il cliente nella realizzazione di progetti di sviluppo estero individuando partner qualificati, italiani o esteri, che possano fornire assistenza e consulenza specialistica per ampliare la propria attività all'estero anche nei mercati più difficili;
- un'ampia offerta di prodotti domestici e cross-border a supporto delle molteplici esigenze della clientela imprese.

Inoltre, per agevolare lo sviluppo internazionale delle imprese e favorire la conoscenza della rete estera e dei servizi disponibili, Intesa Sanpaolo organizza varie tipologie di eventi (in presenza e in remoto) sull'internazionalizzazione, in Italia e all'estero, accompagna le imprese in missioni all'estero in collaborazione con vari partner esterni, organismi istituzionali e associazioni di categoria, attiva vari strumenti di comunicazione interna ed esterna.

## SERVIZI PER IL WELFARE AZIENDALE

Il servizio Welfare Hub, messo a disposizione da Intesa Sanpaolo ai propri clienti Imprese, permette alle aziende di erogare premi ai propri dipendenti sottoforma di servizi welfare, in alternativa al pagamento in busta paga, sfruttando così i benefici fiscali previsti dalla normativa sia per l'azienda che per i dipendenti. La piattaforma digitale è accessibile da pc, tablet, smartphone e App ed è stata oggetto di restyling nel corso del 2022 per offrire ai dipendenti una esperienza di utilizzo sempre più semplice e immediata, valorizzandone i contenuti e i vantaggi e aumentando gli strumenti a disposizione.

Inoltre, è proseguito il percorso intrapreso nel 2021 per offrire soluzioni welfare che generassero ricadute sul territorio di riferimento di dipendenti e aziende: oltre alle strutture sportive e a quelle che offrono corsi per il tempo libero, da luglio 2022 è infatti possibile proporre il convenzionamento anche agli esercizi commerciali locali, così da poter effettuare acquisti utilizzando il proprio "credito welfare" nel negozio di proprio gradimento. Nel corso del 2022 sono stati inoltre effettuati gli interventi necessari per recepire le novità normative introdotte con i Decreti Aiuti, compreso il servizio per erogare somme a titolo di contributo/rimborso per il pagamento delle utenze domestiche del servizio idrico integrato, dell'energia elettrica e del gas naturale.

Welfare Hub viene proposto come strumento di sostenibilità dal Programma Sviluppo Filiere e dal finanziamento S-Loan e alla fine del 2022 conta 5.220 aziende aderenti alla piattaforma (versione standard oppure versione dedicata ai gruppi aziendali).



Investimenti e  
assicurazione sostenibili

# Investimenti e assicurazione sostenibili

## I TEMI RILEVANTI

Investimenti sostenibili

pag. 145

Assicurazione sostenibile

pag. 153

### LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

Il sistema finanziario globale può influenzare in modo decisivo il futuro del pianeta: esso ha le risorse necessarie per dare vita a un'economia nel pieno rispetto del clima e dell'ambiente, indirizzando i flussi di capitale verso attività sostenibili.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, interprete consapevole del cambiamento in atto, ha integrato i fattori ESG nel proprio processo di investimento nella convinzione che questi elementi, oltre a favorire uno sviluppo economico e sociale sostenibile, possano contribuire positivamente ai risultati finanziari dei portafogli dei clienti, riducendone al contempo i rischi. Questo impegno mira, inoltre, ad evitare potenziali impatti negativi sull'ambiente, l'economia e le persone, compresi i diritti umani, determinati da una mancata considerazione dei principi di sostenibilità in connessione ai servizi assicurativi e di investimento.

L'Unione Europea, anche in un'ottica di competitività di lungo periodo, ha adottato una serie di misure per orientare i flussi di capitale verso investimenti sostenibili, per integrare la sostenibilità nella gestione del rischio e per promuovere la trasparenza e la visione a lungo termine nell'attività economica e finanziaria; il quadro normativo di riferimento è stato ampliato dal legislatore europeo attraverso le seguenti disposizioni: il Regolamento EU 2019/2088 (Sustainable Finance Disclosure Regulation) che disciplina l'informativa nel campo della finanza sostenibile, il Regolamento EU 2020/852 (cd. Regolamento Tassonomia) relativo all'istituzione di un quadro per la classificazione delle attività considerate sostenibili, il Regolamento Delegato EU 2021/1253 relativo all'integrazione delle preferenze di sostenibilità dei clienti da parte delle imprese di investimento, il Regolamento Delegato EU 2021/1269 riferito all'integrazione dei fattori di sostenibilità negli obblighi di governance dei prodotti e il Regolamento Delegato (UE) 2022/1288 riguardante il contenuto e la presentazione delle informazioni di sostenibilità degli investimenti. La politica normativa europea guida l'impegno del Gruppo nel tracciare un percorso sempre più netto verso gli obiettivi comuni globali, anche attraverso un'offerta sempre più ampia di investimenti sostenibili e di soluzioni assicurative per la protezione del cliente e grazie a una consulenza rafforzata in ottica ESG per favorire maggior consapevolezza della clientela sul tema.

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Investimenti e assicurazione sostenibili	Fondi ex SFDR	▪ Eurizon offre una gamma diversificata in tutte le asset class di 232 prodotti che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR) con circa €110mld di masse, che rappresentano oltre il 54% del patrimonio totale dei fondi gestiti	Rafforzamento dell'offerta ESG nell'Asset management <sup>(1)</sup> : crescita a €156mld di risparmio gestito investito in prodotti ESG nel 2025 da €110mld nel 2021, aumentando l'incidenza sul totale del risparmio gestito al 60% dal 46%

<sup>(1)</sup> Perimetro Eurizon - fondi ex art. 8 e 9 SFDR 2088.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Investimenti e assicurazione sostenibili	Fondi ex SFDR	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fideuram offre 81 fondi classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della SFDR per un totale di €26,6mld di patrimonio (il 61% del patrimonio totale dei fondi gestiti), in forte crescita rispetto a €3mld del 2021, a conferma dell'impegno di Fideuram nello sviluppo e nella conversione dei fondi secondo gli artt. 8 e 9 della SFDR, nel quadro delle strategie del wealth management del Gruppo Intesa Sanpaolo</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rivisto il modello di Advisory Fideuram per incorporare i principi ESG nella pianificazione finanziaria need-based e lanciato un programma di formazione completo per la certificazione ESG per i banker con più di 51 mila ore già erogate nel 2022</li> </ul>	Sviluppo di servizi di consulenza ESG dedicati per Fideuram, anche attraverso l'erogazione di specifica formazione ai consulenti finanziari
Attività di engagement con società emittenti		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Eurizon 342 le società sulle quali sono state condotte attività di engagement; tra queste, 194 (quasi il 57%) sono state coinvolte in engagement su tematiche ESG</li> <li>■ Eurizon ha condotto 538 attività di engagement<sup>2</sup>, di cui 271 qualificati come ESG e rappresentano il 50% del totale degli engagement svolti nel periodo (34% sul totale incontri).</li> <li>■ La Divisione Private Banking ha effettuato nel corso dell'anno 47 eventi rivolti ai clienti (28 in presenza e 19 in digitale) per un totale di 11.150 partecipanti (5.000 in presenza e 6.150 in digitale).</li> </ul>	Potenziamento dell'attività di engagement in linea con i Principi di Stewardship
Assicurazione sostenibile	Polizze unit-linked	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il 72%<sup>3</sup> delle opzioni di investimento di tipo unit-linked collegate a prodotti aperti a nuove sottoscrizioni (esclusa previdenza) è classificato secondo gli artt. 8 e 9 della SFDR (nel 2021 il 48%)</li> </ul>	Rafforzamento dell'offerta unit-linked/multiramo con opzioni di investimento ESG
	Copertura per Terremoto e/o Alluvione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Copertura per Terremoto e/o Alluvione fornita ai clienti che assicurano la loro abitazione: €33,5mld di valore assicurato</li> </ul>	Rafforzamento del posizionamento nell'ambito dell'assicurazione danni non-motor, tra cui la tutela del patrimonio immobiliare

<sup>(2)</sup> Nel corso del 2022 Eurizon ha adottato una definizione di "engagement" che le permette di distinguere quali incontri si qualificano come tali; Eurizon definisce come engagement il confronto/dialogo con le società in cui investe ritenute "rilevanti" - secondo criteri quali/quantitativi di tempo in tempo specificati all'interno della normativa interna - al fine di coinvolgerle in una relazione di medio/lungo periodo, con l'obiettivo di monitorare e determinare impegni da parte di tali società su specifiche tematiche, nonché la partecipazione alle relative Assemblee degli azionisti.

<sup>(3)</sup> Si riferisce al numero di fondi.

## 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 richieste di diversificazione dei portafogli della clientela need-based (spesa, riserva, investimento, previdenza e tutela) e di obiettivi specifici di allocazione efficace delle risorse correlati in modo crescente a valutazioni di sostenibilità, l'offerta è stata 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, favorendo una scelta consapevole anche grazie a una consulenza sempre più specializzata in ottica ESG. 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 (PRI) con l'obiettivo di stimolare dinamiche di sostenibilità nelle aziende in cui si investe e di offrire alla clientela prodotti che rispondano alle esigenze di sostenibilità. Eurizon Capital e Fideuram Asset Management SGR hanno 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.

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 Principles for Sustainable Insurance (PSI) promossi dalle Nazioni Unite.

A fine 2021, Eurizon Capital SGR, Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management Ireland hanno aderito alla Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI) e il Gruppo assicurativo Intesa Sanpaolo Vita alle due alleanze Net Zero afferenti al core business assicurativo Net Zero Insurance Alliance (NZIA) e Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA); queste iniziative promosse dalle Nazioni Unite hanno come obiettivo la neutralità climatica al 2050. A seguito dell'adesione, nel 2022 le società di Intesa Sanpaolo attive nel wealth management hanno determinato i rispettivi target per la Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI) e la Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA).

Eurizon, inoltre, dal 2021 fa parte dell'Institutional Investors Group on Climate Change (IIGCC), organismo europeo per la collaborazione degli investitori sul cambiamento climatico, che agisce per favorire la riduzione delle emissioni di carbonio.

In coerenza con la partecipazione attiva e gli impegni assunti pubblicamente nell'ambito delle più importanti iniziative europee in tema ESG e climate, il Gruppo Intesa Sanpaolo si propone nel Piano d'Impresa 2022-2025 come leader nel Wealth Management, Protection & Advisory, con un forte impegno in ambito ESG; in particolare ha dichiarato tra i suoi obiettivi l'ampliamento dell'offerta ESG nell'asset management, l'ulteriore sviluppo dello scoring ESG proprietario di Eurizon con l'estensione del suo utilizzo a nuove asset class e lo sviluppo da parte di Fideuram di servizi di consulenza con focus ESG. In ambito assicurativo, si è impegnata per lo sviluppo di un'offerta ESG danni dedicata (es. prodotti per aziende che adottano comportamenti eco-sostenibili, veicoli green) e l'arricchimento dell'offerta ESG/climate all'interno della gamma Vita di Gruppo (es. ESG unit-linked).

Nel 2022 le Società del Gruppo hanno proseguito le attività di adeguamento alla normativa di primo livello del Regolamento UE 2019/2088 (Sustainable Finance Disclosure Regulation) e alle successive disposizioni europee in ambito di finanza sostenibile, in termini di politiche, ruoli e responsabilità, processi e rendicontazione.

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

L'Unione Europea ha rafforzato il suo impegno contro le conseguenze dei cambiamenti climatici e dell'esaurimento delle risorse attraverso una serie di disposizioni regolamentari entrate in vigore negli ultimi due anni. In considerazione della capillarità della nuova normativa, è fondamentale individuare, monitorare e gestire i rischi e le opportunità riconducibili a fattori ESG con l'obiettivo ultimo di attrarre capitali e promuovere una crescita sostenibile nel mercato europeo.

In un contesto così articolato, anche nel 2022 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili. Il Gruppo ha complessivamente raggiunto oltre 310 fondi che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli ex artt. 8 e 9 della Sustainable Finance Disclosure Regulation, per un patrimonio di oltre 136 miliardi di euro (180 fondi per un patrimonio di oltre 113 miliardi nel 2021).

### ADESIONE A NET ZERO ASSET MANAGERS INITIATIVE

A seguito dell'adesione alle iniziative Net Zero a fine 2021, nel 2022, Eurizon Capital SGR, Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management Ireland dac hanno determinato i rispettivi target<sup>4</sup>, approvati dai singoli Consigli di Amministrazione, facendo seguito alla pubblicazione - in sede di Piano d'Impresa 2022-2025 - degli obiettivi al 2030 di riduzione delle emissioni finanziate relative ai principali settori ad alta intensità di emissioni, riconducibili all'adesione alla Net Zero Banking Alliance. Gli impegni assunti con l'adesione alla Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI) si articolano in quattro ambiti di azione:

1. Asset Level Alignment Target, con cui gli asset manager si impegnano a identificare la quota di asset, definita Portafoglio in Scope<sup>5</sup>, che sarà gestita con l'obiettivo di arrivare alla neutralità climatica entro il 2050; in dettaglio:
  - dai propri studi Eurizon ha rilevato un Portafoglio in Scope pari a 67,5 miliardi di euro, equivalente al 15,39% dei propri AUM al 31 dicembre 2021;
  - nello stesso periodo, il Portafoglio in Scope di Fideuram Asset Management risulta pari a 7,9 miliardi di euro, equivalente al 13,86% dei propri AUM, mentre quello di Fideuram Asset Management Ireland si attesta a 13,1 miliardi di euro, equivalente al 29,79% dei propri AUM.
2. Portfolio Level Reference Target, che rappresenta i traguardi intermedi al 2030 sul Portafoglio in Scope. Le società di asset management Eurizon<sup>6</sup>, Fideuram Asset Management e Fideuram Asset Management Ireland<sup>7</sup> hanno espresso l'ambizione di ridurre del 50% entro il 2030 le emissioni finanziate.
3. Stewardship ed Engagement Target, che prevede un impegno a instaurare solidi piani di interazione con le società partecipate focalizzati a incentivare ad attuare efficaci percorsi di decarbonizzazione; in particolare:
  - Eurizon si pone l'obiettivo di contattare 48 società (rappresentanti il 70% delle emissioni finanziate dal Portafoglio in Scope) entro il 2025 e ulteriori 107 società entro il 2030 (fino a coprire il 90% delle emissioni finanziate) concentrandosi sugli emittenti appartenenti ai settori ritenuti "materiali" per la decarbonizzazione;
  - Fideuram Asset Management ha valutato che dovrà attivarsi con 53 società entro il 2025 per raggiungere l'obiettivo di coprire il 70% delle emissioni finanziate e con 165 società entro il 2030 (raggiungendo così il 90% delle emissioni finanziate). Fideuram Asset Management Ireland, da parte sua, dovrà eseguire la stessa attività su 66 società entro il 2025 (70% delle emissioni finanziate) e 195 entro il 2030 (coprendo così il 90% delle emissioni finanziate).
4. Investment in Climate Solutions, con cui i firmatari si impegnano ad aumentare gli investimenti in attività ecosostenibili:
  - per la definizione di questo target Eurizon ha considerato i progetti finanziabili da "obbligazioni verdi" ("Green Bond"), stimando che circa il 4% (erano 1,53% a fine 2021) degli AUM complessivi potranno essere investiti in Green Bonds entro il 2025;
  - Fideuram Asset Management e Fideuram Asset Management Ireland stimano che, entro il 2025, rispettivamente circa l'1% e il 4% dei propri AUM saranno investiti in progetti finanziati da Green Bond.

<sup>(4)</sup> Per approfondimenti sui target pubblicati, si rimanda al 2022 TCFD Report [\[1\]](#).

<sup>(5)</sup> Portafoglio riferito a specifiche asset class – azioni e obbligazioni corporate quotate – previste da NZAMI.

<sup>(6)</sup> Target calcolato come intensità di emissioni di gas serra di "Scope 1" (derivanti da fonti di proprietà o controllate dall'azienda) e "Scope 2" (generate dall'energia acquistata e consumata dall'azienda) per milione di euro di fatturato delle società in portafoglio.

<sup>(7)</sup> Target calcolato come intensità di emissioni di gas serra di "Scope 1" (derivanti da fonti di proprietà o controllate dall'azienda) e "Scope 2" (generate dall'energia acquistata e consumata dall'azienda) rispetto all' EVIC (Enterprise Value Including Cash, ovvero il valore di mercato dell'emittente inclusa la cassa).

## EURIZON

Eurizon Capital SGR SpA offre agli investitori una gamma ampia e diversificata di fondi che integrano i rischi di sostenibilità nelle scelte di investimento e a fine 2022 vantava un patrimonio pari a oltre 110 miliardi di euro in prodotti che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 del Regolamento UE 2019/2088 (SFDR), che rappresentano circa il 54% del patrimonio gestito in OICR (Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio) dalla società.

### L'INTEGRAZIONE DEI FATTORI ESG NEL PROCESSO DI INVESTIMENTO

La visione e la missione di Eurizon Capital SGR S.p.A. sottolineano l'importanza per le Società appartenenti alla Divisione Asset Management del Gruppo Intesa Sanpaolo di collaborare con le società oggetto di investimento per promuovere regole che privilegino aspetti di sostenibilità degli investimenti e promuovano elevati standard di governance. Eurizon ritiene infatti che gli emittenti che implementano elevati standard a livello ambientale, sociale e di governo societario siano in grado di generare performance sostenibili nel lungo periodo.

Nel corso del 2022, alla luce degli aggiornamenti del quadro normativo europeo in tema di investimenti sostenibili e in accordo con quanto previsto dal Regolamento UE 2019/2088 (SFDR), Eurizon ha aggiornato la propria Politica di Sostenibilità, integrando le metodologie di selezione e monitoraggio degli strumenti finanziari in essere. Tali metodologie prevedono l'applicazione di specifici processi di selezione degli strumenti finanziari, opportunamente graduati in funzione delle caratteristiche e degli obiettivi dei singoli prodotti gestiti, che tengono conto di fattori ESG e di principi SRI, in coerenza con ben definite strategie:

- “Esclusioni e restrizioni SRI” nei confronti di emittenti operanti in settori ritenuti non “socialmente responsabili” ai quali sono applicate restrizioni o esclusioni rispetto all’Universo di Investimento dei singoli patrimoni gestiti (cd. “SRI Binding screening”); sono considerate in questo ambito le società caratterizzate da un evidente coinvolgimento diretto nella manifattura di armi non convenzionali, le società che derivano almeno il 25% del fatturato da attività estrattive o di produzione di energia elettrica collegate al carbone termico o le società che derivano almeno il 10% del fatturato da attività di estrazione di oil & gas attraverso lo sfruttamento delle sabbie bituminose (cd. oil sands);
- “Esclusioni e restrizioni ESG” nei confronti di emittenti “critici” per i quali viene attivato un processo di escalation che determina restrizioni e/o esclusioni rispetto all’Universo di Investimento dei singoli patrimoni gestiti (cd. “ESG Binding screening”); sono definiti emittenti “critici” quelle società caratterizzate da una più elevata esposizione a rischi ambientali, sociali e di governo societario ossia che presentano un livello di rating di sostenibilità ESG più basso nell’universo di investimento azionario e obbligazionario;
- “Integrazioni di fattori ESG” nell’analisi, nella selezione e nella composizione dei portafogli gestiti con l’obiettivo di costruire portafogli caratterizzati da uno “score ESG” superiore a quello del relativo universo di investimento (cd. “ESG integration”);
- “Impronta di carbonio” che prevede l’integrazione di modalità di misurazione delle emissioni di diossido di carbonio ( $\text{CO}_2$ ) generate dagli emittenti, finalizzate alla costruzione di portafogli caratterizzati da una impronta di carbonio inferiore a quella del proprio universo di investimento (cd. “Carbon Footprint”);
- “Investimenti ad impatto” che utilizzano metodologie di selezione degli investimenti finalizzate a generare un impatto sociale o ambientale insieme ad un ritorno finanziario misurabile (cd. “Impact investing”);
- “Azionariato attivo” con la promozione di un’interazione proattiva nei confronti delle società emittenti sia mediante l’esercizio dei diritti di intervento e di voto sia mediante il confronto con le società partecipate, incoraggiando un’efficace comunicazione con il management delle società (cd. “active ownership - engagement”).

Le principali novità recepite nel corso del 2022 hanno riguardato:

- la strategia “Esclusioni e restrizioni SRI”, che è stata aggiornata in ragione dei seguenti aspetti:
  - il recepimento della legge 220/2021 relativa alle misure atte a contrastare il finanziamento delle imprese produttrici di armi non convenzionali, prevedendo ulteriori restrizioni riguardanti il finanziamento delle imprese produttrici di mine antipersona, di munizioni e submunizioni a grappolo;
  - il recepimento delle previsioni contenute nei principali trattati e convenzioni internazionali sul tema della manifattura delle armi non convenzionali in relazione alle attività da essi consentite<sup>8</sup>.

<sup>8)</sup> Trattato di Ottawa (1997) che proibisce l’uso, lo stoccaggio, la produzione e il trasferimento di mine antiuomo; Convenzione sulle munizioni a grappolo (2008) che proibisce l’uso, lo stoccaggio, la produzione e il trasferimento di munizioni a grappolo; Convenzione sulle munizioni a grappolo (2008) che vieta l’uso, lo stoccaggio, la produzione e il trasferimento di munizioni a grappolo; Convenzione sulle armi chimiche (1997), che vieta l’uso, lo stoccaggio, la produzione e il trasferimento di armi chimiche; Convenzione sulle armi biologiche (1975), che vieta l’uso, lo stoccaggio, la produzione e il trasferimento di armi biologiche; Regolamento (UE) 2018/1542 del 15 ottobre 2018, concernente misure restrittive contro la proliferazione e l’uso di armi chimiche.

Inoltre, a conferma del crescente impegno nella lotta al cambiamento climatico da parte della SGR, in corso d'anno sono state introdotte a tutela degli ecosistemi fragili specifiche limitazioni/restrizioni all'investimento in emittenti che generano più del 10% del proprio fatturato dall'attività di estrazione di petrolio attraverso lo sfruttamento di sabbie bituminose (cd. Oil Sands);

- le strategie di integrazione di fattori ESG (cd "ESG Integration"), che sono state aggiornate introducendo ulteriori processi di selezione di:
  - investimenti in strumenti finanziari di emittenti le cui attività contribuiscono ad uno o più obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) promossi dalle Nazioni Unite (cd. Sustainable Integration);
  - investimenti basati sullo screening di OICR target a condizione che tali prodotti investano almeno il 70% degli asset in OICR che promuovono caratteristiche ambientali o sociali o obiettivi di investimento sostenibile (cd. "Manager Selection Integration");
  - investimenti che tengono conto delle logiche di costruzione dei rispettivi benchmark, identificati in funzione di criteri ambientali, sociali e di governo societario, a condizione che tali prodotti - quali, ad esempio, i prodotti a Limited Tracking Error e i prodotti indicizzati - investano almeno il 90% degli asset in emittenti presenti nel benchmark (cd. "ESG Index Integration");
  - emittenti governativi che utilizzano gli indicatori previsti sia dal cd. "Sustainable Development Report" sia per monitorare i principali impatti avversi; tale obiettivo viene raggiunto investendo almeno il 70% degli asset in tali emittenti (cd. "Sovereign ESG Integration");
- la strategia di "Investimento ad impatto" che si basa sulla selezione di investimenti finalizzati a contribuire ad obiettivi di sviluppo sostenibile ai sensi del Regolamento SFDR, è stata aggiornata in considerazione dei seguenti obiettivi:
  - contribuire ad obiettivi di sviluppo sostenibile attraverso processi di selezione degli investimenti basati su criteri di investimento sostenibile ai sensi del Regolamento SFDR (cd "SDG Investing");
  - generare un impatto sociale o ambientale insieme ad un ritorno finanziario misurabile (cd "Impact Investing").

Per ognuna delle Strategie, Eurizon mantiene specifici processi decisionali e limiti operativi finalizzati al contenimento dei rischi, anche reputazionali, dei portafogli gestiti, il cui rispetto è monitorato dalla Funzione Risk Management con il supporto della Funzione Compliance & AML.

Si segnala inoltre che, per il 2022, la valutazione dei principali effetti negativi delle scelte di investimento sui fattori di sostenibilità (c.d. PAI) e la definizione delle possibili connesse azioni di mitigazione sono diventate parte integrante dell'approccio di Eurizon alla sostenibilità. In tale ambito, la SGR si è dotata di uno specifico framework che definisce in che modo i PAI (Principal Adverse Impacts) sono presi in considerazione all'interno dei patrimoni gestiti, secondo quanto previsto dal Regolamento 2019/2088.

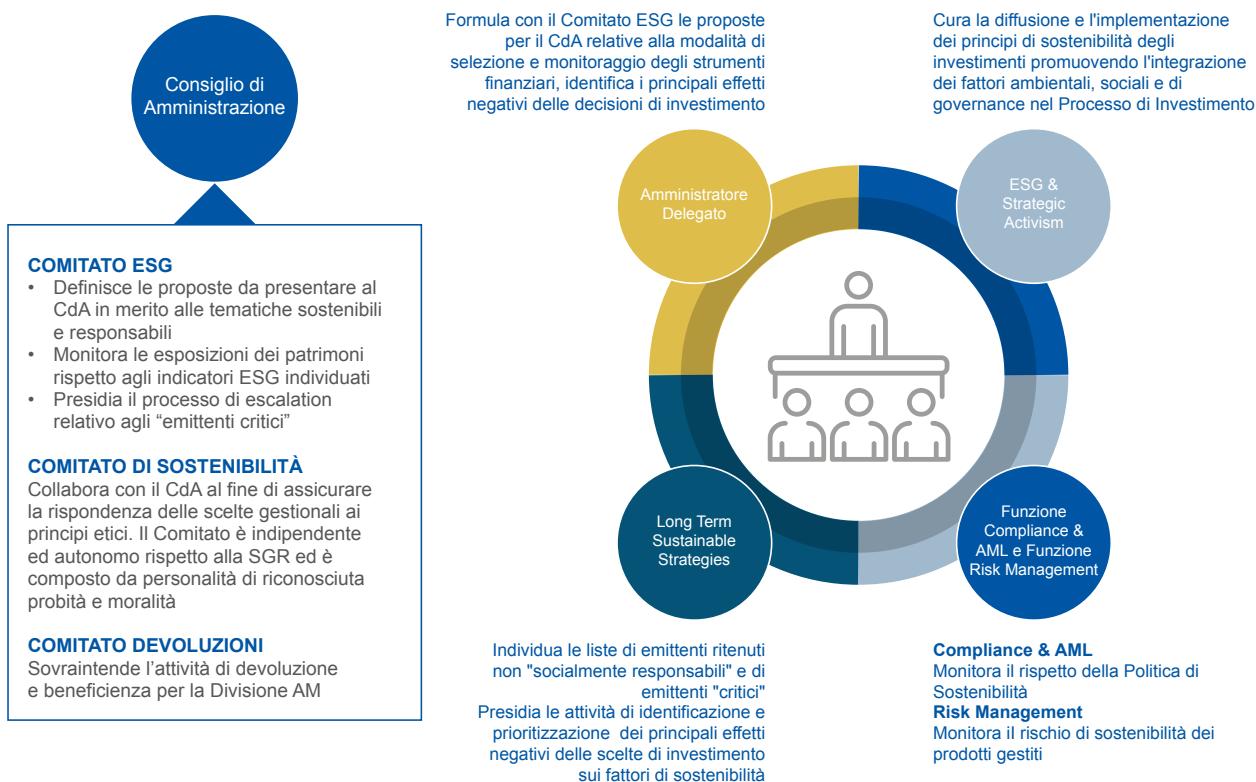
In relazione all'obiettivo del nuovo Piano sull'ulteriore sviluppo dello scoring ESG proprietario di Eurizon, nel 2022 è stata ampliata la copertura con l'estensione del calcolo dello score anche agli emittenti corporate dei mercati emergenti e alle c.d. "small cap".

Nel 2022, Eurizon ha pubblicato e aggiornato il suo Report di Sostenibilità, che per il secondo anno, illustra le azioni intraprese dalla SGR nel 2021 in attuazione della Politica di Sostenibilità e della Politica di Impegno<sup>9</sup>. Inoltre, ha ridefinito un quadro di riferimento che prevede il coinvolgimento di numerosi organi e strutture aziendali, che concorrono all'attuazione della Politica di sostenibilità e che testimoniano la trasversalità delle responsabilità aziendali.

Si segnala che per l'anno 2022 il Comitato Devoluzioni di Eurizon, organo che sovrintende le attività di devoluzione e beneficenza della Divisione Asset Management e che si occupa delle devoluzioni previste dalla documentazione legale di alcuni prodotti gestiti da Eurizon, ha approvato la donazione di un importo di 797.000 euro a favore di 29 iniziative benefiche. In particolare, sono state privilegiate le iniziative a supporto di attività umanitarie, di ricerca e di supporto ai bisognosi; tra queste, a inizio anno, Eurizon ha devoluto 200.000 euro in favore della Fondazione Rava a sostegno delle strutture ospedaliere pediatriche in Ucraina.

<sup>(9)</sup> Al fine di disciplinare i comportamenti che la SGR adotta per stimolare il confronto con gli emittenti in cui investe, integrando il proprio impegno in qualità di azionista nella strategia di investimento, la SGR ha definito la propria Politica di Impegno, adottata anche ai sensi dell'articolo 124-quinquies del Decreto Legislativo n. 58 del 24 febbraio 1998 (cd. "Testo Unico della Finanza" - TUF) e aggiornata nel corso del 2022.

## LA GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ DI EURIZON



## AZIONARIATO ATTIVO

Nel 2022 Eurizon, nell'ambito delle proprie attività di Stewardship, ha definito con il termine Engagement il confronto/dialogo con le società in cui investe in un'ottica di coinvolgimento e relazione di medio/lungo periodo, con l'obiettivo di monitorarne e determinarne gli impegni su specifiche tematiche, nonché di partecipare alle relative assemblee degli azionisti.

In qualità di aderente ai Principi Italiani di Stewardship per l'esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate, la SGR presta particolare attenzione alle politiche implementate dagli emittenti, stimolando il confronto con le società in cui investe. I Principi definiti da Assogestioni sono allineati a quelli contenuti nello Stewardship Code promosso dall'European Fund and Asset Management Association (EFAMA), di cui Eurizon Capital SGR è membro, e che hanno l'obiettivo di incoraggiare, a livello europeo, lo sviluppo di pratiche di buon governo societario.

Nel 2022, Eurizon ha condotto complessivamente 1.034 incontri con 622 società emittenti; di questi 538 si sono configurate come attività di engagement, svolte con 342 emittenti diversi. Gli engagement qualificati come ESG nel periodo risultano essere 271 e rappresentano il 50% del totale degli engagement svolti nel periodo (34% sul totale incontri), a conferma del forte impegno di Eurizon nei confronti delle tematiche di sostenibilità e dell'efficacia dello strumento dell'azionariato attivo.

In questo contesto, si evidenzia che nell'ambito della Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI), a luglio 2022, è iniziata l'attività di engagement con l'obiettivo di contattare 155 aziende entro il 2030, selezionate prendendo in considerazione diversi fattori, tra cui il livello attuale di emissioni di carbonio, quello stimato per il futuro, la giurisdizione ed i progressi fatti fino ad oggi in riferimento agli obiettivi di decarbonizzazione.

Per quanto riguarda l'esercizio del diritto voto in assemblea, nel corso del 2022, Eurizon ha preso parte a 254 assemblee degli azionisti, 69 di selezionate società quotate sulla Borsa Italiana (27% del totale) e 185 sui mercati internazionali (73%), esprimendo il voto su 3.324 risoluzioni all'ordine del giorno.

Nel 2022 Eurizon ha pubblicato lo Stewardship Report relativo alle attività di engagement e all'esercizio del diritto di voto, riportando oltre alle statistiche relative alle attività condotte, anche le tematiche maggiormente rilevanti per la SGR.

## NUOVI PRODOTTI CHE INTEGRANO FATTORI ESG

Nell'ambito del Regolamento UE 2019/2088 (SFDR), a fine 2022, il patrimonio degli OICR (Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio) offerti riconducibili agli ex artt. 8 e 9 ammonta a oltre 110 miliardi di euro, che rappresentano complessivamente circa il 54% del patrimonio gestito in OICR da parte di Eurizon; in particolare, il patrimonio dei prodotti categorizzati come art. 8 ammonta a circa 106,9 miliardi di euro e il patrimonio dei prodotti categorizzati come art. 9 a circa 3,3 miliardi di euro.

Il numero di prodotti gestiti secondo tali criteri è pari a 232 (59 dei quali lanciati nel 2022) - considerando le singole finestre di collocamento - riferiti a 32 diverse strategie di investimento.

In particolare, in linea con la mission aziendale, nel 2022 sono stati lanciati dalla SGR diversi OICR che integrano i fattori ESG nel processo di selezione e che prevedono la protezione del capitale o una strategia "step-in" per investire gradualmente nei mercati azionari.

Si evidenzia che a fronte del crescente impegno verso i target di Net Zero sottoscritti e pubblicati dalla SGR nel 2022, la Società ha lanciato i primi due fondi Fondo Eurizon Step 50 Obiettivo Net Zero che investono in aziende globali impegnate nel raggiungimento dell'obiettivo Net Zero entro il 2050.

Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, l'offerta di prodotti ESG di VÚB Banka (Slovacchia), Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), Privredna Banka Zagreb (Croazia) e CIB Bank (Ungheria) si è ulteriormente arricchita per un totale di 48 fondi ESG a catalogo. Nello specifico, Privredna Banka Zagreb ha cominciato la distribuzione dei fondi ESG di diritto lussemburghese e CIB Bank ha proposto due fondi che sono stati trasformati in Articolo 8 durante l'anno.

### GREEN BONDS IMPACT REPORT

A maggio 2022 la SGR ha redatto il Green Bonds Impact Report in riferimento ai comparti Eurizon Fund Absolute Green Bonds e Eurizon Fund Green Euro Credit per il periodo di analisi (1° gennaio 2021 – 31 dicembre 2021), in cui sono illustrati i risultati dell'analisi quantitativa d'impatto e il contributo agli SDGs delle Nazioni Unite<sup>10</sup>.

In particolare, in relazione a Eurizon Fund Absolute Green Bonds, si è calcolato che per ogni milione di euro investito si ottengono i seguenti risultati: 1.100 Megawatt/ora prodotti, 239.441 litri di acqua risparmiati o purificati, 776 tonnellate di CO<sub>2</sub> ridotta. Il patrimonio del fondo a fine dicembre 2022 si è attestato a oltre €1,45 miliardi.

Per il fondo Eurizon Fund Green Euro Credit, per ogni milione di euro investito si ottengono i seguenti risultati: 618 Megawatt/ora prodotti, 149.486 litri di acqua risparmiati o purificati, 493 tonnellate di CO<sub>2</sub> ridotta. Il patrimonio del fondo a fine 2022 si è attestato a oltre €0,6 miliardi.

Si segnala che Eurizon, grazie a Eurizon Fund Absolute Green Bonds, si è posizionata al primo posto agli ESG Investing Awards 2022, nella categoria Best ESG Investment Fund ed è stata premiata anche ai MainStreet Partners "ESG Champions" 2022.

Anche con riferimento ai mandati istituzionali, il processo di investimento della Società tiene conto dell'integrazione dei criteri ESG nelle scelte di investimento in accordo con quanto previsto dal Regolamento UE 2019/2088. In particolare, tutti i mandati rispettano criteri di esclusione sia per quanto riguarda tematiche SRI (con riferimento agli emittenti operanti in settori non socialmente responsabili) che ESG (emittenti ritenuti critici con basso score ESG). Su un numero elevato di mandati (47 mandati, 10,3 miliardi di euro gestiti e un totale di 28 clienti) viene prodotto con regolarità un report specifico ESG in cui è dettagliato il posizionamento del portafoglio rispetto al benchmark di riferimento. Inoltre, Eurizon gestisce 18 mandati relativi a 13 clienti per circa 5,8 miliardi di euro su cui vengono implementate specifiche limitazioni agli investimenti e/o viene fornito supporto ai clienti nell'attività di engagement e corporate governance.

Al fine di favorire la diffusione esterna delle tematiche ESG, oltre al materiale di supporto, alla presentazione e commercializzazione di prodotto, in corso d'anno sono stati realizzati specifici interventi formativi e informativi. In particolare, nell'ambito della Divisione Asset Management sono state organizzate diverse tipologie di corsi per le Reti bancarie extra captive, per i consulenti finanziari e i Clienti istituzionali, che hanno riguardato temi quali: i diversi tipi di economie, l'evoluzione attuale degli incontri istituzionali, l'importanza dell'Azionariato Attivo, del Framework normativo e della reportistica ESG e la terminologia legata alla sostenibilità.

<sup>(10)</sup> Per gli approfondimenti in merito agli importanti risultati di impatto ambientale e sociale derivati dagli investimenti effettuati, si rimanda al Green Bonds Impact Report [i].

Le iniziative intraprese nel 2022, oltre a fornire una overview normativa e una panoramica dei prodotti ESG, hanno illustrato la direzione intrapresa dal mercato e le azioni avviate da Eurizon nel corso dell'anno. Si segnala infine che il CEO di Eurizon Capital SGR è stato nominato Presidente del Comitato per l'Educazione Finanziaria di Assogestioni. Contestualmente è stato lanciato dall'associazione un progetto sui giovani e la gestione del risparmio, per il quale Eurizon ha presieduto la conferenza di presentazione.

## FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

La Divisione Private Banking considera di fondamentale importanza l'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance nel proprio modello di business nella convinzione che questi elementi, oltre a favorire uno sviluppo economico e sociale sostenibile, possano contribuire positivamente ai risultati finanziari dei portafogli dei clienti riducendone, al contempo, i rischi.

In linea con l'obiettivo dichiarato nel Piano d'Impresa 2022-2025 relativo allo Sviluppo di servizi di consulenza ESG dedicati, nel corso del 2022 Fideuram ha integrato il proprio modello di servizio basato sulla consulenza personalizzata per gestire le preferenze di sostenibilità dei propri clienti, che da luglio 2021 vengono raccolte attraverso il questionario di profilatura Mifid. A partire da agosto 2022, sono state rilasciate nuove funzionalità per arricchire la piattaforma di consulenza ed in particolare è stata introdotta la visualizzazione della composizione dei portafogli rispetto alle caratteristiche ambientali, sociali e di buona governance degli investimenti ed il monitoraggio nel tempo dell'aderenza dello stesso alle preferenze espresse dal cliente. In sede di proposta viene poi applicato un nuovo controllo di coerenza degli investimenti ipotizzati rispetto alle preferenze di sostenibilità indicate dai clienti misurata in termini di impatto ESG sul portafoglio.

Sempre in ottica di sensibilizzazione ed engagement nei confronti dei clienti sui temi di sostenibilità, nel 2022 si sono realizzati 47 eventi (28 in presenza e 19 in digitale) che hanno visto la partecipazione di 11.150 partecipanti (5.000 in presenza e 6.150 in digitale).

Inoltre, con l'obiettivo di formare in modo adeguato i professionisti, Fideuram ha lanciato un programma di formazione completo per la certificazione ESG per i banker, con oltre 51.000 ore erogate a 3.057 partecipanti, e per i private banker dipendenti e gli agenti, con circa 13.900 ore erogate a oltre 1.040 partecipanti.

La Divisione ha aggiornato la propria normativa interna integrando le modifiche, riconducibili alla sostenibilità e alle relative evoluzioni normative introdotte a livello europeo e nazionale, sulle preferenze dei clienti, sulla product governance e sulla gestione dei prodotti finanziari, sui processi di erogazione dei servizi di investimento, della consulenza in materia di prodotti finanziari e della distribuzione di prodotti assicurativi.

Con riferimento allo sviluppo e selezione di nuove soluzioni di investimento, è stato arricchito il processo di selezione degli emittenti e delle Società Prodotto con analisi volte a valutarne il posizionamento rispetto a parametri riferiti ai fattori ESG e alla gestione del rischio di sostenibilità; inoltre, nel rispetto delle Regolamento EU 2019/2088 (SFDR), sono stati adottati al livello di Gruppo, oltre ai criteri di classificazione dei prodotti sostenibili (artt.8/9) ove applicabile, anche la presenza di investimenti sostenibili/ecosostenibili (art. 2 comma 17 del Regolamento EU 2020/852) e la considerazione dei PAI (art. 7 della SFDR). Questa impostazione irrobustisce la valutazione della sostenibilità dei prodotti in fase di selezione e nel monitoraggio nel tempo della gamma di offerta.

Inoltre, ai sensi degli articoli 3 e 4 del Regolamento SFDR, Fideuram pubblica sul proprio sito istituzionale il documento sulle Politiche sull'integrazione dei rischi di sostenibilità e informazioni sui principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità nella prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti e nell'ambito della distribuzione assicurativa, con cui illustra la propria politica rispetto all'integrazione dei rischi di sostenibilità ambientale, sociale e di governance (ESG) nelle attività e nei processi aziendali di selezione degli emittenti e di definizione del catalogo dei prodotti finanziari ed erogazione del servizio di consulenza.

Con l'obiettivo di delineare un approccio volto non soltanto all'orientamento verso investimenti sostenibili e responsabili (SRI) ma anche all'integrazione di fattori ambientali, sociali e di governance (ESG), le Società prodotto della Divisione hanno adottato le Politiche di Investimento Sostenibile e Responsabile. Tali politiche coinvolgono tutti i collaboratori e trovano applicazione nelle attività aziendali e nei processi di investimento.

Sono state altresì adottate le Politiche di Impegno volte a descrivere i comportamenti che le società della Divisione attuano per stimolare il confronto con gli emittenti e favorire l'impegno a lungo termine nelle imprese nelle quali investono. Inoltre, entrambe le Società (Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management Ireland) svolgono l'attività relativa all'esercizio dei diritti amministrativi e di voto, attraverso la piattaforma di proxy voting ISS per i titoli detenuti dai Fondi gestiti. Fideuram Asset Management SGR ha anche aderito, in conformità alla Direttiva SRD II, ai Principi italiani di Stewardship promossi da Assogestioni per l'esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate assicurando così una piena trasparenza in merito a performance e strategia dell'emittente, governance, responsabilità sociale di impresa e gestione dei rischi.

Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking, attraverso una Governance basata su importanti presidi organizzativi, costruisce e persegue una strategia aziendale integrata che guarda, oltre ai risultati di business, al capitale umano, sociale, relazionale e ambientale. In particolare:

- il Sustainability Manager svolge una supervisione complessiva e integrata delle iniziative ESG, anche in raccordo con le iniziative del Gruppo Intesa Sanpaolo;
- la sessione “Sostenibilità (ESG)”, all’interno del Comitato di Direzione della Divisione, individua con una frequenza almeno trimestrale i temi di sostenibilità e definisce le iniziative strategiche, valutandone la fattibilità finanziaria e l’impatto;
- il team ESG & Strategic Activism di Fideuram Asset Management assicura una corretta gestione delle tematiche ESG anche nelle società di asset management della Divisione. Tra i suoi principali compiti figurano: integrare le metriche ESG nell’analisi finanziaria dei prodotti gestiti, valutare i profili di sostenibilità dei prodotti distribuiti e gestiti da terzi, gestire i prodotti focalizzati sulla sostenibilità e presidiare le attività di corporate governance ed engagement nei confronti degli emittenti; la struttura si occupa inoltre dell’implementazione del progetto Net-Zero Asset Management Initiative e delle iniziative a favore del contrasto al cambiamento climatico.

Nel 2022 è proseguito il Programma ESG avviato nel 2021 dalla Divisione, che punta ad integrare la sostenibilità in tutti gli aspetti di gestione del business e delle operation attraverso il coinvolgimento trasversale di tutte le funzioni aziendali. Tra i principali obiettivi si evidenziano la definizione del posizionamento strategico rispetto alle tematiche ESG, l’integrazione della sostenibilità nel modello di servizio, l’inclusione dei fattori e dei rischi di sostenibilità sia nel processo di investimento, sia nell’attività di consulenza finanziaria e lo sviluppo della cultura e sensibilità aziendale verso temi ESG.

#### LE PREFERENZE DI SOSTENIBILITÀ DEI CLIENTI

A luglio 2021, il questionario di profilatura Mifid della clientela è stato integrato con domande specifiche volte a rilevare le eventuali preferenze di sostenibilità. Dall’analisi svolta sulle risposte, al 31/12/2022 si osserva una assoluta predominanza di clienti che dichiarano di avere preferenze di sostenibilità, circa l’86% per Fideuram e circa il 92% per Intesa Sanpaolo Private Banking, con una netta prevalenza di preferenze sulla parte ambientale (oltre il 90% su tutta la Divisione).

A fronte di una clientela fortemente orientata alla sostenibilità, come emerge dall’analisi delle risposte ai questionari Mifid, ed in linea con gli obiettivi del Gruppo, la Divisione prosegue il dialogo con le proprie fabbriche prodotto e con i partner terzi allo scopo di ampliare l’offerta di soluzioni di investimento sostenibili a disposizione dei consulenti delle Reti della Divisione.

Nell’ambito dei prodotti e servizi della Casa, già in gamma, si segnala l’attività svolta da Fideuram Asset Management SGR sui propri fondi, ma soprattutto sulle linee di gestione di Fogli e Gestioni Patrimoniali Omnia in gamma, di cui 68 sono state ricondotte all’art. 8 SFDR. Fideuram Asset Management Ireland ha proseguito l’attività su Fonditalia con la riconduzione all’art. 8 SFDR di ben 37 comparti.

Sempre nel 2022, la nuova offerta si è fortemente indirizzata su soluzioni che rispecchiassero i criteri adottati dalla Divisione in tema ESG con un rapporto di 3 su 4. Le novità hanno riguardato le differenti famiglie di prodotto (fondi tradizionali ed alternativi, gestioni patrimoniali, prodotti di investimento assicurativo e collocamenti di prodotti di risparmio amministrato), tra cui si segnalano:

- Willerfunds Private Suite, un veicolo di Fideuram Asset Management Ireland dedicato alla Rete ISPB che ha lanciato 11 nuovi comparti realizzati con primari asset manager internazionali, 8 che promuovono caratteristiche ambientali e/o sociali (art. 8 SFDR) e 3 con obiettivi di investimento sostenibili (art. 9 SFDR);
- FAI Mercati Privati Sostenibili, realizzato da Fideuram Asset Management SGR in collaborazione con Blackrock, che è uno dei primi esempi sul mercato italiano di fondo alternativo classificato ex art. 8 SFDR.

Nell’ambito delle Gestioni Patrimoniali, la gamma Fogli Fideuram è stata arricchita con nuove linee ESG, tra le quali: Foglio Impact Allocation e Equity Net Zero Emission (art. 9 SFDR), Foglio Next Generation Winners (art. 8 SFDR) e il Mio Foglio ESG (art. 8 SFDR); quest’ultimo consente al cliente di costruire il proprio portafoglio a partire da uno specifico elenco di strategie che presentano spiccate caratteristiche ESG (tutte classificate artt. 8 o 9 SFDR) o di utilizzare portafogli modelli predefiniti (“percorsi guidati”) declinati per livello di rischio e costruiti secondo l’approccio “High Conviction”, legato alla selezione tattica di specifici temi ESG.

Al 31 dicembre 2022, per Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management (Ireland) si potevano contare 197 prodotti ex artt. 8 e 9 del Regolamento SFDR, per un totale di masse gestite pari a

46,4 miliardi di euro così ripartite: 26,6 miliardi in fondi di investimento, 17,2 miliardi in gestioni patrimoniali e la quota restante in prodotti assicurativi. Nello specifico l'offerta ESG in fondi prevedeva 77 fondi classificati ex art. 8 e 4 classificati ex art. 9 del Regolamento SFDR su un totale di 183 fondi (26,6 miliardi di euro pari al 61% del patrimonio totale dei fondi).

Ad integrazione dell'offerta di prodotti del Gruppo secondo l'Approccio di Architettura Aperta Guidata per soddisfare anche i bisogni più sofisticati, il cliente può trovare a catalogo anche l'offerta di prodotti ESG di terzi in collaborazione con le primarie case d'investimento a livello internazionale. Al 31 dicembre 2022, si evidenzia che il 57% del patrimonio di risparmio gestito dei clienti è classificato ex artt. 8 e 9 del Regolamento SFDR (27% nel 2021).

### FONDITALIA 4 CHILDREN

Nel 2021 Fideuram Asset Management Ireland ha lanciato in collaborazione con UNICEF il fondo Fonditalia 4 Children, primo comparto di Fonditalia ad essere classificato ai sensi dell'art. 9 SFDR in quanto persegue obiettivi di sostenibilità con particolare attenzione all'ambito sociale. Il portafoglio è costruito selezionando società che supportano e favoriscono obiettivi sociali quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il miglioramento della salute e del benessere, il lavoro dignitoso, l'inclusione economica e sociale, un'istruzione di qualità, città e comunità sostenibili con un focus tematico sui diritti dei bambini. Il prodotto prevede una collaborazione con Unicef sia per la definizione delle esclusioni dei titoli dall'universo investibile, sia per la devoluzione ricorrente di un importo delle commissioni a sostegno di alcuni loro programmi specifici. Il fondo al 31 dicembre 2022 gestiva circa 254,5 milioni di euro.

### FONDO PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO

La Direttiva Europea 2016/2341 c.d. IORP II, in vigore anche nel sistema della previdenza complementare italiana, ha incoraggiato i fondi pensione ad adottare un approccio strategico e di lungo periodo per l'integrazione dei fattori ESG nella gestione dei rischi e nelle strategie di investimento. La sensibilità ed il presidio con logiche ESG del portafoglio sono considerati un elemento fondamentale della politica di gestione del portafoglio non solo con riferimento agli obblighi normativi, ma anche nell'ottica di un corretto presidio del rischio.

In tale prospettiva, il Fondo ha pubblicato le Comunicazioni in materia di politica di impegno, il documento sulla Strategia di investimento e accordi con i gestori di attivi, nonché l'Informativa sulla sostenibilità ai sensi del Regolamento UE 2019/2088, per rispondere alle disposizioni normative in tema di trasparenza; è stata inoltre adeguata la Nota Informativa (che è il documento a cui tutti gli iscritti devono fare riferimento) in cui è stata prevista un'appendice dedicata all'Informativa sulla sostenibilità; infine, per ogni singolo comparto del Fondo è stato indicato se si caratterizza per investimenti sostenibili o con aspetti ESG.

Dall'inizio della propria attività nel 2016, il Fondo ha elaborato propri principi di condotta da adottare in materia di sostenibilità e responsabilità e, per tradurre in pratica tali principi, aderisce ai Principles for Responsible Investment (PRI) promossi dalle Nazioni Unite per diffondere e sostenere l'investimento sostenibile e responsabile nella comunità finanziaria internazionale.

Le Linee Guida ISR (Investimenti Sostenibili e Responsabili) pubblicate dal Fondo definiscono le attività dell'Ente in tema di investimenti sostenibili e responsabili; si tratta di raccomandazioni di comportamento ispirate alle più diffuse prassi internazionali relative agli approcci scelti, agli strumenti adottati e al ruolo delle parti coinvolte. Per l'implementazione e il controllo periodico delle attività connesse agli investimenti sostenibili e responsabili, il Fondo si avvale della collaborazione di un Advisor di sostenibilità (Advisor ESG), selezionato dal Consiglio di Amministrazione.

Un focus particolare è stato posto dal Fondo al tema del Cambiamento climatico con l'attivazione nel 2020 del comparto Futuro Sostenibile, caratterizzato dall'approccio ESG e con un focus specifico sul Climate Change. Questo comparto investe in settori e compagnie che pongono al centro della loro attività fattori principalmente di natura ambientale, ma anche sociale e di governance; a dicembre 2022, oltre 17.700 iscritti hanno deciso di investire in questo comparto, che ha raggiunto un patrimonio di circa 134 milioni di euro.

Il Fondo ha inoltre aderito all'iniziativa collettiva Climate Action 100+ (CA100+), di cui le organizzazioni internazionali UN-PRI e IIGCC (Institutional Investor Group on Climate Change) sono parte attiva. L'iniziativa coinvolge oltre 700 investitori con risorse in gestione per circa 68 mila miliardi di dollari. Il progetto sottopone ad engagement sul cambiamento climatico 166 società con una capitalizzazione complessiva di oltre 10 mila miliardi di dollari, identificate come responsabili per oltre l'80% delle emissioni di gas serra prodotti industrialmente, con l'obiettivo di indurre tali società ad adottare una solida governance attiva sui cambiamenti climatici e ridurre le emissioni di

gas serra in linea con gli accordi di Parigi, aumentando al contempo la trasparenza nell'attività di reporting.

Il Fondo, per la misurazione dell'impatto negativo degli emittenti sui fattori di sostenibilità, ha ritenuto inoltre importante prendere in considerazione gli indicatori PAI (Principal Adverse Impacts), sia con riferimento a quelli obbligatori che ad ulteriori indicatori addizionali, secondo quanto stabilito dal Regolamento UE 2019/2088 e così come pubblicato nel Documento denominato Dichiarazione sulla considerazione dei principali effetti negativi per la sostenibilità per il comparto Futuro Sostenibile.

Anche nei propri investimenti diretti il Fondo ha tenuto conto delle tematiche di sostenibilità, proseguendo in investimenti in energie rinnovabili tramite fondi specializzati.

Nel corso del 2022 è stato istituito all'interno del Fondo uno specifico ufficio dedicato al presidio delle tematiche ESG e sono state implementate le metriche per il monitoraggio della realizzazione delle linee guida del Fondo. Con l'applicazione di queste ultime, il Fondo si è dotato di idonei presidi procedurali per rendere effettivo il divieto di investimento in società che producono mine antipersona e munizioni e submunizioni a grappolo, secondo quanto previsto dalla legge 220/2021 e successive modifiche.

## ASSICURAZIONE SOSTENIBILE

In linea con gli obiettivi del Gruppo Intesa Sanpaolo e la rilevanza strategica che l'integrazione dei fattori ESG sta assumendo per il settore finanziario ed assicurativo, la Divisione Insurance ha proseguito nel 2022 il suo percorso di sviluppo delle tematiche ESG, prevedendo la realizzazione di interventi ed iniziative concrete sia per far evolvere la governance interna, sia per generare un impatto concreto e rilevante in termini ambientali, sociali e di trasparenza verso i propri clienti.

Coerentemente con gli impegni assunti con l'adesione alla Net Zero Asset Owner Alliance e alla Net Zero Insurance Alliance sottoscritte dalla Capogruppo assicurativa a dicembre 2021, con i Sustainable Development Goals (SDGs), i PSI (Principles for Sustainable Insurance) delle Nazioni Unite e gli altri principi internazionali di cui fa parte anche il Gruppo Intesa Sanpaolo, l'integrazione dei fattori ESG è declinata dalla Divisione Insurance nelle diverse aree di business in cui opera.

## GOVERNANCE INTERNA E RISK MANAGEMENT

Intesa Sanpaolo Vita S.p.A., in qualità di Capogruppo del Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita (di seguito Gruppo Assicurativo), ha predisposto strumenti per il presidio della Governance e della gestione dei rischi in ambito sostenibilità tramite unità aziendali, politiche ed iniziative progettuali dedicate, anche in linea con l'evoluzione della normativa nazionale e internazionale.

Sono proseguite le attività dell'unità organizzativa dedicata alla sostenibilità, a capo della quale sono state accentrate le funzioni di governance per le Società del Gruppo Assicurativo, nonché la funzione di referente verso la Capogruppo bancaria e le organizzazioni esterne. La funzione Sostenibilità si pone l'obiettivo di coordinare le progettualità ESG delle Compagnie del Gruppo Assicurativo e lanciare iniziative interne ed esterne per la promozione della cultura della sostenibilità e supportarne la realizzazione insieme alle funzioni di business, coordinare le iniziative trasversali di posizionamento del Gruppo Assicurativo in ambito di sostenibilità e promuovere le iniziative di cultura assicurativa.

Nel 2022 il Gruppo Assicurativo ha lanciato un importante progetto per rafforzare l'integrazione dei fattori ESG e accelerare il percorso verso l'obiettivo net-zero, prevedendo il coinvolgimento delle principali aree di attività della Divisione (Investimenti, Risk Management, Compliance, Legale, Prodotti Vita e Danni, IT, Organizzazione, HR, Controllo di gestione, Data office) per recepire le nuove normative in ottica sia strategica che di conformità regolamentare, definendo una roadmap di interventi da realizzare nel breve, medio e lungo periodo. I tavoli di lavoro vedono un costante coordinamento nei confronti della capogruppo Intesa Sanpaolo e delle altre divisioni di Intesa Sanpaolo (in particolare delle Divisioni Private Banking e Asset Management).

A Giugno 2022 è stata approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo del Gruppo Assicurativo (e successivamente recepita dai Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo Assicurativo) l'aggiornamento della Politica di sostenibilità, che riassume i valori e gli impegni del Gruppo Assicurativo, con l'obiettivo di promuovere un modello di business responsabile e sostenibile e integrare sempre di più i principi di sostenibilità nelle decisioni e processi aziendali. La Politica inoltre attribuisce ruoli e responsabilità sull'integrazione dei principi ESG al Consiglio di Amministrazione e alle strutture aziendali coinvolte.

In linea con l'evoluzione del contesto normativo internazionale, durante l'anno 2022 sono state portate avanti le attività propedeutiche al rispetto dei requisiti normativi con riferimento al Regolamento UE/2019/2088 (SFDR) ed al Regolamento Delegato UE/2022/1288 (SFDR) relativi all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei

servizi finanziari, ed al Regolamento UE/2020/852 (Tassonomia Green) relativo all'istituzione di un quadro che favorisca gli investimenti sostenibili.

In particolare, nel corso dell'anno sono stati aggiornati e allineati tra le Società del Gruppo Assicurativo i criteri per la classificazione dell'offerta in ambito Vita finalizzata alla classificazione di un prodotto finanziario che promuove, tra le altre, caratteristiche ambientali o sociali o una combinazione di tali caratteristiche e un prodotto finanziario che ha come obiettivo investimenti sostenibili (ai sensi degli artt. 8 o 9 di SFDR); sono state in seguito integrate le relative informative precontrattuali e le sezioni pertinenti sui siti internet delle Società.

Nel novembre 2022 è stato inoltre approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo del Gruppo Assicurativo l'aggiornamento della Politica per l'integrazione dei fattori di sostenibilità ESG (Environmental, Social and Governance) nel processo di investimento, con riguardo all'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) e dei principi di Investimento Sostenibile e Responsabile (Sustainable and Responsible Investments - SRI<sup>11</sup>) del Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita, integrando ulteriori fattori di sostenibilità all'interno della strategia di investimento e aggiornando i principi e gli standard di sostenibilità adottati per la gestione responsabile degli investimenti a livello di Gruppo Assicurativo. All'interno del documento sono anche definiti, oltre che i ruoli delle strutture aziendali e dei gestori delegati, le linee guida di investimento, gli elementi di definizione di emittenti critici e i settori esclusi, in linea con la strategia del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Durante l'anno, inoltre, sempre nel rispetto delle esigenze normative, è stata aggiornata la Politica relativa ai principal adverse sustainability impact (PAI), che presenta le modalità di gestione adottate dal Gruppo Assicurativo per mitigare il rischio dell'incidenza potenzialmente negativa sulla sostenibilità connessa agli investimenti; la politica è applicabile a tutte le Società del Gruppo Assicurativo ed una sintesi della stessa è disponibile sui siti delle Compagnie.

Sono state aggiornate anche le Politiche di remunerazione e incentivazione in coerenza e in linea con le previsioni in tema di integrazione dei rischi di sostenibilità ai sensi del Regolamento UE 2019/2088. Per il 2022, in continuità con il precedente esercizio, è stato assegnato a tutti i manager un KPI, con un peso del 15%, denominato "Environmental, Social and Governance (ESG)". Gli obiettivi correlati al KPI ESG si basano sia su risultati a livello di Capogruppo, riconoscendo l'impegno nella sostenibilità del Gruppo nel suo complesso, sia a livello di Gruppo Assicurativo, al fine di valorizzare gli ambiti di azione delle singole strutture.

Inoltre, per le Funzioni Fondamentali, per il 2022, in continuità dal 2018, è stato confermato un KPI, con un peso del 10%, di "Risk Culture - Promozione di consapevolezza a tutti i livelli dell'organizzazione rispetto ai rischi emergenti con particolare focus rispetto a quelli connessi al cambiamento climatico e all'innovazione tecnologica attraverso azioni di informazione, sensibilizzazione e formazione".

Sui siti internet delle Società sono state pubblicate le sintesi delle Politiche di Remunerazione sopra menzionate.

Infine, per consentire un'efficace realizzazione degli interventi previsti e garantire lo sviluppo delle necessarie competenze all'interno dell'azienda, sono state realizzate delle importanti iniziative di formazione sulla popolazione aziendale e sono continue quelle nei confronti dei Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo Assicurativo, già avviate negli anni precedenti, volte ad accrescere la consapevolezza sulle tematiche ESG e gli impatti che generano nel contesto assicurativo.

### ADESIONE A NET ZERO INSURANCE ALLIANCE (NZIA) E NET ZERO ASSET OWNER ALLIANCE (NZAOA)

A fine 2021 il Gruppo Assicurativo ha aderito alle alleanze internazionali Net Zero Insurance Alliance (NZIA) e Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA); NZIA prevede l'impegno ad azzerare le emissioni del portafoglio assuntivo entro il 2050 attraverso la definizione di target intermedi focalizzati sul business Danni, mentre NZAOA prevede l'impegno ad azzerare le emissioni del portafoglio investimenti delle società del gruppo assicurativo entro il 2050, attraverso la definizione di specifici target intermedi sul portafoglio di investimenti (i.e. carbon intensity), l'engagement con le principali controparti per sviluppare e promuovere percorsi di transizione e incentivi al finanziamento della transizione climatica e a nuove tecnologie green.

Rispetto alla NZIA, nel 2022 il Gruppo assicurativo ha partecipato attivamente nel corso dell'anno agli incontri dell'alleanza e risposto alla consultazione sulla bozza di protocollo pubblicata a novembre 2022. Per supportare lo sviluppo di nuovi approcci per la misurazione delle insurance-associated emissions sta anche contribuendo come lead allo studio del possibile contributo del mondo Life and Health.

<sup>(11)</sup> Con riferimento alla gestione degli investimenti, il Gruppo Assicurativo si affida a diversi gestori delegati: Eurizon Capital, Eurizon Capital Real Asset, e Fideuram Asset Management, Fideuram Asset Management Ireland.

Rispetto alla NZAOA, nel mese di ottobre 2022, il Gruppo Intesa Sanpaolo Vita ha comunicato al mercato i propri obiettivi intermedi al 2030<sup>12</sup>. Gli obiettivi definiti dal Gruppo Intesa Sanpaolo Vita rappresentano i target intermedi, nonché i primi passi tangibili che il Gruppo ha compiuto verso l'obiettivo "Net Zero" entro il 2050; in particolare:

- con riferimento alla "area di azione" denominata "Sub-Portfolio", ha fissato un obiettivo intermedio quantitativo di riduzione delle emissioni sulla componente di "Investimenti Diretti" del proprio Portafoglio – per le asset class "Listed Equity" e "Publicly Traded Corporate Bond" - che consiste in una riduzione pari al 50% della "Carbon Intensity by EVIC" entro il 2030, rispetto a dicembre 2021 come periodo di riferimento iniziale (c.d. "baseline year"). Gli Asset Under Management (AUM) oggetto di target, al 31 dicembre 2021, risultano pari a 19,6 miliardi di euro;
- con riferimento alla "area di azione" denominata "Engagement", il Gruppo ha programmato confronti bilaterali con gli emittenti più rilevanti – ovvero i "Top 20 Emitter", che pesano per circa il 70% in termini di emissioni del Portafoglio in Scope del Gruppo Assicurativo – con il fine ultimo di valutare, discutere e abilitare i rispettivi percorsi e strategie di decarbonizzazione. Il Gruppo, inoltre, coopererà con NZAOA fornendo contributi finalizzati alla redazione di position paper collaborativi su tematiche affini;
- con riferimento alla "area di azione" denominata "Financing the Transition", il Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita aggiornerà annualmente il "Climate Solution Reporting", ovvero un monitoraggio di quanto gli investimenti posti in essere "finanzino" la transizione verso un Pianeta "green". La rilevazione, al 31 dicembre 2021, ha registrato la presenza di investimenti a supporto della transizione pari a circa il 5% del Portafoglio "in scope" del Gruppo (Investimenti Diretti e Indiretti). Intesa Sanpaolo Vita, inoltre, collaborerà con un "NZAOA - Financing the Transition Working Group" fornendo contributi finalizzati allo sviluppo e alla pubblicizzazione di nuove soluzioni di investimento a supporto della transizione "green", di standard di reporting e di eventuali nuove metodologie su tematiche affini.

## PRODOTTI ASSICURATIVI E SOSTENIBILITÀ

Durante il 2022 il Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita ha continuato a far evolvere il modello di offerta di prodotti e servizi per tutte le linee di business, per rispondere ai bisogni dei clienti sui temi di sostenibilità. In linea con l'impegno costante del Gruppo Assicurativo per la sostenibilità, delineato anche all'interno delle politiche aziendali definite, l'obiettivo della Divisione è di proseguire il percorso di evoluzione dell'offerta, prevedendo anche nei prossimi anni nuovi prodotti e coperture, nonché la revisione dei processi di prodotto in ottica ESG. L'offerta del Gruppo Assicurativo è articolata nei business Vita e Danni, all'interno dei quali sono presenti diverse linee di offerta.

Nell'ambito del Ramo Vita, in cui il Gruppo Assicurativo opera con le compagnie Intesa Sanpaolo Vita, Fideuram Vita e Intesa Sanpaolo Life, nel corso del 2022 è continuato l'impegno per offrire ai clienti sempre più opzioni di investimento classificate artt. 8 e 9 ai sensi del Regolamento UE 2019/2088 (SFDR).

I prodotti del Ramo Vita integrano aspetti di sostenibilità nei seguenti ambiti:

- "Risparmio e Investimento" (soluzioni di investimento assicurativo)
- "Previdenza Complementare" (prodotti di impiego del risparmio ai fini di pensione integrativa a quella pubblica)

L'ambito "Risparmio e Investimento" è quello in cui maggiormente si concentra l'offerta dei prodotti art. 8 ai sensi del Regolamento UE 2019/2088 (SFDR).

La percentuale di opzioni di investimento classificate artt. 8 e 9 sul totale delle opzioni di investimento di tipo unit linked collegate a prodotti aperti a nuove sottoscrizioni è passata dal 48% di fine 2021 al 72% a fine 2022. Nello specifico, Intesa Sanpaolo Vita ha lanciato nel 2022 tre nuovi prodotti ex art.8 e arricchito ulteriormente le opzioni di investimento di Case di Gestione esterne con OICR ex artt.8 e 9 dei multiramo collocati tramite la Rete Intesa Sanpaolo Private Banking, ampliando così le scelte di investimento per i clienti che dichiarano la propria preferenza verso prodotti ESG.

Intesa Sanpaolo Vita e Fideuram Vita hanno potenziato la gamma dei prodotti multiramo (prodotti famiglia Synthesis e Fideuram Vita Sintonia) e dei prodotti unit linked (Fideuram Vita Futura e prodotti famiglia Fideuram Vita Insieme) con un'ampia selezione di fondi esterni classificati dalle rispettive Società di gestione come artt. 8 e 9 della SFDR; per quanto riguarda Fideuram Vita, l'offerta ESG comprende anche la totalità dei fondi interni che compongono il prodotto Fideuram Vita Futura (classificati artt. 8 e 9) e due fondi interni di Fideuram

<sup>(12)</sup> Per approfondimenti sui target pubblicati, si rimanda al 2022 TCFD Report [i].

Vita Insieme Private (classificati art. 8).

Per quanto riguarda Intesa Sanpaolo Life, l'offerta ESG comprende la totalità dei fondi interni che compongono i prodotti Prospettiva Sostenibile, Patrimonio Pro, Selezione Private Pro e Doppio Centro, oltre a prevedere, per tutti i fondi interni, criteri di esclusione per gli investimenti in determinati settori e Paesi ad alto impatto ESG e criteri di investimento sostenibile integrati nel processo di selezione dei titoli e OICR sottostanti.

Per tutte le Compagnie Vita continua il presidio dell'offerta di opzioni di investimento ESG, interni ed esterni (ove presenti sul prodotto) anche per i prodotti classificati art.8, ma chiusi al collocamento.

Infine, sempre in ambito "Risparmio e Investimento", rientrano anche alcune proposte a valenza sociale:

- "Tu Dopo di Noi" di Intesa Sanpaolo Vita, prodotto assicurativo realizzato per i familiari di persone disabili che desiderano tutelare il proprio caro con un capitale sicuro per il futuro oppure con una rendita certa in caso di morte del sottoscrittore;
- "Base Sicura Tutelati" di Intesa Sanpaolo Vita, prodotto assicurativo dedicato esclusivamente a soggetti tutelati come minori di età e/o incapaci che vogliono investire un capitale tutelandolo con una garanzia tipica del Ramo I e che necessitano della preventiva autorizzazione di un Giudice Tutelare.

Per quanto concerne l'ambito dei prodotti di "Previdenza Complementare", nel quale il 100% dei comparti di investimento di Fideuram Vita ed il 16% dei comparti di investimento di Intesa Sanpaolo Vita sono classificati art 8, si segnalano:

- "Il Mio Domani" (fondo pensione aperto ad adesione individuale di Intesa Sanpaolo Vita) che presenta, fra le altre, tre linee di investimento con benchmark ESG e un profilo di investimento lifecycle che prevede l'attribuzione del comparto di partenza più coerente in base all'orizzonte temporale mancante alla data di pensionamento;
- "Fondo Pensione Fideuram" (fondo pensione aperto ad adesione individuale di Fideuram Vita) che prevede, nella politica di investimento di ciascun comparto di investimento del Fondo, criteri di esclusione per gli investimenti in determinati settori e Paesi ad alto impatto ESG e, per il solo comparto Fideuram Millennials, criteri di investimento sostenibile integrati nel processo di selezione dei titoli coniugando così l'obiettivo tematico alla sostenibilità.

Nell'ambito del ramo Danni, la Divisione è attiva con le compagnie Intesa Sanpaolo Assicura, Intesa Sanpaolo RBM Salute, con prodotti in ambito Casa (furto, incendio, ecc.), Mobilità (auto e moto), Salute (infortuni, malattia) e PMI/ Corporate.

Il prodotto Auto ViaggiaConMe presenta ad oggi una soluzione a consumo chilometrico che sensibilizza il cliente all'utilizzo responsabile del veicolo, risparmiando sul premio assicurativo a valle di un uso minore dell'auto (monitorato tramite un device tecnologico installato nella vettura). Inoltre, il prodotto ViaggiaConMe prevede la protezione del veicolo in caso di catastrofi naturali come trombe d'aria, uragani, inondazioni, alluvioni, mareggiate, frane, smottamenti, caduta grandine o neve, terremoto.

Il prodotto XME Protezione è una polizza con una gamma di coperture assicurative negli ambiti della Salute, della Casa e della Famiglia che il cliente può acquistare, anche in momenti diversi, personalizzando la protezione secondo le proprie esigenze. Oltre alla tradizionale copertura dedicata alla casa, XME Protezione integra la possibilità di proteggere l'abitazione in caso di catastrofi naturali come terremoto e alluvione, prevedendo un indennizzo fino all'80% del valore di ricostruzione, superiore alla media di mercato. Nel corso del 2022 l'offerta del XME Protezione è stata integrata con il modulo Caregiver dedicato alla copertura di rischi derivanti da eventi imprevisti (malattia, infortunio o impossibilità di rientro al domicilio da un viaggio) che impediscano al Caregiver di svolgere la propria attività di assistenza non professionale a favore dei propri cari over 65. La Compagnia in tali casi mette a disposizione operatori sociosanitari e assistenziali che forniscono aiuto all'Assicurato per garantire la continuità delle prestazioni da fornire ai propri cari.

In linea con l'obiettivo del Piano d'Impresa 2022-2025 relativo al rafforzamento del posizionamento nell'ambito dell'assicurazione danni non-motor, Intesa Sanpaolo Assicura ha aumentato la sua esposizione sulle coperture Terremoto ed alluvione assestandosi a €33,5 miliardi a fine 2022 (€32 miliardi alla fine del 2021).

L'ingresso di Intesa Sanpaolo RBM Salute nel perimetro della Gruppo Assicurativo ha consentito di integrare nel prodotto XME Protezione coperture dedicate al pagamento o al rimborso delle spese mediche in caso di infortunio o malattia, con riguardo a eventi come il ricovero o l'intervento, ma anche le visite specialistiche, la diagnostica strumentale, la fisioterapia o l'oculistica, e di sviluppare percorsi di prevenzione integrati e finalizzati a tutelare la salute dei clienti in anticipo rispetto al sorgere delle patologie più comuni. Nel corso del 2022 Intesa Sanpaolo RBM Salute ha integrato l'offerta del XME Protezione inserendo coperture dedicate ai senior over 65 che, a fronte di determinati eventi, si trovassero in temporanea difficoltà. L'attenzione verso il segmento senior è confermata inoltre dal prolungamento dell'età in copertura fino a 90 anni per il modulo ricoveri e interventi.

Nell'ambito della protezione della salute, a supporto delle imprese e del loro welfare aziendale, Intesa

Sanpaolo Assicura offre la polizza Collettiva Infortuni che protegge una o più categorie di lavoratori in caso di infortunio durante lo svolgimento di attività professionali e extraprofessionali. Tra le categorie di lavoratori, sono coperte anche quelle tradizionalmente non assicurabili come stagisti, tirocinanti e personale con contratto di collaborazione. La gamma di protezione in questo ambito si completa con due soluzioni assicurative offerte da Intesa Sanpaolo RBM Salute riservate alle aziende e dirette alla tutela dei lavoratori e delle loro famiglie: una per la copertura dei rischi connessi a gravi malattie, mentre l'altra si concretizza in un piano sanitario per il rimborso delle spese mediche.

Per rispondere ad una clientela sempre più digitale e rivolgersi anche ai giovani, Intesa Sanpaolo Assicura ha avviato a partire dal 2020 una collaborazione con la piattaforma digitale YOLO per la vendita e proposizione di polizze assicurative in modalità “instant” e “on-demand”, tramite ad esempio geo-localizzazione e spese sostenute, in ambiti molto sensibili come gli sport invernali e la cura degli animali domestici.

## INNOVAZIONE & PROMOZIONE DELLA CULTURA ASSICURATIVA

Il Gruppo Assicurativo ha continuato ad investire in innovazione e sviluppo di competenze e processi digitali, anche come leva per un impatto sempre più concreto in termini di sostenibilità.

In tale contesto, il Gruppo Intesa Sanpaolo Vita si è posto l'obiettivo di promuovere la Cultura della Protezione Assicurativa, per favorire comportamenti sempre più responsabili e sostenibili, con l'intento, in particolare, di diffondere nei confronti delle persone un approccio consapevole e ragionato alla gestione del proprio benessere e la comprensione del valore che una pianificazione finanziaria ed assicurativa può portare alla singola persona ed al nucleo familiare.

A tale scopo, tra la fine del 2020 e la prima metà del 2021, Il Gruppo Assicurativo ha avviato un percorso di analisi che ha permesso di identificare progetti e iniziative per promuovere la protezione verso i clienti più giovani (Millennials), il target più scoperto e distante dal mondo finanziario e assicurativo, coinvolgendoli nel processo di definizione delle progettualità.

Una delle iniziative realizzate in tale ambito è Proteggere ad Arte, primo contest digitale dedicato ai giovani artisti a cui si è chiesto di interpretare il mondo della protezione assicurativa secondo i propri mezzi espressivi che, lanciata nel 2021, è proseguita nel 2022 attraverso una mostra aperta nelle sedi di Torino (presso Area X) e di Milano (presso Intesa Sanpaolo Vita) per dare visibilità alle opere vincitrici.

A fine novembre 2022 è stata lanciata anche una nuova iniziativa di cultura assicurativa: la digital Community In Action Esg POOL, promossa attraverso il lancio di un contest (La Sfida). La Sfida è un gioco digitale che vede come testimonial e protagonisti il Trio Medusa per ingaggiare i giovani e contribuire allo sviluppo di comportamenti più consapevoli e virtuosi nella gestione dei bisogni assicurativi con uno sguardo rivolto alla costruzione di un futuro sostenibile per sé e per gli altri. Una volta terminato il contest “La Sfida”, la Community continuerà a sviluppare nuove iniziative per avvicinare le giovani generazioni al mondo dell'assicurazione con un approccio inclusivo e sostenibile, ascoltare i loro bisogni e creare meccanismi di coinvolgimento e co-design con gli stessi. Nel corso del 2022 sono proseguiti anche le attività legate ad Area X (primo spazio esperienziale legato al mondo della protezione assicurativa, realizzato a Torino) attraverso eventi, appuntamenti in live streaming con personaggi di rilievo del mondo dello sport, collaborazioni con altre Divisioni del Gruppo per promuovere, in modo inclusivo, il tema della Protezione.

In seguito al successo della prima e seconda edizione del Master di II livello in Insurance Innovation (realizzato in collaborazione con l'Università degli Studi di Torino, il Politecnico di Torino e il Collegio Carlo Alberto), il Gruppo Assicurativo sta portando avanti le ulteriori edizioni dell'iniziativa dedicata a neolaureati e professionisti del settore assicurativo interessati ad approfondire temi digitali e innovativi in ambito insurance.

The image shows a grand, ornate room, likely a historical or museum setting. The walls are covered in gold leaf panels with intricate carvings. The ceiling is painted with a landscape scene featuring a blue sky, clouds, and birds. The floor is made of light-colored wood in a complex parquet pattern. In the foreground, there is a dark, semi-transparent rectangular overlay containing the text.

Supporto alla comunità e impegno  
per la cultura

# Supporto alla comunità e impegno per la cultura

## I TEMI RILEVANTI

Contributo monetario alla comunità	pag. 161
Partnership a impatto sociale nella comunità	pag. 163
Promozione dell'inclusione educativa e dell'occupabilità giovanile	pag. 166
Continuo impegno verso la cultura	pag. 167
Iniziative istituzionali a sostegno della comunità	pag. 169

## LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

Intesa Sanpaolo attribuisce un ruolo centrale ai progetti rivolti alla crescita sociale, culturale e civile delle comunità in cui opera: il sostegno alle persone in difficoltà, alla collettività e al territorio, la valorizzazione del patrimonio artistico italiano sono elementi fondamentali e radicati nella storia e nel modo di operare del Gruppo. La Banca si è posta come riferimento per le comunità e la loro crescita, attraverso investimenti in infrastrutture e servizi a supporto dello sviluppo locale. Il Gruppo si impegna a rispondere con efficienza ai bisogni sociali emergenti facendosi carico delle sfide sociali e sviluppando partnership, anche in ambito culturale, al fine di sostenere le fasce di popolazione meno incluse nel tessuto economico e sociale. Con il Piano d'Impresa 2022-2025, Intesa Sanpaolo ha affermato il proprio forte impegno in ambito ESG, con una posizione ai vertici mondiali per impatto sociale. In particolare, il Gruppo si mette a disposizione della comunità con il proprio supporto per far fronte ai bisogni sociali della collettività, garantendo l'assolvimento dei bisogni primari delle persone in difficoltà e l'assistenza alle persone anziane. Allo stesso tempo, la Banca promuove l'inclusione educativa e l'occupabilità giovanile, avvalendosi della collaborazione con scuole e atenei per contribuire al benessere delle nuove generazioni nei territori in cui il Gruppo opera.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano 2025 Valore cumulato 2022-2025
Supporto alla comunità e impegno per la cultura	Contributo monetario alla comunità (*)  Social Housing	Circa €103mln di cui circa il 38,4% in ambito arte e cultura e oltre il 15,8% in solidarietà sociale  Completata nel 2022 l'impostazione dell'iniziativa	Forte impegno nell'ESG, con una posizione ai vertici mondiali per impatto sociale  Promozione di abitazioni in social housing, uno dei più estesi programmi in Italia: sviluppo di 6.000-8.000 unità di alloggi sociali per giovani e anziani
	Programma cibo e riparo per i bisognosi	Nel corso del 2022 realizzati oltre 21,3 mln di interventi, donando: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ~15,9mln di pasti</li> <li>▪ ~2,2mln di posti letto</li> <li>▪ ~3mln di farmaci</li> <li>▪ ~264.000 indumenti</li> </ul>	Supporto delle persone in difficoltà effettuando circa 50 milioni di interventi nel 2022-2025 (pasti, posti letto, farmaci e indumenti), con l'espansione del programma cibo e riparo per i bisognosi
	Programma Giovani e Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ~7.500 giovani di età 18-29 anni hanno inviato la propria candidatura nel 2022 (oltre 31.500 dal 2019)</li> <li>▪ Oltre 1.650 studenti intervistati e più di 770 studenti formati/in formazione attraverso 30 corsi nel 2022 (oltre 6.800 studenti intervistati e più di 3.000 studenti formati/in formazione dal 2019)</li> <li>▪ Oltre 2.300 aziende coinvolte dall'inizio del Programma</li> </ul>	Promozione dell'inclusione educativa e dell'occupabilità giovanile attraverso il lancio di programmi per oltre 3.000 giovani e il coinvolgimento di più di 4.000 scuole e università in programmi di educazione inclusiva

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano 2025 Valore cumulato 2022-2025
Supporto alla comunità e impegno per la cultura	Progetto Generation4 Universities	Intesa Sanpaolo è lo sponsor principale del progetto Generation4Universities, sviluppato da Generation e McKinsey & Company, finalizzato ad aiutare gli studenti all'ultimo anno di università a iniziare una carriera professionale di successo. Il programma, terminato a luglio, ha coinvolto ~100 studenti provenienti da 36 università e 31 primarie aziende italiane come potenziali datori di lavoro	
	Progetto School4Life	Lancio del progetto School4Life per l'orientamento dei giovani a rischio abbandono scolastico. Intesa Sanpaolo ha scelto di erogare la propria proposta formativa a più di 850 studenti di 14 scuole medie	
	Tesi in Azienda	Intesa Sanpaolo supporta gli studenti nella stesura dell'elaborato di tesi di laurea o di dottorando. Il progetto ha coinvolto circa 150 studenti nel 2022	
	Formazione digitale ai giovani	L'iniziativa P-Tech, in partnership con IBM, si pone l'obiettivo di formare giovani professionisti nell'ambito delle nuove skills digitali. Nel 2022 Intesa Sanpaolo ha collaborato erogando 3 webinar, 1 workshop sulla finanza di tre giorni (online) e diversi incontri di mentoring	
	Attività culturali	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Contributo monetario per Arte e Cultura pari a oltre €37mln</li> <li>■ Gallerie d'Italia: due nuovi musei aperti a maggio a Torino e a Napoli, portando a 4 le sedi museali</li> <li>■ ~480.000 visitatori alle Gallerie d'Italia nel 2022. 14 mostre, 1.550 laboratori didattici con 33.000 studenti partecipanti, 260 tour per visitatori con esigenze speciali con 3.680 partecipanti. 815 tour per adulti e 300 iniziative dedicate (circa 30.000 persone coinvolte)</li> <li>■ Seconda edizione del corso di alta formazione di Gallerie d'Italia Academy per giovani manager del patrimonio culturale (30 studenti, 8 borse di studio, 60 docenti, 162 ore di lezione)</li> <li>■ 277 opere d'arte dalle collezioni di proprietà della Banca in prestito per 61 mostre temporanee in sedi nazionali e internazionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Continuo impegno per la cultura attraverso la valorizzazione del patrimonio del Gruppo: aumento degli spazi espositivi delle Gallerie d'Italia e apertura di due nuovi musei a Torino e Napoli</li> <li>■ Partnership con musei e istituzioni pubbliche/private nazionali e internazionali</li> <li>■ Sponsorizzazione di attività ed eventi culturali (es. opera lirica, musica e cinema)</li> <li>■ Contributo alla tutela del patrimonio artistico del Paese con il programma di restauri Restituzioni (XIX edizione) in collaborazione con il Ministero della Cultura</li> </ul>

(\*) Il contributo monetario alla comunità è calcolato secondo la metodologia B4SI (Business for Social Impact).

## POLITICHE AZIENDALI

Il Gruppo svolge un ruolo attivo nei confronti dei territori in cui opera. Il Codice Etico richiama l'attenzione alle esigenze della comunità, che si concretizza in diverse attività con obiettivi di sviluppo sostenibile, quali la promozione di iniziative di solidarietà tramite progetti realizzati in partnership, erogazioni liberali, sponsorizzazioni di iniziative di rilievo culturale e sociale, valorizzazione del patrimonio storico, artistico e culturale sia del Paese sia del Gruppo.

Il Piano d'Impresa 2022-2025 riafferma il ruolo di Intesa Sanpaolo come punto di riferimento della società, con l'impegno di assumere una posizione di vertice a livello globale per impatto sociale. A questo scopo, il Gruppo ha predisposto investimenti e donazioni per un totale di 500 milioni di euro per far fronte ai bisogni sociali, finanziando interventi mirati al supporto delle persone in difficoltà, alla promozione dell'inclusione educativa e dell'occupabilità giovanile, nonché all'assistenza delle persone anziane. Inoltre, il Gruppo fa leva sul credito sociale per il sostegno all'inclusione finanziaria come mezzo per il contrasto della povertà.

Continua, infine, l'impegno verso la cultura tramite iniziative volte alla valorizzazione del patrimonio artistico, culturale e storico per sostenere l'arte e la cultura in Italia e all'estero e la formazione delle future generazioni. Rientrano in quest'ambito l'aumento delle sedi del complesso museale e l'ampliamento degli spazi espositivi per la condivisione delle opere del Gruppo con la comunità, mostre temporanee, laboratori didattici e progetti di inclusione sociale, progetti formativi per le professioni dell'arte e della cultura, partnership e sponsorizzazioni di attività ed eventi culturali.

I progetti sono promossi nell'intento di rispondere 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 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 procedure dirette ad evitare ogni possibile conflitto di interesse.

## CONTRIBUTO MONETARIO ALLA COMUNITÀ

L'impegno di Intesa Sanpaolo verso la Comunità si sostanzia annualmente in una serie di contributi di varia natura che nel 2022 hanno raggiunto oltre 103 milioni di euro.

Nel 2022 i contributi monetari, pari a circa 97 milioni di euro, sono classificati secondo la motivazione e ripartiti come segue:

- il 44,2% è costituito da investimenti nella comunità; contributi caratterizzati da piani a lungo termine, e/o partnership strategiche e/o di notevole importo. Nel 2022 rappresentano la quota più rilevante delle erogazioni del Gruppo, a dimostrazione di una caratterizzazione strategica dell'attività della Banca orientata a collaborazioni di lungo corso che possano garantire reale beneficio e valore per il territorio;
- il 41,3% è costituito da iniziative commerciali (sponsorizzazioni) con risvolto sulla comunità che contribuiscono a cause sociali promuovendo al contempo il marchio e il business del Gruppo Intesa Sanpaolo;
- il 14,5% rimanente 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 2022 sono stati: il sostegno dell'arte e cultura per 37,1 milioni di euro (32 milioni nel 2021), la solidarietà sociale per 15,2 milioni di euro (17 milioni nel 2021), lo sviluppo economico per 13,8 milioni di euro (4,9 milioni di euro nel 2021), l'istruzione e la ricerca per 10,1 milioni di euro (l'importo erogato nel 2021 era stato di 8,3 milioni), la salute per 3,6 milioni di euro (5,5 milioni nel 2021). Particolare rilevanza ha assunto, nel 2022, il contributo del Gruppo per fronteggiare emergenze civili e umanitarie, equivalente a 10,9 milioni di euro. La quota, in crescita di circa 10 milioni rispetto al 2021, è prevalentemente attribuibile alla donazione straordinaria effettuata dal Gruppo a inizio marzo 2022 in risposta alla grave crisi umanitaria seguita all'avvio del conflitto russo-ucraino (per approfondimenti rispetto al supporto di Intesa Sanpaolo alla popolazione ucraina si veda pag. 22).

## 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 al Presidente del Consiglio di Amministrazione, il quale sottopone all'approvazione del Consiglio Linee Guida biennali per la definizione di

priorità strategiche e indirizzi tematici e un Piano annuale di ripartizione delle risorse. Il Regolamento disciplina la gestione del Fondo e definisce i meccanismi per la selezione dei progetti, nel principio di separazione delle iniziative liberali dal perseguimento di interessi di natura commerciale. Sono valutate solo richieste relative a progetti con un chiaro impatto sociale ed è analizzata la capacità di raggiungere gli obiettivi dichiarati nel progetto attraverso l'analisi del track record. È garantito un flessibile utilizzo del Fondo con un limite massimo di tre anni consecutivi di sostegno per lo stesso progetto. L'estratto del Regolamento e le Linee Guida biennali sono consultabili sul sito Internet del Gruppo. Il Gruppo ha individuato nelle beneficenze una delle aree a maggior rischio D.Lgs n. 231/2001. Il Regolamento del Fondo e le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo hanno previsto puntuale regole preventive, che sono state integrate nella Guida di Processo del Fondo e nella procedura informatica di richiesta delle liberalità.

## IL FONDO DI BENEFICENZA NEL 2022

Nel 2022 il Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo ha erogato €15,7mln a sostegno di 750 progetti realizzati da enti non profit. Il 90% dei fondi è stato erogato sul territorio nazionale. Complessivamente, sono stati raggiunti circa 865.000 beneficiari diretti (al netto dei progetti di ricerca). L'obiettivo di destinare un'elevata quota delle risorse (>70%) per interventi a favore delle fasce più deboli della popolazione è stato più che superato raggiungendo l'incidenza del 99%.

Nelle Linee Guida 2021-2022, l'Area di intervento privilegiata continua a essere quella Sociale, a cui è stata destinata la maggior parte dei fondi disponibili (89% delle erogazioni effettuate nel 2022), mentre sono previste erogazioni più contenute per la Ricerca e i progetti di Enti Religiosi. Tre le principali direttive, strettamente collegate a problematiche ulteriormente aggravate dalla crisi sanitaria derivante dalla pandemia, per un ammontare di €5,4mln erogati (34% del totale erogato):

- supporto psicologico ai malati di COVID e ai soggetti maggiormente colpiti dalla pandemia;
- formazione e inserimento lavorativo di soggetti fragili, con particolare attenzione per le nuove povertà;
- supporto agli adolescenti e ai giovani in situazione di fragilità.

Nell'ambito del primo focus, il Fondo ha garantito: supporto psicologico gratuito anche online, con particolare attenzione per i bambini, gli adolescenti e le loro famiglie; supporto psicologico domiciliare per i guariti dal Covid che presentano disturbi da stress post-traumatico; terapie individuali e di gruppo affiancate da attività sociali; sportelli di consulenza sul Long Covid; interventi terapeutici integrati tra mondo sanitario e Terzo Settore sulla Covid Fatigue, affiancati da attività di sensibilizzazione.

I progetti di supporto al lavoro hanno riguardato NEET (Not in Education, Employment, or Training), giovani a rischio dispersione, care leaver, persone disoccupate, donne in stato di fragilità e vittime di violenza, persone con disabilità fisiche e intellettive, rifugiati, detenuti ed ex detenuti. Gli interventi sono stati indirizzati a: rafforzamento e certificazione delle competenze; sviluppo di soft skill ed empowerment; orientamento, formazione e inserimento professionale; sostegno abitativo e legale e interventi di conciliazione vita-lavoro; attività di sensibilizzazione con le aziende e la comunità.

Per quanto concerne le fragilità giovanili, sono stati supportati: percorsi di sostegno psicologico e didattica educativa ed esperienziale per studenti fragili; spazi di ascolto, laboratori learning by doing e formazione on the job per NEET; percorsi per l'autonomia di giovani care leaver; servizi di ascolto e consulenza per adolescenti in crisi e per le loro famiglie; percorsi di aggancio e presa in carico di giovani in ritiro sociale; interventi di recupero, informazione e sensibilizzazione sull'abuso di sostanze. Complessivamente, a livello centrale, sono stati supportati circa 67.000 ragazzi, ragazze e giovani tra gli 11 e i 30 anni, coinvolgendo i loro nuclei familiari e la comunità educante.

Il Fondo ha supportato progettualità per altri temi sociali, quali povertà educativa, violenza intrafamiliare, povertà sanitaria e lotta alle malattie, disabilità, sport dilettantistico inclusivo e progetti culturali che si caratterizzano anche per i loro risvolti sociali.

Nel 2022 la Presidenza di Intesa Sanpaolo ha messo a disposizione una parte delle risorse del Fondo per contribuire al raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Impresa 2022-2025. Complessivamente, a livello centrale, sono stati erogati €2,4mln per la distribuzione di oltre 1,3 milioni di pasti in un anno, ovvero di circa 3.600 pasti al giorno.

È proseguita l'attività di empowerment degli enti del Terzo Settore, con un ciclo di tre webinar sul fundraising realizzato in collaborazione con la Scuola di Fundraising di Roma e un incontro online sul tema della Valutazione d'Impatto Sociale, con l'analisi di casi studio di progetti sostenuti dal Fondo da parte delle Università valutatrici.

È continuata inoltre la collaborazione con la Divisione International Subsidiary Banks con 10 progetti

sostenuti per oltre €800.000 erogati (circa la metà delle liberalità internazionali) nei Paesi inclusi nel perimetro della Divisione. Si segnalano, in particolare, due interventi di natura sanitaria in Ucraina a cura di Medici Senza Frontiere e di Soleterre Strategie di Pace, nell'immediato seguire dello scoppio della guerra (per approfondimenti rispetto al supporto di Intesa Sanpaolo alla popolazione ucraina si veda pag. 22).

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.

## PARTNERSHIP A IMPATTO SOCIALE NELLA COMUNITÀ

Anche nel Piano d'Impresa 2022-2025 Intesa Sanpaolo conferma la propria attenzione ai temi della sostenibilità e dell'inclusività.

Per quanto riguarda le partnership a impatto sociale, il modello operativo degli interventi a favore delle comunità si basa su tre elementi: progettazione, modellizzazione e social competence center. Facendo leva sui rapporti consolidati e attivando nuove reti relazionali, la Banca continua a dare vita a forme di partnership articolate con organizzazioni ed enti del Terzo Settore creando veri e propri ecosistemi di solidarietà. Si tratta di una serie di iniziative strutturate che si caratterizzano per la capillarità degli interventi, la pluralità dei soggetti coinvolti, la programmazione pluriennale e la capacità di risposta al bisogno. Si afferma così un'operatività innovativa e resiliente, che fa leva sulla coprogettazione come metodo di intervento lungo due direttive:

- il Contrasto alle Povertà, con il contributo al Programma Cibo e Riparo per i Bisognosi per la realizzazione di 50 milioni di interventi nell'orizzonte del Piano d'Impresa attraverso l'offerta di pasti, posti letto, farmaci e indumenti a persone in difficoltà; complessivamente, nel 2022 sono stati realizzati oltre 21,3 milioni di interventi.
- Coesione e Inclusione Sociale che comprendono, tra le numerose e differenti aree d'intervento, l'inserimento lavorativo di persone ai margini, la sostenibilità sociale e ambientale, l'empowerment femminile, la prevenzione e il recupero delle dipendenze, la rigenerazione dei beni comuni, il contrasto all'illegalità; obiettivi in linea con quelli del PNRR (Missione 5 - Coesione e Inclusione, Missione 6 - Salute e Missione 2 - Transizione Ecologica).

Non solo risposta al bisogno quindi, ma attenta costruzione di opportunità attraverso una progettazione trasversale per il raggiungimento degli Obiettivi di Sostenibilità, con particolare riferimento all'obiettivo chiave di Agenda 2030: non lasciare indietro nessuno e garantire maggiore benessere per tutti.

### INTESA SANPAOLO E IL CONTRASTO ALLE POVERTÀ: PROGRAMMA CIBO E RIPARO PER I BISOGNOSI

#### PASTI

In continuità con il Piano d'Impresa precedente è stata confermata la collaborazione con la Fondazione Banco Alimentare: rinnovati per altri quattro anni l'Accordo base - che ha l'obiettivo di rafforzare ed incrementare la capacità di recupero e distribuzione di alimenti destinati agli enti caritatevoli del territorio - e l'Accordo sul progetto Ri-pescato: dal mercato illegale al mercato solidale, finalizzato al recupero e alla lavorazione del pesce sequestrato dalla Guardia Costiera per la distribuzione agli enti caritatevoli del territorio.

Contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi sui pasti anche le partnership con: i) Fondazione San Patrignano che, grazie al progetto Prevenire e Sostenere: insieme per restituire un futuro, garantisce la distribuzione di pasti alle persone fragili ospiti della struttura, ii) Ospedale Pediatrico Bambino Gesù, per supportare i giovani pazienti, iii) Dynamo Camp, per garantire pasti gratuiti ai bambini che usufruiscono della Terapia Ricreativa dell'Associazione iv) Fondazione di Comunità San Gennaro, grazie al progetto al sostegno di persone in condizione di grave difficoltà economica e sociale che vivono nel Rione Sanità a Napoli, con particolare attenzione alle famiglie individuate dai Centri di Ascolto Parrocchiali, v) Fondazione di Comunità di Messina per il potenziamento della capacità operativa nelle iniziative promosse a contrasto della povertà alimentare, vi) City Angels, con il progetto Accogliere Insieme, per offrire gratuitamente ospitalità e ristoro a persone senza fissa dimora presso il centro di accoglienza Elio Fiorucci a Milano, vii) Vidas, per il consolidamento della capacità assistenziale dell'hospice Casa

Sollievo Bimbi, tramite l'accoglienza dei piccoli pazienti e delle loro famiglie nei sei miniappartamenti della propria struttura e viii) Cooperativa Semi di Vita, con il progetto Cibo Prossimo per offrire alle persone in difficoltà prodotti biologici coltivati su terreni confiscati alle mafie.

Continua la partnership con Caritas Italiana attraverso il programma Aiutare chi Aiuta: un sostegno alle nuove fragilità in particolare con il progetto Non più soli: una rete solidale per la terza età dedicato anziani (maggiori dettagli al paragrafo Intesa Sanpaolo e le diseguaglianze: coesione e inclusione sociale). Tali accordi nel 2022 hanno consentito la distribuzione di 7.098.151 pasti.

### ACCOGLIENZA/ABITAZIONE

Nell'ambito dei progetti dedicati all'accoglienza, alcune iniziative coincidono con quelle indicate per l'obiettivo dei pasti. Gli enti no profit offrono infatti alle persone in difficoltà sia il cibo che il luogo in cui poter vivere, anche temporaneamente.

A copertura dei posti letto si ricordano le partnership con: i) Dynamo Camp, per i bambini malati ospiti dell'Associazione, ii) Fondazione San Patrignano, per le persone fragili assistite nella struttura, iii) Caritas Italiana, attraverso il programma Aiutare chi Aiuta: un sostegno alle nuove fragilità in particolare con il progetto Non più soli: una rete solidale per la terza età, dedicata agli anziani, iv) Associazione D.i.Re – Donne in Rete contro la Violenza, per garantire ospitalità in Case Rifugio alle donne vittime di violenza, iv) City Angels con il progetto Accogliere Insieme, per offrire gratuitamente ospitalità e ristoro a persone senza fissa dimora nel centro di accoglienza Elio Fiorucci a Milano, v) VIDAS, per il consolidamento della capacità assistenziale dell'hospice Casa Sollievo Bimbi che con i suoi 6 miniappartamenti presenti nella struttura accoglie i piccoli pazienti e le loro famiglie e vi) Fondazione di Comunità San Gennaro, grazie al progetto per il sostegno di persone in condizione di grave difficoltà economica e sociale che vivono nel Rione Sanità a Napoli, con particolare attenzione all'accoglienza di famiglie individuate dai Centri di Ascolto Parrocchiali.

Tali accordi nel 2022 hanno garantito la messa a disposizione di 480.893 posti letto.

### FARMACI

Confermata anche per il 2022-2025 la collaborazione con la Fondazione Banco Farmaceutico con i progetti: i) Pharma Links: reti solidali contro la povertà sanitaria, nato nel 2018 con l'obiettivo di sviluppare e potenziare le reti di raccolta e distribuzione dei farmaci in un numero crescente di città sulla base del modello di intervento di Banco Farmaceutico, ii) BF\_Online, a supporto della piattaforma gestionale del Banco, per ottimizzare il flusso dei farmaci provenienti dalle donazioni aziendali, dalla Giornata di Raccolta del Farmaco (GRF) e Recupero Farmaci Validi (RFV) e diretti agli Enti caritativi. Si ricorda anche l'iniziativa con Caritas Italiana attraverso il programma Aiutare chi Aiuta: un sostegno alle nuove fragilità in particolare con il progetto Non più soli: una rete solidale per la terza età dedicato agli anziani. Tali accordi nel 2022 hanno consentito la distribuzione di 113.871 farmaci.

### INDUMENTI E ALTRI BENI DI PRIMA NECESSITÀ

A questo ambito si riferiscono tutte quelle iniziative che hanno l'obiettivo di offrire indumenti e altri beni primari per garantire una vita dignitosa alle persone che si trovano in condizioni di difficoltà.

Prosegue per il quinto anno consecutivo il progetto Golden Links: i legami sono oro, in partnership con Caritas Italiana e alcune aziende clienti della Banca produttrici di beni di prima necessità, per il recupero e la distribuzione di eccedenze di produzione.

Tali accordi nel 2022 hanno consentito la distribuzione di 66.295 indumenti.

## INTESA SANPAOLO E LE DISEGUAGLIANZE: COESIONE E INCLUSIONE SOCIALE

L'inclusione sociale e la coesione territoriale sono al centro delle politiche pubbliche più importanti degli ultimi anni; anche la Banca si è fatta portatrice della loro promozione indirizzando le proprie attività progettuali al fine di riequilibrare le diseguaglianze. Su questo fronte, l'attività si basa su un sistema strutturale di relazioni per co-progettare interventi, a valenza nazionale o territoriale, a favore di chi è in posizione di svantaggio e fatica a raggiungere quella soglia minima di benessere e dignità che dovrebbe spettare a tutti. In questo filone ricopre particolare importanza la realizzazione di programmi di intervento sistematici.

Nell'ambito della Coesione e Inclusione Sociale rientrano le iniziative che impattano su importanti aree di intervento. Relativamente all'assistenza a persone anziane, giovani e famiglie, Caritas Italiana è da tempo un partner primario: la sua rete capillare, distribuita su tutto il territorio nazionale, ci consente di attivare progettualità di ampio respiro in grado di raggiungere le comunità anche più periferiche. La partnership si è concretizzata con il programma Aiutare chi Aiuta: un Sostegno Alle Nuove Fragilità - Non Più Soli: una

rete solidale per la terza età, programma pluriennale finalizzato a sostenere le Diocesi Italiane attraverso bandi gestiti da Caritas Italiana e dalla Banca. L'iniziativa prevede l'attivazione di numeri verdi diocesani, di servizi di consegna di generi di prima necessità (cibo e farmaci) e di soluzioni di co-housing per l'accoglienza temporanea. Prosegue inoltre la partnership triennale con FOM - Fondazione Oratori Milanesi per il periodo 2021-2023, grazie al progetto Oratori di periferia - rigenerazione sociale nella Diocesi di Milano per riportare le comunità al centro. Attivo in 30 parrocchie dell'hinterland milanese, il programma mira a ricostruire il tessuto sociale delle aree periferiche coinvolte, ridefinire un'identità comunitaria e affiancare le famiglie provenienti da contesti di disagio e di povertà educativa, con focus sui giovani.

I progetti che riguardano il mondo dell'infanzia sono numerosi e riguardano molteplici aspetti:

- anche nel 2022 è proseguito il Programma Educativo Intesa Sanpaolo per Bambini Lungodegenti finalizzato a sostenere i bambini di età 0-3 anni, lungodegenti in reparti di oncologia, attraverso l'offerta gratuita di asili nido gestiti dalle cooperative del territorio aderenti al Consorzio PAN. Il Programma è attivo in strutture ospedaliere di eccellenza a Padova, Bologna, Torino, Napoli, Monza, Genova. Nel 2022 è stato inaugurato l'asilo nido a Bari presso l'Unità Operativa Complessa Pediatria ad indirizzo onco-ematologico del Policlinico Ospedale Giovanni XXIII. Dall'avvio del servizio ad oggi, oltre 500 bambini – il 100% della fascia di età per il nido – è stato iscritto al servizio per lungodegenti nelle strutture ospedaliere coinvolte, con risultati positivi: una ricerca scientifica condotta da AIEOP – Associazione Italiana di Ematologia e Oncologia Pediatrica – ha rilevato infatti un notevole recupero psicologico e comportamentale dei bambini partecipanti;
- sul fronte della salute dei ragazzi, prosegue la partnership con l'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù che ha visto la realizzazione di due nuovi Centri medici dedicati ai disturbi alimentari e allo spettro autistico dei bambini. In continuità anche la collaborazione con il Comitato Maria Luisa Verga per il progetto di ricerca su Sport Therapy e Benessere Psicologico, finalizzato allo sviluppo di protocolli di cura e assistenza legati agli effetti positivi dell'attività fisica sui livelli di autostima e di regolazione emotiva e psico-fisica dei minori lungodegenti nei reparti di oncoematologia pediatrica dell'Ospedale San Gerardo di Monza.
- Prosegue il Programma QuBì - La ricetta contro la povertà infantile, promosso da Fondazione Cariplo con il sostegno delle fondazioni Vismara, Invernizzi, Fiera Milano e Snam. Il primo importante risultato è stato l'individuazione delle famiglie con minori in situazione di povertà tramite l'azione congiunta di reti di Terzo Settore e amministrazione pubblica. Tramite la mappatura della città di Milano sono stati individuati 25 quartieri presidiati da 23 reti del territorio, con il coinvolgimento di oltre 400 organizzazioni. Ad oggi, sono stati raggiunti circa 43.000 beneficiari, di cui oltre 24.000 minori. Inoltre, la Banca ha sostenuto la realizzazione di 2 Hub di recupero e redistribuzione del cibo, l'apertura di 3 Empori della solidarietà Caritas e di 6 Botteghe della Solidarietà, insieme al supporto fornito al Social Market IBVA Solidando e all'Emporio Popolare di Molise Calvairate per raddoppiare il numero delle famiglie servite.
- il Programma formativo WeBecome, rivolto ai bambini delle scuole primarie per favorirne l'inclusione e sviluppare comportamenti positivi, risponde alla necessità di colmare le criticità emergenti in tema di disagio minorile. WeBecome affronta temi di educazione civica digitale, bullismo e cyberbullismo, diversità, dipendenze, ma anche cibo e nutrizione, innovazione e sviluppo delle potenzialità individuali. Il percorso tematico S come Sguardi (l'ultimo inserito nella raccolta Alfabeto per Crescere) introduce i bambini alla sostenibilità coniugata come responsabilità verso l'ambiente sociale ed ecologico in cui ciascuno opera. Nel 2022 è stato pubblicato il volume Q come Quaderno che ripercorre, fin dalla sua genesi, l'intero programma; il volume è stato pensato come uno strumento digitale da scaricare e condividere per rendere la proposta formativa ancora più efficace e pronta all'uso. Il progetto ha coinvolto oltre 2.000 scuole e si è proposto come un importante supporto alla didattica a distanza durante la pandemia, raggiungendo oltre 15.000 utenti attivi in piattaforma e più di 230.000 visualizzazioni dei contenuti disponibili.

Inoltre, Intesa Sanpaolo è consapevole che garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età è fondamentale per raggiungere lo sviluppo sostenibile. Vanno in questa direzione gli interventi messi in atto per il contrasto alle dipendenze, come la partnership con la Fondazione San Patrignano per sostenerla nelle sue attività di accoglienza e di promozione della campagna di prevenzione WeFree; un supporto che si esplicita attraverso webinar offerti alla popolazione di Intesa Sanpaolo a supporto della genitorialità grazie alla collaborazione con gli esperti che collaborano con la Fondazione San Patrignano.

## PROGETTI DI SOCIAL HOUSING

Lo scenario mondiale soggetto alle incognite derivanti dal conflitto in Ucraina e il conseguente forte shock economico che sta determinando un ulteriore peggioramento delle condizioni sociali delle famiglie italiane rendono ancora più sfidante e necessario lo sviluppo di iniziative di supporto al bisogno primario della casa per le persone meno abbienti.

Per questo, quale ulteriore rafforzamento degli impegni ESG a supporto dei bisogni sociali nell'ambito del Piano d'impresa 2022-25, il Gruppo ha annunciato uno dei più estesi programmi di social housing in Italia attraverso la promozione di abitazioni (circa 6.000-8.000 alloggi) per giovani (famiglie, lavoratori, studenti) e per senior (e.g. senior con un reddito limitato, che vivono da soli).

L'iniziativa verrà avviata a partire dal 2023 e sviluppata nei prossimi anni come progettualità di medio-lungo periodo; l'impostazione del progetto, con la fase preliminare di analisi del contesto italiano per individuare i territori in cui è più forte il gap tra domanda e offerta, è stata completata nel 2022; inoltre, è stata effettuata la ricognizione per valorizzare e rafforzare le iniziative che il Gruppo ha già in essere in ambito social housing. La fase implementativa del progetto prenderà avvio a breve.

## PROMOZIONE DELL'INCLUSIONE EDUCATIVA E DELL'OCCUPABILITÀ GIOVANILE

In un'ottica di forte attenzione al mondo dei giovani, alla loro formazione e al loro inserimento nel mondo del lavoro, Intesa Sanpaolo ha dato vita a diverse progettualità.

Il Percorso per le competenze trasversali e per l'orientamento Z Lab è un costruttivo esempio di collaborazione tra mondo della scuola e del credito con più di 3.600 studenti provenienti da 118 scuole, coinvolti in 180 percorsi attivati in 25 città in tutta Italia. Nell'ambito delle iniziative Impact, Z Lab è il percorso triennale che Intesa Sanpaolo ha pensato per sviluppare le competenze trasversali e favorire l'orientamento degli studenti alla fine del quinto anno di scuola superiore. In qualità di azienda ospitante, Intesa Sanpaolo mette a disposizione degli studenti ambienti digitali per dinamiche interattive, laboratori esperienziali, project work, cultura digitale. Gli studenti lavorano con l'assistenza di un team interno che si occupa a tempo pieno delle attività laboratoriali in qualità di tutor.

Di rilievo anche il Progetto Futurità, dedicato agli studenti di terza e quarta superiore, per facilitare lo sviluppo della cultura della sostenibilità a supporto nell'insegnamento dell'educazione civica, con valenza come PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento, l'ex alternanza scuola-lavoro). La seconda edizione di Futurità - tenuta nell'anno scolastico 2021/2022 – ha coinvolto oltre 130 classi e 2.350 studenti.

Intesa Sanpaolo reputa fondamentali anche i rapporti con le Università e le partnership con i principali Atenei Italiani attraverso il sostegno allo studio e alla ricerca. Le partnership consentono un trasferimento dei saperi e delle competenze delle Università verso il Gruppo e mettono a disposizione della comunità accademica il know how di Intesa Sanpaolo. Inoltre, attraverso il sostegno alla ricerca, si contribuisce alla creazione di nuovi modelli di trasferimento tecnologico e di connessione con il mondo imprenditoriale per generare valore. Intesa Sanpaolo collabora con oltre 60 Atenei Italiani e internazionali (in particolare Oxford e Cambridge). Nel 2022 sono stati siglati oltre 60 Accordi e sono continue collaborazioni avviate sul territorio nazionale (Intesa Sanpaolo è socia di 2 degli 8 Centri di competenza nazionali, Smact e Bi-Rex, che coinvolgono 13 Università e 2 Istituti di Ricerca nazionali, e collabora attraverso diverse modalità con gli altri 6 Centri di competenza); sono state inoltre erogate oltre 150 borse di studio e assegni di ricerca a favore di giovani studenti e ricercatori.

Giovani e Lavoro è il programma nato nel 2019 dalla partnership tra Intesa Sanpaolo e Generation Italy, fondazione non profit di McKinsey & Company, per offrire corsi di formazione gratuiti a 5.000 giovani tra i 18 e i 29 anni attualmente non occupati (di cui 3.000 nel periodo di Piano 2022-2025). Il programma mira a favorire l'accesso al mondo del lavoro, offrendo alle aziende personale qualificato con l'obiettivo di farne assumere almeno il 75-80%. I programmi formativi si concentrano su corsi esperienziali e di breve durata (3-14 settimane) su specifici settori professionali, identificati tra quelli maggiormente difficili da coprire nel mercato del lavoro italiano. I percorsi proposti sono: addetto vendita nel settore Retail; personale per il settore Hospitality, Food & Beverage; operatore macchine a controllo numerico (CNC); sviluppatore Java; sviluppatore Salesforce; sistemista e analista Cybersecurity (attivato nel 2022). Nel corso del 2022, oltre 7.500 giovani hanno inviato la propria candidatura (oltre 31.500 dal 2019). Sono stati intervistati oltre 1.650 studenti e sono stati oltre 770 gli studenti formati/in formazione attraverso 30 corsi (più di 6.800 studenti intervistati e circa 3.000 studenti formati/in formazione dal 2019). Dall'inizio del programma sono state coinvolte circa 2.300 aziende.

Di rilievo, inoltre, il progetto Generation4Universities, sviluppato da Generation Italy e McKinsey & Company, per aiutare gli studenti di talento all'ultimo anno di università a intraprendere una carriera professionale di successo. Il programma, terminato a luglio, ha coinvolto circa 100 studenti (a fronte di 400 candidature

ricevute) provenienti da 36 atenei e 31 importanti aziende italiane come potenziali datori di lavoro. I candidati hanno avuto l'opportunità di sostenere almeno un colloquio con aziende partner del programma al termine del percorso (anche Intesa Sanpaolo ha riservato 5 posizioni di stage). Al 31 dicembre risultano attivati già 54 stage.

Nato nel 2022, School4Life è un progetto biennale realizzato con la collaborazione del Consorzio ELIS. Comprende un programma di orientamento rivolto ai giovani a rischio di abbandono e iniziative a supporto di famiglie e docenti; coinvolge circa 15.000 studenti su tutto il territorio nazionale, con particolare attenzione alle regioni dove il fenomeno è più diffuso. Intesa Sanpaolo ha scelto di erogare la sua proposta formativa a circa 850 studenti di 14 scuole medie avvalendosi dell'expertise aziendale in ambito di educazione finanziaria, competenze, spirito imprenditoriale e orientamento.

Intesa Sanpaolo offre il proprio supporto anche agli studenti impegnati nella tesi di laurea o di dottorato con il progetto Tesi in Azienda. A seconda del tipo di elaborato, tramite l'iniziativa, la Banca aiuta i laureandi nel modo più adeguato: dalla segnalazione mirata di fonti e materiali utili, fino al supporto specialistico a cura di professionisti aziendali. Il progetto, che rafforza ulteriormente l'impegno della Banca a sostegno dello studio e dell'inclusione, ha coinvolto circa 150 studenti nel 2022.

Nel 2022 è stato avviato anche il Progetto NEET per promuovere l'inclusione di giovani che vivono situazioni di disagio sociale, economico e familiare nel mondo del lavoro. In questo modo, la Banca contribuisce alla qualificazione dei giovani preparandoli alla vita professionale, con un'attenzione particolare agli ambiti che interessano il tema del benessere e la cura della persona. Il progetto è realizzato in collaborazione con Dynamo Academy, che mette a disposizione la sua esperienza in tema di giovani, formazione, cura e benessere, tramite la progettazione e realizzazione di percorsi formativi specifici. L'ambito formativo identificato è stato quello del Tecnico dell'animazione socioeducativa, finalizzato a formare professionisti in grado progettare e gestire attività di carattere socioeducativo, ricreativo e culturale per lo sviluppo delle relazioni e dell'inclusione. Fra il 2022 e il 2023 sono previsti 4 percorsi: 2 in Toscana (complessivamente 37 partecipanti) e 2 in Campania (il primo con 26 partecipanti, il secondo in corso di formazione).

Sul fronte delle collaborazioni con gli atenei italiani, Intesa Sanpaolo collabora all'iniziativa P-Tech di Fondazione IBM per contrastare l'abbandono scolastico. Il progetto è attivo nelle province di Taranto e Rieti con il supporto del Politecnico di Bari e dell'Università La Sapienza; si tratta di un percorso che si innesta al terzo anno della scuola superiore e prosegue fino al conseguimento della laurea in materie digitali, accompagnando studenti e studentesse in 6 anni di formazione altamente specializzata composta da seminari e workshop tematici, oltre a lezioni pomeridiane di approfondimento per affrontare il nuovo mondo del lavoro. Nell'ambito dell'iniziativa, nel 2022 Intesa Sanpaolo ha erogato 3 webinar, 1 workshop sulla finanza di tre giorni (online) e diversi incontri di mentoring.

## CONTINUO IMPEGNO VERSO LA CULTURA

Progetto Cultura è il programma pluriennale ideato e realizzato dalla Direzione Arte, Cultura e Beni Storici di Intesa Sanpaolo in dialogo con importanti istituzioni culturali e museali pubbliche e private, nazionali e internazionali, che mira a contribuire in modo responsabile, diretto e concreto alla crescita culturale e sociale del Paese. Progetto Cultura è parte integrante del Piano d'Impresa e fattore chiave per consolidare la leadership di Intesa Sanpaolo in ambito ESG, rafforzandone la dimensione di banca d'impatto.

Per dimensioni e qualità, quella di Intesa Sanpaolo è considerata una delle maggiori corporate collection al mondo, con oltre 35.000 opere la cui condivisione con il pubblico è garantita dai percorsi museali di Gallerie d'Italia. In particolare, nel 2022:

- a maggio sono stati inaugurati una nuova sede a Napoli e il quarto museo di Gallerie d'Italia a Torino, che si aggiunge alle sedi di Milano e Vicenza. Palazzo Turinetti in Piazza San Carlo a Torino e l'edificio di via Toledo a Napoli sono oggi musei aperti alla comunità grazie agli interventi di trasformazione architettonica di Michele De Lucchi. Le Gallerie torinesi sono dedicate alla fotografia, al mondo digitale e alla cultura dell'immagine, con particolare attenzione ai temi ESG. Il museo napoletano ospita oltre 690 opere dalle collezioni Intesa Sanpaolo, dall'archeologia all'arte contemporanea, in spazi triplicati rispetto alla precedente sede. Nel 2022 le Gallerie d'Italia hanno accolto, con ingresso gratuito fino ai 18 anni, circa 480.000 visitatori. Nelle 4 sedi lavorano stabilmente più di 120 giovani storici dell'arte nell'ambito della collaborazione con Civita Mostre e Musei;
- sono state realizzate 14 mostre fra cui, a Milano: I Marmi Torlonia (in collaborazione con Ministero della Cultura-Soprintendenza Speciale di Roma e Fondazione Torlonia), Dai Medici ai Rothschild (in partnership con la Alte Nationalgalerie di Berlino e Musei del Bargello di Firenze); Artemisia Gentileschi a Napoli (in collaborazione con National Gallery di Londra); a Torino, nell'ambito del programma di mostre fotografiche realizzate su committenza della Banca: Paolo Pellegrin. La fragile meraviglia (sul cambiamento climatico) e Gregory Crewdson. Eveningside; a Vicenza, in occasione dei 500 anni dalla prima circumnavigazione del globo di Magellano, Pigafetta e la prima navigazione attorno al mondo;

- il rapporto con il mondo della scuola e il tema dell'inclusione sociale si sono confermati centrali nella programmazione di Gallerie d'Italia, che hanno organizzato attività educative gratuite, quali: 1.550 laboratori didattici a cui hanno partecipato circa 33.000 studenti; 260 percorsi pensati per pubblici fragili a cui hanno partecipato 3.680 persone che vivono situazioni di disabilità e di disagio sociale. Sono state proposte 815 visite e attività per adulti e famiglie e 300 iniziative culturali (incontri, workshop, presentazioni di libri, concerti, reading, conferenze stampa) partecipati da circa 30.000 persone.

Anche nel 2022, le opere del patrimonio artistico, culturale, storico e archivistico di Intesa Sanpaolo sono state oggetto di assidue attività di studio, restauro e valorizzazione.

- Nel corso dell'anno sono stati restaurati 197 beni. Inoltre, 277 opere sono state richieste in prestito per 61 mostre temporanee in importanti musei italiani e internazionali (da Ca' Pesaro di Venezia alla Galleria Hauser & Wirth di New York). In diverse città italiane (tra cui Pistoia, Jesi, Prato, Arezzo, Querceta, Napoli) sono stati realizzati progetti di valorizzazione di nuclei collezionistici di rilevante valore identitario per le comunità in cui la Banca è presente, in collaborazione con le istituzioni dei territori.
- L'Archivio Storico di Intesa Sanpaolo è uno dei più importanti archivi bancari in Europa. Gestisce 20 km lineari di documenti tra il 1380 e i primi anni Duemila e, tra i fondi fotografici, l'Archivio Publifoto, che oggi trova collocazione nelle nuove Gallerie d'Italia torinesi. Particolare attenzione è prestata a garantire la pubblica fruizione di tale patrimonio storico potenziando l'accesso, anche digitale, ai beni archivistici. Nel corso dell'anno l'attività svolta sugli archivi ex UBI e di Gruppo ha permesso l'acquisizione di ulteriore documentazione. Sono proseguite le attività di restauro, l'innovativo progetto PAD per la conservazione a lungo termine dei documenti digitali della Banca, l'aggiornamento della Mappa Storica, l'inventariazione e catalogazione dei materiali, i progetti che utilizzano la nuova modalità di pubblicazione dei dati on line LOD-Linked Open Data, i lavori di ricerca con università, archivi e altre istituzioni. Documenti d'archivio e immagini Publifoto sono valorizzati in esposizioni alle Gallerie d'Italia (in particolare la mostra Dalla guerra alla luna a Torino) e prestati in occasione di mostre in altre sedi. Un altro importante momento di valorizzazione è stato il Festival Archivissima, oltre a La Notte degli Archivi di Torino, di cui la Banca è partner.
- Nell'ambito del progetto Art & People, in collaborazione con altre strutture della Banca, sono state realizzate iniziative specifiche che, valorizzando il patrimonio storico-artistico di proprietà, sono dedicate ai dipendenti di Intesa Sanpaolo.

Relativamente alla tutela del patrimonio d'arte nazionale, sin dal 1989 Intesa Sanpaolo contribuisce alla salvaguardia e promozione dei beni artistici e architettonici del Paese con Restituzioni, il più importante programma di restauri a livello mondiale. Si è conclusa nel 2022 la diciannovesima edizione, con il recupero di oltre 200 opere d'arte del patrimonio nazionale, grazie alla collaborazione di 54 Enti di tutela del Ministero della Cultura di tutte le regioni italiane, e con la mostra finale La fragilità e la forza, ospitata a Napoli nelle nuove Gallerie d'Italia. Sempre nel 2022 è stata avviata la ventesima edizione del programma. In riferimento a Restituzioni monumentali, è stato presentato il restauro di un imponente dipinto di Paolo Veronese conservato a Vicenza e realizzato il restauro di un monumento in marmo di Jacopo Sansovino, custodito a Roma.

Nell'ambito dell'impatto sul contesto culturale, sociale ed economico del Paese:

- Progetto Cultura cura una rete di partnership con numerose realtà del Paese per il supporto delle loro attività oltre che per la produzione congiunta di iniziative: dal sostegno a Bergamo Brescia Capitale Italiana della Cultura 2023, ai progetti condivisi con le Fondazioni di origine bancaria; dalle fiere internazionali Miart di Milano, Artissima e Salone del Libro a Torino, Festival di Fotografia a Cortona, al lavoro con musei come Palazzo Strozzi di Firenze, Pinacoteca di Brera a Milano, Museo Archeologico Nazionale di Napoli, nonché il sostegno a progetti di restauro e riqualificazione di spazi e monumenti pubblici. Tra le partnership internazionali, si segnala la special collaboration con la National Gallery di Londra;
- Progetto Cultura dedica ai giovani occasioni espressive e formative legate alle professioni nel mondo dell'arte e della cultura. Nell'ambito di Gallerie d'Italia Academy, nel 2022 si è svolta la seconda edizione del Corso Executive per giovani manager del settore culturale (oltre 440 candidature, 30 studenti partecipanti, 8 borse di studio messe a disposizione da Compagnia di San Paolo e Fondazione Cariplo). Tra le iniziative di Officina delle Idee, continua il Progetto Euploos per la realizzazione del catalogo digitale dei disegni del Gabinetto dei Disegni e delle Stampe degli Uffizi di Firenze e sono stati avviati nuovi progetti, come quello che vede coinvolti gli studenti del Corso di Fotografia dell'Istituto Europeo di Design di Torino;
- nel 2022, Edizioni Gallerie d'Italia - Skira ha pubblicato 16 volumi tra cataloghi di mostre, Vox Imago, libri di fotografia e studi sul collezionismo, oltre a un silent book per ragazzi composto solamente da illustrazioni in un'ottica di accessibilità, La luna al museo, in collaborazione con Ministero della Cultura-Fondazione Scuola dei beni e delle attività culturali;
- in tema di valorizzazione digitale, è stato presentato il nuovo sito web gallerieditalia.com e si sono intensificate le iniziative digitali sulle piattaforme web e social di Gallerie d'Italia e di Gruppo, strumento sempre più necessario di condivisione e partecipazione del pubblico al patrimonio culturale (con grandi potenzialità in termini di inclusione).

## INIZIATIVE ISTITUZIONALI A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ

Anche nelle iniziative di partnership e sponsorizzazioni, l'impegno di Intesa Sanpaolo intende essere coerente con i propri valori etici, culturali e sociali. Questa volontà si afferma nella selezione di progetti capaci di veicolare messaggi in linea con l'immagine e la reputazione della Banca e del Gruppo per soddisfare le attese di progresso non solo economico, ma anche civile, culturale e sociale del Paese, nel rispetto delle identità territoriali.

I rapporti tra Intesa Sanpaolo e le comunità di riferimento sono infatti 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 abilitante per le imprese e fattore di fiducia per la clientela.

Anche nel 2022, le iniziative a sostegno della comunità sono state significativamente impattate dalle conseguenze dell'emergenza sanitaria, caratterizzate da un grande dispiegamento di competenze, risorse e interventi a supporto delle famiglie e delle imprese. Le principali aree di intervento hanno riguardato la cultura, l'ambiente e la sostenibilità, il dialogo con il tessuto produttivo, l'inclusione sociale, lo sport e la prevenzione della salute.

Nell'ambito delle attività di promozione della cultura, nel 2022 sono state realizzate numerose importanti iniziative attraverso la collaborazione con enti e istituzioni di primario livello, in particolare per avvicinare le nuove generazioni all'opera, alla musica, all'arte e alla cultura.

Nel dettaglio, le principali iniziative del 2022 sono state:

- le collaborazioni con importanti teatri italiani quali il 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, Teatro Piemonte Europa, Teatro Grande di Brescia, Teatro Donizetti di Bergamo, Teatro Fraschini di Pavia, l'Accademia del Teatro alla Scala di Milano, Accademia di alto perfezionamento e inserimento professionale per cantanti lirici del Teatro Carlo Felice di Genova e la stagione dei Teatri Comunali di Benevento;
- il progetto La Scala UNDER30, in collaborazione con il Teatro alla Scala, con l'obiettivo di avvicinare le nuove generazioni all'opera e al balletto classico. Inoltre, nella Stagione 2022/2023 è stata ampliata l'offerta rivolta al pubblico tra i 30 e i 35 anni, per facilitarne l'accesso agli spettacoli tramite nuove serate e formule dedicate a questa fascia di spettatori;
- la sponsorizzazione di numerose mostre. Eccentrici e solitari presso Palazzo Doepping di Sutri, Antonio Canova e la scultura contemporanea presso il Museo Gypsotheca Canova di Possagno, i progetti espositivi promossi da Fondazione CARIPARO come Kandinskij. L'opera 1900-1940, Semplicemente Robert Capa a Palazzo Roverella di Rovigo e L'occhio in gioco a Palazzo del Monte di Pietà a Padova, il ciclo di mostre d'arte dedicate a Dante Alighieri promosso dall'Accademia dei Lincei di Roma, Ritratto della Regina Maria Anna d'Austria di Diego Velázquez, presso l'Accademia Carrara Bergamo, Anri Sala. Transfigured promossa da Gamec presso il Palazzo della Ragione di Bergamo, Paris Bordon. Pittore Divino presso il Complesso di Santa Caterina di Treviso, In fabula. Capolavori restaurati della collezione Bigongiari di Pistoia Musei e infine il sostegno istituzionale al MEIS Museo dell'Ebraismo Italiano e della Shoah di Ferrara;
- le partnership con i principali festival musicali, di danza e spettacolo come il Festival Internazionale della Musica MITO SettembreMusica, Piano City Milano, Festival dei Due Mondi di Spoleto, Rossini Opera Festival, TorinoDanza, Torino Jazz Festival, Festival Pianistico Internazionale di Brescia e Bergamo, Trame Sonore, Umbria Jazz e JazzMi. In questo contesto si colloca anche il sostegno a Torino che spettacolo, cartellone di eventi culturali e ricreativi che vuole invitare i cittadini a riappropriarsi degli spazi pubblici e dei parchi;
- un ciclo di concerti con l'Associazione Cameristi Scaligeri, ospitati presso il Santuario di San Giuseppe di via Verdi a Milano e aperti al pubblico generico, disponibili in registrazione audiovideo integrale sulla piattaforma web dell'associazione;
- la collaborazione con Roberto Bolle, artista di particolare sensibilità verso contesti sociali difficili, per la realizzazione di On Dance, un evento unico fatto di spettacoli dal vivo, incontri, serate danzanti, open class e workshop gratuiti e accessibili a tutti;
- il sostegno ad importanti rassegne culturali quali Festivalletteratura di Mantova, BookCity, il Salone internazionale del Libro di Torino, La Milanesiana, il Premio Letterario Benedetto Croce, il Premio Gambrinus e il Premio Campiello. Nell'ambito della pluriennale collaborazione tra Intesa Sanpaolo e LIMES sono stati realizzati importanti incontri sulla geopolitica e, con la Fondazione Treccani Cultura, il Festival della lingua italiana;
- il contributo a Biennale Tecnologia, promossa dal Politecnico di Torino, che ha visto la Banca protagonista con due relatori e un appuntamento ospitato presso le Gallerie d'Italia di Torino;
- la collaborazione con il Centro d'Arte Contemporanea Luigi Pecci di Prato;
- il sostegno ad Alleanza per la Cultura di Fondazione Brescia Musei;
- la collaborazione con la ventesima edizione del festival di divulgazione scientifica BergamoScienza;
- il sostegno alla quindicesima edizione di Molte Fedi sotto lo stesso cielo, la rassegna culturale bergamasca

su confronto e dialogo interculturale e interreligioso, e all'edizione 2021 del Festival Ri-Costituente, un laboratorio di riflessione sulla Costituzione dedicato a giovani provenienti da tutta Italia, tenutosi a Morbegno (SO);

- il sostegno a progetti cinematografici a valenza culturale, come i docufilm Giselle, che ha permesso di scoprire il dietro le quinte del teatro La Scala durante il periodo pandemico, e La Scelta di Maria, dedicato alla storia del Milite Ignoto. Ricordiamo inoltre, nel 2022, il sostegno al film Capelli quasi biondi, occhi quasi azzurri - 78 lettere a Pier Paolo Pasolini in occasione del centenario della nascita del grande intellettuale, e Milano, di prossima uscita, sull'ascesa del Fashion Made in Italy negli anni '80.

Importanti iniziative riguardano inoltre la sostenibilità ambientale:

- la collaborazione con il FAI (Fondo per l'Ambiente Italiano) per l'11a edizione de I Luoghi del Cuore, il progetto che raccoglie dai cittadini le segnalazioni di luoghi storico-artistici e paesaggistici su cui avviare interventi di recupero; l'iniziativa, che dal 2003 ha raccolto 9,6 milioni di voti in favore di oltre 39.000 luoghi in più di 6.500 comuni, ha visto Intesa Sanpaolo sostenere 139 progetti di restauro e valorizzazione in 19 regioni, innescando circoli virtuosi di azioni sui territori coinvolti. Come nelle passate edizioni, anche nel 2022 è stata stilata la speciale classifica I Borghi e i loro luoghi per contribuire alla valorizzazione dei centri meno sviluppati del nostro Paese, afflitti da spopolamento e più inclini al degrado di territori e comunità;
- l'adesione alla Venice Gardens Foundation per il progetto triennale di recupero e restauro dell'Orto Giardino del Convento del Redentore sull'isola della Giudecca a Venezia; l'intervento restituirà alla comunità e ai visitatori un bellissimo hortus conclusus di due ettari, da sempre inaccessibile, rispettando criteri di massima preservazione e tutela delle risorse ambientali, in particolare dell'acqua;
- la partnership con il Festival dell'Economia di Trento dedicato al tema Tra Ordine e Disordine e con il Festival Internazionale dell'Economia di Torino su Merito, diversità, giustizia sociale;
- continua la collaborazione con Vittorio Brumotti per iniziative di promozione della mobilità sostenibile (Urban Award, Tour dei Vini);
- il sostegno alla One Ocean Foundation che ha come scopo la tutela degli oceani;
- il Progetto Sharing Energy, a contrasto della povertà energetica, per la realizzazione di Comunità Energetiche Solidali promosse da Enti del Terzo Settore. Le prime due sperimentazioni sono state realizzate dalle Fondazioni di Comunità di San Gennaro (Napoli) e di Messina. Nella città partenopea, il progetto garantisce la fornitura alla comunità locale di energia elettrica pulita e a prezzi calmierati attraverso la valorizzazione delle risorse territoriali e lo sviluppo di reti di produzione interne alla Fondazione e al quartiere. Infatti, almeno l'80 per cento di energia pulita a basso costo è riservata ai membri che aderiscono al progetto. Nel territorio messinese è stato possibile realizzare impianti fotovoltaici diffusi dando vita a micro-reti a vantaggio di persone e famiglie in situazione di fragilità grazie a processi di condivisione dell'energia prodotta;
- insieme a Fondazione Sodalitas, Intesa Sanpaolo ha in corso progetti per rafforzare resilienza e sostenibilità dei contesti urbani tramite partnership tra imprese, istituzioni e Terzo Settore. La Banca partecipa al concorso Cresco Award Città Sostenibili (Sodalitas/ANCI) che premia la capacità dei Comuni di progettare e realizzare lo sviluppo sostenibile del territorio in coerenza con le tematiche degli SDGs di Agenda 2030. In tale contesto, Intesa Sanpaolo propone il premio Dall'Inclusione Finanziaria alla Sostenibilità Sociale, che offre al comune vincitore percorsi formativi gratuiti di educazione finanziaria e trasversale per i beneficiari degli interventi, generalmente persone fragili, proposti dalla Banca;
- in un'ottica progettualità in grado di coniugare sostenibilità ambientale e solidarietà, in sinergia con più strutture della Banca (Valorizzazione del Sociale e Relazioni con le Università, Direzione Sistemi Informativi e Direzione Immobili e Logistica), è nato il progetto Donare per non sprecare. Grazie all'iniziativa, la Banca mette a disposizione i propri beni (mobili, arredi e computer) inutilizzati ma ancora funzionanti che possono essere riutilizzati dagli enti del Terzo Settore per rendere più efficiente la propria organizzazione o a supporto dei propri assistiti. Ad oggi, il progetto ha donato 1.456 beni informatici a 81 Enti del Terzo Settore e circa 2.156 arredi a 66 Enti beneficiari;
- Immobili che si muovono per il bene, un'iniziativa che vede il coinvolgimento di più strutture della Banca (Valorizzazione del Sociale e Relazioni con le Università, Direzione Immobili e Logistica Immobili) per la concessione di propri immobili a Organizzazioni Non Profit con formule contrattuali a condizioni agevolate per il supporto di progetti a forte impatto sociale.

In tema di inclusione sociale, Intesa Sanpaolo sostiene la ricerca con l'obiettivo di favorire nuove opportunità di sviluppo economico e sociale attraverso collaborazioni con primarie fondazioni e istituti, anche con opportunità di formazione per i giovani e per l'inclusione delle donne nel mondo del lavoro.

Tra le principali iniziative:

- il Progetto #Tuttomeritomio, promosso da Fondazione CR Firenze e Intesa Sanpaolo con l'Università di Firenze, Ufficio Regionale Scolastico e Fondazione Golinelli, con l'obiettivo di valorizzare il merito degli

- studenti appartenenti a famiglie in condizione di svantaggio socioeconomico. Per la quarta edizione del bando sono stati selezionati 103 ragazze e ragazzi, che si aggiungono ai 200 giovani già nel programma;
- il Concerto per il Giorno della Memoria, evento annuale organizzato dal Conservatorio Giuseppe Verdi di Milano in collaborazione con l'Associazione Figli della Shoah, Comunità Ebraica, Fondazione Memoriale della Shoah e Fondazione CDEC, 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;
  - il progetto "Metamorfosi" - promosso dalla Fondazione Casa dello Spirito e delle Arti, in collaborazione con l'Agenzia delle Accise, Dogane e Monopoli e il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria, e reso possibile grazie a Intesa Sanpaolo, Fondazione Cariplo, Fondazione Peppino Vismara e Fondazione della Comunità di Monza e Brianza Onlus - prevede la realizzazione di strumenti musicali e oggetti religiosi con il legno ottenuto dalle imbarcazioni utilizzate dai migranti, lavorato dai detenuti di alcune carceri italiane con l'aiuto di esperti liutai. Ad oggi sono state consegnate al carcere di Opera 60 imbarcazioni per la realizzazione di due violini, una viola e un violoncello e di un violino entrato a far parte della collezione permanente del Museo del Violino di Cremona per essere utilizzato presso l'Auditorium del Museo durante i momenti didattici rivolti alle scuole;
  - la ventitreesima edizione dell'Asta Benefica a favore di San Patrignano per fronteggiare il fenomeno della tossicodipendenza, specie durante l'attuale crisi pandemica;
  - la collaborazione per la serata di beneficenza Vicini Sempre, Distanti Mai a sostegno della Cucina di Beteavòn, organizzazione di solidarietà milanese;
  - il sostegno alla mostra itinerante della Collezione d'arte del Progetto Genesi. Arte e diritti umani, per una cittadinanza più responsabile e socialmente attiva. I temi principali sono stati il multiculturalismo, l'integrazione, la parità di genere, la lotta al razzismo, l'equità sociale e la tutela dell'ambiente (con il patrocinio del MiC – Ministero della Cultura, della Commissione Nazionale Italiana per l'UNESCO, Rai Per il Sociale, Università Cattolica del Sacro Cuore e FAI);
  - il sostegno ai progetti di CESVI di protezione dell'infanzia in Italia e nel mondo e di AISIM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla, attraverso il sostegno a serate dedicate alla raccolta fondi da destinare ai progetti sociali individuati dalle associazioni;
  - il supporto al progetto (ri) Abilità, sviluppato dalla cooperativa sociale Semi di vita di Bari, che coinvolge circa 20 giovani sottoposti a misure penali ai quali viene data l'opportunità di lavorare in attività di agricoltura sociale su terreni confiscati alla mafia nel comune di Valenzano;
  - l'attività a sostegno del Premio Costruiamo il Futuro, iniziativa che ha l'obiettivo di supportare le numerose piccole realtà del Terzo Settore presenti sul territorio, impegnate quotidianamente nell'attività di inclusione e formazione dei ragazzi attraverso lo sport e la socialità. L'iniziativa, promossa dalla Fondazione Costruiamo il Futuro, operante sul territorio lombardo per la diffusione della cultura della sussidiarietà, ha visto il Gruppo impegnato in qualità di Main Sponsor per le edizioni territoriali di Milano Città Metropolitana, Bergamo e Provincia, Lecco, Monza e Brianza. Il Premio Costruiamo il Futuro nei suoi 20 anni di attività ha sostenuto più di 900 associazioni ed enti del Terzo Settore.

#### **DIFFONDERE L'ALFABETIZZAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA: YOUNG FACTOR**

Il 14, 15 e 16 giugno si è svolto a Milano il convegno Young Factor: un dialogo tra giovani, economia e finanza, evento internazionale realizzato con il sostegno di Intesa Sanpaolo come Partner Unico. L'incontro, nato dalla partnership tra la Banca e l'Osservatorio Permanente Giovani-Editori, ha visto insieme, per la prima volta, il Vicepresidente della BCE (Banca Centrale Europea) Luis De Guindos, quattro governatori di banche centrali (Italia, Francia, Spagna, Olanda), banchieri nazionali e internazionali e 350 studenti provenienti da tutta Europa con l'obiettivo di discutere e confrontarsi a livello internazionale su come far crescere l'alfabetizzazione economico-finanziaria tra i giovani e il loro senso di appartenenza all'Unione Europea. Per questo, al termine della conferenza, i governatori presenti e il presidente dell'Osservatorio Permanente Giovani-Editori, Andrea Ceccherini, hanno firmato un documento d'intesa a testimonianza dell'impegno e della volontà di promuovere questo progetto comune a livello internazionale.

## EMPOWERMENT FEMMINILE

La povertà in Italia dimostra che sono ancora troppe le disuguaglianze che affliggono in generale la popolazione, ma i numeri confermano anche che a pagarne il prezzo più alto sono le donne: sono circa 2,3 milioni in condizioni di indigenza (più numerose - in termini assoluti - di minori, giovani e anziani).

La situazione è ancor più critica per le donne sopravvissute alla violenza maschile, per le quali le difficoltà nel raggiungere una autonomia, anche economica, aumentano a livello esponenziale. L'impegno di Intesa Sanpaolo nel 2022 è stato rivolto verso l'equità di genere e la valorizzazione del talento femminile, oltre a prevedere il supporto a interventi per l'empowerment delle donne in condizioni di fragilità, un impegno concretizzato nelle seguenti iniziative:

- About Women, ciclo di dialoghi sul ruolo della donna nella società e nel lavoro nell'ambito della Mostra Internazionale del Cinema, sui temi del salary gap e discriminazioni di genere in ambito professionale;
- Global Inclusion, per l'inclusione nelle aziende come leva competitiva per lo sviluppo delle organizzazioni;
- Inspiring Girls, il progetto promosso da Valore D - associazione costituita nel 2009 e che da oltre dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni;
- Women Value Company, promossa dalla Banca con Fondazione Bellisario, premio dedicato alle Piccole e Medie Imprese che si sono distinte nell'applicazione di politiche della parità di genere. La Fondazione Marisa Bellisario organizza anche il Seminario "Donna, Economia e Potere", appuntamento annuale durante il quale vengono approfonditi i temi dell'attualità economica e politica, con particolare attenzione alle risorse femminili del Paese;
- il progetto con l'Associazione D.i.Re - Donne in Rete contro la Violenza - nato per offrire rifugio e riparo alle donne vittime di violenza.

Per ulteriori approfondimenti si veda pag. 188.

Intesa Sanpaolo offre inoltre il proprio sostegno a manifestazioni sportive di varia natura, con la volontà di promuovere valori fondamentali per la crescita delle nuove generazioni: sana competitività, rispetto delle regole, dinamicità, fair play, superamento dei propri limiti; tutti principi fondanti della società civile, condivisi dalla migliore cultura d'impresa.

Tra le principali iniziative in questo ambito:

- il supporto come Host Partner delle Nitto ATP Finals 2021-2025. Il Gruppo è anche Title Sponsor delle Intesa Sanpaolo Next Gen ATP Finals 2021-2022, che hanno visto la Banca protagonista in un'occasione di visibilità straordinaria per le città di Torino e Milano e per il Paese;
- il sostegno a Friends for Health Onlus e a varie eccellenze sanitarie del territorio italiano (in primis la Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli, l'Istituto di Candiolo – IRCCS e l'équipe sanitaria dell'A.O.U. Città della Salute e della Scienza di Torino) per la realizzazione di Tennis & Friends, manifestazione che unisce salute, sport, spettacolo e solidarietà per promuovere la cultura della prevenzione e della promozione della salute. Tennis & Friends offre a tutti i partecipanti la possibilità di effettuare check-up gratuiti (137.000 dal 2011), richiamando l'interesse di un pubblico sempre più numeroso. Nel 2022, oltre alla tappa "storica" di Roma, è stata sostenuta anche la seconda edizione torinese, designata charity ufficiale delle Nitto ATP Finals;
- la collaborazione con CORRI LA VITA, manifestazione sportiva nata per aiutare le donne colpite da tumore al seno e finanziare progetti che riguardano la prevenzione, la diagnosi precoce e la cura di questa malattia;
- il Progetto WEmbrace Sport, ideato dall'Associazione Art4sport per bambini e ragazzi portatori di protesi di arto, che promuove la pratica sportiva paralimpica sensibilizzando sul tema della diversità;
- il sostegno all'associazione equestre A.R.E.D.A., affiliata F.I.S.E., per l'utilizzo dei cavalli come terapia di riabilitazione per pazienti con disabilità psichiche; la struttura di riabilitazione "San Raffaele" di Viterbo, considerata un'eccellenza italiana e l'ospedale Niguarda di Milano sono le uniche strutture di riabilitazione dotate di un proprio centro equestre.

## MEDIA AND ASSOCIATIONS RELATIONS

Nel 2022 Media and Associations Relations ha proseguito nella sua attività finalizzata alla diffusione e alla conoscenza dei progetti del Gruppo, oltre al consolidamento della reputazione della Banca attraverso la gestione dei rapporti con i media e la produzione di contenuti per il sito e i suoi canali social. La presentazione del Piano di Impresa 2022-2025 da parte del Consigliere Delegato Carlo Messina ha ottenuto ampio risalto sulle principali testate nazionali e locali e le attività di media relations hanno sostenuto, nel corso dell'anno, l'evoluzione dei progetti del Piano.

L'operatività si è svolta garantendo la credibilità dei flussi di notizie verso gli organi di informazione: testate cartacee, radiofoniche, televisive, web, economiche, generaliste e specializzate, a diffusione territoriale locale, nazionale e internazionale. La struttura ha gestito inoltre le relazioni istituzionali del Gruppo con ABI e, in ambito nazionale, con le altre associazioni di settore e di categoria e i relativi think tank a cui la Banca aderisce, promuovendone e indirizzandone i rapporti.

Nel 2022 sono stati oltre 17 mila gli articoli pubblicati su Intesa Sanpaolo, esclusi gli articoli che riportano semplici citazioni della Banca, con un costante sentimento positivo e una preminenza netta rispetto ai competitor (analisi Eikon). Una recente indagine IPSOS ha confermato che anche nel 2022 il servizio di ufficio stampa offerto da Intesa Sanpaolo, in base ai giudizi dei 75 giornalisti interpellati, è al vertice delle aziende italiane per chiarezza di strategia comunicativa, preparazione, rapidità e disponibilità di risposta. Secondo un'indagine Doxa, il 2022 ha confermato un indice reputazionale di Intesa Sanpaolo nettamente positivo scaturito dai ritorni dei media, che fotografa il potenziale impatto reputazionale dei contenuti per la stampa che menzionano un determinato brand in un determinato momento storico.

L'anno 2022 ha visto la gestione delle relazioni con i media concentrarsi sulla comunicazione del business così come delle iniziative ESG e della cultura.

Tra i principali obiettivi di media coverage relativa all'attività della Banca dei Territori l'impegno a veicolare il sostegno dell'economia reale nazionale e locale nonché del tessuto sociale e le misure introdotte da Intesa Sanpaolo - tempestivamente e in anticipo rispetto ad altri operatori - a favore delle imprese e delle famiglie colpite dagli effetti del conflitto in Ucraina e dall'aumento dei costi di materie prime ed energia, con la conseguente spirale inflattiva.

La Divisione Imi/Corporate & Investment Banking è stata protagonista di iniziative e operazioni - in Italia e all'estero - accanto alle grandi Corporate e alle Financial Institutions clienti che hanno avuto ampia eco sui media. Non va altresì dimenticato il grande supporto garantito dalla Divisione alla realizzazione del PNRR né le numerose operazioni in ambito Investment Banking che l'hanno vista protagonista.

A supporto degli obiettivi del Piano d'Impresa 2022-2025, anche le attività di media relations relative alla Divisione International Subsidiary Banks sono state potenziate, con particolare attenzione alle iniziative per il COP27 in Egitto e agli aiuti umanitari per l'Ucraina (inclusi per i colleghi ucraini di Pravex Bank) apportati dalle banche estere appartenenti al Gruppo.

La Direzione Studi e Ricerche e SRM (Studi e Ricerche per il Mezzogiorno) hanno continuato a redigere e presentare a studiosi, specialisti e media un'ampia serie di pubblicazioni dedicate ai settori economico-produttivi italiani e internazionali, al mondo della finanza e a quello dell'economia marittima.

Le Aree di Governo di Intesa Sanpaolo sono state protagoniste sulle testate giornalistiche di iniziative di ampia rilevanza per il Gruppo e per il Paese quali, ad esempio: i lanci su Torino di Centai, (centro per l'Intelligenza Artificiale) e dell'AFC Digital Hub (polo dedicato al contrasto ai crimini finanziari digitali), la joint-venture con Credit Access per il supporto dei micro-finanziamenti in India, le cartolarizzazioni sintetiche, la conclusione del Progetto Rinascimento a Bergamo e provincia quale ambito più colpito dalla pandemia da Coronavirus e le operazioni sugli NPL con Prelios e Intrum.

Intesa Sanpaolo Innovation Center e la controllata al 100% Neva Sgr si sono ritagliate da tempo un ruolo di primo piano sulla stampa del nostro Paese per quanto concerne la ricerca, la selezione e il supporto di startup altamente innovative e promettenti a livello globale, rafforzando nel 2022 le loro attività in Italia e affermandosi anche fuori dai confini nazionali.

Numerose le iniziative dell'Area Wealth Management evidenziate dagli organi di stampa in Italia e all'estero. In particolare, il lancio di nuovi servizi dedicati alla salute da parte della Divisione Insurance, l'appuntamento organizzato da Eurizon Asset Management Croatia sui temi del cambiamento climatico, del business sostenibile e delle possibili collaborazioni fra imprese e società di gestione del risparmio

e il lancio del canale di banca digitale Fideuram Direct. A ottobre Eurizon, Fideuram - ISPB Asset Management e Intesa Sanpaolo Vita hanno comunicato i rispettivi target per la Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI) e la Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA).

Relativamente ai media internazionali - data la complessa situazione geopolitica - l'attività è stata calibrata di volta in volta con il preciso scopo di preservare l'ottima reputazione di cui Intesa Sanpaolo e il CEO Carlo Messina godono anche all'estero. I vari riconoscimenti ricevuti dal Gruppo e dal management sia a livello nazionale che internazionale - tra cui quello assegnato per il terzo anno consecutivo come migliore banca in Italia da The Banker (testata di riferimento del Gruppo Financial Times) - confermano la posizione di Intesa Sanpaolo tra i top player del settore.

Rispetto alle attività istituzionali, sociali e culturali, di particolare rilievo nel 2022 la visibilità data all'impegno di Intesa Sanpaolo verso la popolazione ucraina: con oltre 2.000 articoli il tema occupa il 22% sulla stampa e il 16% sul web, con picchi in occasione dell'annuncio della donazione di 10 milioni di euro per aiuti umanitari (fonte: Eikon). Secondo un'indagine Doxa, la gestione della comunicazione media relativa alla nuova organizzazione del lavoro (settimana corta e nuovo lavoro flessibile) ha contribuito significativamente nell'indirizzare i contenuti media e fornire una chiave di lettura ufficiale della notizia. Inoltre, a maggio sono state organizzate due importanti conferenze stampa in occasione dell'apertura del nuovo museo delle Gallerie d'Italia a Torino e dell'ampliamento del museo di Napoli, che hanno interessato complessivamente oltre 200 testate giornalistiche nazionali e internazionali. Presentazioni della guida realizzata in seno alle Media e Associations Relations di Intesa Sanpaolo 'Le parole giuste – media e persone con disabilità' nel mondo del giornalismo, della scuola, della formazione e all'interno del Gruppo, in particolare verso le banche estere del Gruppo, hanno contribuito anche nel 2022 a diffondere consapevolezza sul delicato tema del linguaggio per l'inclusione.

Nella sezione Newsroom del sito di Gruppo, gestito dalla struttura, sono state pubblicate quasi 500 News ottimizzate per l'indicizzazione da parte dei motori di ricerca. In particolare, nel 2022 è stata incrementata ulteriormente la produzione di contenuti in lingua inglese rispetto al 2021. Nel corso del 2022 il profilo Twitter (@IntesaSanpaolo), gestito dalla struttura Media and Associations Relations, ha superato i 17,2 mila iscritti, con oltre 1.400 tweet postati nel corso dell'anno.

Conferenze stampa, comunicati, interviste, news, post e altre iniziative di comunicazione proprie della professione giornalistica: sono stati oltre 5.000 gli interventi di Media relations nel 2022.

Nell'ambito delle relazioni istituzionali del Gruppo con ABI, sono state seguite 19 procedure di consultazione (7 attivate da regulators nazionali e 12 attivate da regulators europei in partnership con ERPA-European Regulatory and Public Affairs). La struttura ha seguito la costituzione e i lavori del nuovo Gruppo di lavoro interbancario dell'Associazione volto a favorire la diffusione dei contenuti della Carta "Donne in banca", cui Intesa Sanpaolo ha aderito e da cui ha preso avvio l'evento D&I in Finance. Si è intensificata la collaborazione con ABI anche sul tema dell'accessibilità digitale, finalizzata a favorire l'inclusione digitale di tutti i cittadini, in particolare delle persone con disabilità che necessitano di tecnologie assistive. Nell'ambito delle relazioni con le Associazioni di categoria, la struttura ha promosso e favorito la relazione con i vertici e i referenti operativi di livello nazionale di Confindustria, delle associazioni territoriali del sistema confindustriale e delle associazioni di categoria di livello nazionale per la promozione dei progetti della Banca a sostegno della crescita e trasformazione delle imprese italiane e ha collaborato con diversi think tank su progetti di ricerca sui temi della crescita, della solidarietà e dell'innovazione.



Tutela del lavoro

# Tutela del lavoro

## I TEMI RILEVANTI

Tutela dell'occupazione

pag. 177

Relazioni Industriali

pag. 178

### LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

Le persone hanno sempre rappresentato e continuano a rappresentare la risorsa principale del Gruppo, nonché il fattore abilitante al suo successo futuro, contribuendo attivamente a definire le priorità strategiche del Piano di Impresa 2022-2025. La centralità delle persone del Gruppo Intesa Sanpaolo, sancita anche nel Piano d'Impresa, passa attraverso la piena tutela dei diritti dei lavoratori con particolare riguardo allo sviluppo delle relazioni industriali e di difesa dell'occupazione. I programmi adottati, anche grazie ai numerosi accordi sottoscritti con le Organizzazioni sindacali, puntano a evitare potenziali impatti negativi sulla dignità professionale e personale delle persone del Gruppo e hanno consentito un'efficace tutela dei livelli occupazionali sia attraverso attività di riqualificazione professionale verso le iniziative prioritarie del Piano d'Impresa, sia mediante un piano di assunzioni di nuove risorse all'interno del Gruppo, bilanciando le uscite volontarie previste. Nell'ambito della contrattazione collettiva di secondo livello, l'introduzione, la sperimentazione e il consolidamento di numerosi strumenti innovativi, mirano ad ampliare il sistema di welfare integrato e ricercare il miglior equilibrio tra vita professionale e privata.

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Tutela dell'occupazione	Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto	▪ ~2.000 persone riqualificate nel 2022	▪ ~8.000 persone ricollocate verso iniziative ad alto valore aggiunto
	Nuove assunzioni	▪ ~1.300 nuove assunzioni di professional nel 2021-2022	▪ ~4.600 nuove assunzioni (di cui circa 500 nel 2021)
	Employer brand awareness	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 100 eventi digitali o in presenza presso Università</li> <li>▪ Certificazione Top Employer</li> <li>▪ Premio Linkedin Top Employer e premio Linkedin "Migliore Campagna Pubblicitaria" per l'attività di reclutamento IT Digital, categoria "brand awareness"</li> <li>▪ Webranking - Top performer Europa Banks &amp; Financial Services per la capacità di comunicare in maniera chiara e trasparente, in particolare in materia di Sostenibilità e risorse umane</li> </ul>	
Relazioni industriali	Persone del Gruppo iscritte ad un sindacato	▪ 77,5% in Italia (contratto credito) e 29,8% all'estero	▪ Persone come fattore abilitante anche attraverso un significativo confronto con i rappresentanti sindacali
	Accordi sindacali sottoscritti	▪ 32 accordi sindacali sottoscritti (212 dal 2018)	

## 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, promuove costantemente 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. Concreta evidenza delle modalità attraverso le quali si articolano e vengono valorizzate le relazioni sindacali in Intesa Sanpaolo è data anche dall'operato 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, impegnata da sempre a sostenere la crescita dell'economia reale in Italia, la tutela dell'occupazione è un tema prioritario per garantire la solidità economica nel medio-lungo termine e uno degli elementi caratterizzanti del Piano d'Impresa 2022-2025. Lo sviluppo delle politiche del lavoro è affidato a una specifica struttura dell'Area di Governo Chief Operating Officer, che ha il compito di definire gli accordi sindacali e monitorarne l'implementazione. Nell'ambito degli accordi sottoscritti è proseguita l'individuazione delle condizioni per un ricambio generazionale senza impatti sociali, assicurando un'alternativa ai possibili percorsi di riconversione professionale, prevedendo circa 9.200 uscite su base esclusivamente volontaria per pensionamento o per accesso al Fondo di solidarietà di settore, che saranno realizzate nel Gruppo entro il 31 marzo 2025. Nel corso del 2022 sono avvenute, in questo contesto, circa 2.100 cessazioni. Al contempo, sempre in forza degli accordi sindacali già definiti, è prevista la realizzazione di 4.600 assunzioni a tempo indeterminato entro il 31 dicembre 2025, al fine di perseguire una gestione equilibrata degli effetti derivanti dalle uscite e per supportare la crescita del Gruppo nell'arco del Piano d'impresa 2022-2025. A tal fine sono state effettuate circa 1.300 assunzioni, delle quali circa 500 nel 2021. Le politiche occupazionali del Gruppo comprendono l'ingresso di nuove persone anche mediante il contratto misto (oltre 770 persone in servizio a fine 2022), 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. Nel 2022 il tasso di turnover di Gruppo, pari a -2,25%, registra un andamento coerente con gli interventi strutturali previsti.

L'ufficio Mobilità Infragruppo e HR Proactive Placement, nel corso del 2022, 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. In particolare, l'attività di riconversione e di upskilling delle risorse è stata indirizzata, coerentemente con la strategia del Gruppo, a favore delle iniziative prioritarie ad alto valore aggiunto per la Banca. Nel dettaglio, nel corso del 2022, le attività hanno coinvolto ~2.000 persone (circa 8.000 persone è il target di Piano al 2025), indirizzate principalmente alle iniziative prioritarie di Piano, ad esempio alla crescita del business (come la Filiale Digitale), alle Funzioni di Controllo e più in generale al de-risking, all'ambito Data e Analytics. Dal punto di vista geografico, le persone coinvolte nei vari programmi sono dislocate in tutte le aree del territorio nazionale: questo concetto di "delocalizzazione" è stato sempre più attuato anche grazie alle nuove modalità di lavoro, sempre più diffuse e alimentate in logica "Next Way of Working". Si rileva un elevato grado di soddisfazione circa i percorsi di cambiamento intrapresi, espresso dalle persone del Gruppo attraverso periodiche survey anonime; anche i Responsabili delle strutture riceventi hanno espresso mediamente un alto livello di soddisfazione.

Nel 2022, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente l'attrazione dei talenti, l'employer branding si è concentrato nell'attuare strategie comunicative in grado di trasmettere i valori fondanti di Intesa Sanpaolo enfatizzando i temi ESG, la diversità, l'inclusione, l'innovazione e l'attenzione alla persona nel suo complesso. In una logica omnicanale, le attività di employer branding sono tornate a presidiare il mondo digitale e fisico. Oltre alla forte presenza sui social media più conosciuti come Linkedin e Instagram (9,3 milioni di visualizzazioni dei soli contenuti employer branding), sono state avviate anche attività su piattaforme rivolte ad un pubblico più giovane come Tik Tok e Twitch (4,5 milioni di visualizzazioni). Sempre in ambito digitale, anche la pagina Career è stata rinnovata per fornire una migliore user experience ai visitatori.

La collaborazione con gli atenei ha visto l'integrazione tra eventi digitali e in presenza, con circa 100 iniziative tra career day, workshop, training seminar e corporate presentation. In ottica internazionale, sono inoltre state avviate collaborazioni con atenei in US, UK e Spagna, con la partecipazione anche a 4 career day all'estero. A supporto del piano di assunzioni di Gruppo, nel corso del 2022 sono stati valutati complessivamente circa 80.000 curricula e incontrati in valutazione circa 10.500 candidati esterni.

Intesa Sanpaolo è stata riconosciuta Top Employer 2023 da Top Employers Institute per il secondo anno consecutivo e si è classificata al primo posto nella classifica Top Companies 2022 di LinkedIn.

Nel corso del 2022, inoltre, sono stati interessati da iniziative di assessment oltre 750 persone del Gruppo, equamente distribuite per genere.

## RELAZIONI INDUSTRIALI

Il confronto con le Organizzazioni sindacali è regolato, oltre che dalle previsioni di settore, anche dal Protocollo delle Relazioni Industriali, che rende possibile l'attuazione nel Gruppo 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 77,5% del personale in servizio), in linea con quella nazionale di settore. Nel 2022 sono stati sottoscritti 32 accordi, mediante i quali si è continuato a dedicare attenzione soprattutto all'impianto di welfare integrato, con particolare riguardo ai temi di Previdenza Complementare e Assistenza Sanitaria, compresa l'estensione di prestazioni di Long Term Care ai familiari delle persone del Gruppo. Gli accordi raggiunti consentono di valorizzare e ampliare ulteriormente gli strumenti di welfare a beneficio delle persone di Intesa Sanpaolo e delle loro famiglie, di migliorare l'efficacia dell'organizzazione aziendale e di definire politiche del lavoro sostenibili e differenziate anche in fasi diverse della vita lavorativa, tali da creare coesione e solidarietà tra le diverse generazioni presenti nel Gruppo. Anche nel corso del 2022 è stato fondamentale il ruolo e l'attività svolti dal Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile costituito a seguito del Protocollo delle Relazioni Industriali; 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.

Per venire incontro alle persone del Gruppo che si sono trovate, insieme alle loro famiglie, a fronteggiare il difficile contesto economico e mitigare l'effetto dell'inflazione, Intesa Sanpaolo e le società del Gruppo hanno riconosciuto un'erogazione straordinaria di 500 euro in favore del personale a settembre 2022, deliberata dai Consigli di Amministrazione e una successiva somma una tantum di 500 euro condivisa con le Organizzazioni Sindacali, in specifico accordo. Complessivamente il contributo economico straordinario erogato è stato di circa 80 milioni di euro a 90.000 persone del Gruppo.

The background image shows a grand, ornate room, likely a ballroom or a formal hall. The walls are covered in gold leaf panels with intricate carvings. The ceiling is painted with a landscape scene featuring a blue sky, clouds, and birds. The floor is made of light-colored wood in a complex parquet pattern.

Attrazione, valorizzazione,  
diversity e inclusion  
delle persone del Gruppo

# Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo

## I TEMI RILEVANTI

Persone e trasformazione digitale	pag. 183
Sistemi di valutazione e di incentivazione	pag. 184
Formazione	pag. 186
Gestione e sviluppo dei talenti	pag. 187
Diversity e inclusion	pag. 188

## LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha dimostrato negli ultimi anni di essere in grado di generare valore per tutti gli stakeholder, realizzando eccellenti risultati anche in scenari esterni difficili. Le nuove e ambiziose priorità strategiche del Piano di Impresa 2022-2025 sono state definite anche con il contributo attivo di circa 58.000 persone del Gruppo, la risorsa più importante che rappresenta sempre più il fattore decisivo per il successo della Banca. Le persone di Intesa Sanpaolo, infatti, grazie alla loro professionalità, alle loro diverse competenze e ai loro percorsi di crescita e riconversione professionale, assieme a un importante investimento tecnologico nell'ambito del processo di digitalizzazione in atto, continuano a garantire l'eccellenza nella qualità del servizio al cliente e la piena realizzazione degli obiettivi di Piano. Intesa Sanpaolo si impegna a contrastare potenziali episodi di discriminazione o violazione dei diritti delle persone all'interno del Gruppo e a valorizzarne le potenzialità e le unicità, anche tramite la promozione della formazione e del merito, nonché l'attenzione alle tematiche di diversità e inclusione.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Formazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nel 2022 le ore di formazione fruite hanno raggiunto complessivamente circa 12,6 milioni, di cui 11,3 milioni in modalità digitale. Il gradimento tra le persone del Gruppo, pari al 81% per la formazione digitale e al 97% per quella live, si attesta su livelli elevati, in linea con quelli già conseguiti negli scorsi anni</li> <li>■ Completata la creazione del nuovo player leader in Italia nella formazione attraverso la combinazione tra Intesa Sanpaolo Formazione e Digit'Ed, società del Fondo Nextalia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 50mln di ore di formazione nel periodo 2022-2025</li> <li>■ Creazione del campione nazionale della formazione: offrire alle persone del Gruppo una formazione di eccellenza sulle competenze critiche per la transizione digitale ed ecologica, investendo nelle più moderne tecnologie di apprendimento</li> </ul>
	Job community	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Circa 15.200 persone del Gruppo all'interno delle job community, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> <li>- circa 15.100 persone con title omogenei</li> <li>- circa 100 persone in comunità di mestiere (senza title), grazie all'avvio di 3 Community Pilota nell'ultimo trimestre</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nuove "job community", gruppi di professionisti con competenze, percorsi di apprendimento e titoli omogenei, finalizzate alla definizione di un modello di sviluppo coerente in tutto il Gruppo: incremento delle persone al loro interno da circa 4.000 nel periodo 2018-2021 a circa 20.000 nel periodo 2022-2025</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Programmi di gestione e sviluppo dei talenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 140 talenti di Gruppo hanno già completato il percorso formativo e di sviluppo all'interno dei rispettivi Talent Program, tuttora in corso per ~180 persone; sono stati selezionati 170 nuovi talenti che inizieranno il programma entro il 1trim.2023</li> <li>Identificati ~430 key people tra il Middle Management per iniziative di sviluppo e formazione dedicate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programma "Leader del futuro" rivolto a ~1.000 talenti e key people a livello di Gruppo</li> </ul>
	Piano di Incentivazione a lungo termine per il Management <sup>(*)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Performance Share Plan (PSP): piano di incentivazione a lungo termine basato su azioni e destinato al Management – circa 3.100 beneficiari (ivi inclusi il Consigliere Delegato e CEO, i restanti Risk Taker Apicali di Gruppo e gli altri Risk Taker di Gruppo) – volto a supportare gli obiettivi del Piano d'Impresa 2022-2025 e a indirizzare la performance in una logica di sostenibilità. In particolare, con riferimento a quest'ultima, è stato introdotto un KPI composito ESG (costituito da un sub-KPI per ciascuno dei 3 fattori in cui si articola ESG individuato nel Piano d'Impresa) che agisce come demoltiplicatore riducendo, in funzione del grado di raggiungimento, il numero di azioni che si vestono a termine in base al conseguimento degli obiettivi del Piano d'Impresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piano di incentivazione a lungo termine per rafforzare il coinvolgimento del Management nel raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Impresa e premiare la creazione di valore per gli azionisti</li> </ul>
	Piano di incentivazione a lungo termine per i Professionali <sup>(*)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ LECOIP 3.0: piano di incentivazione a lungo termine basato su Certificate aventi come sottostante azioni Intesa Sanpaolo e rivolto a tutti i professionali del perimetro Italia, a cui hanno aderito 45.629 persone; in particolare, con riferimento a ESG, si prevede un rendimento minimo del capitale inizialmente assegnato a fronte del raggiungimento da parte del Gruppo del medesimo KPI composito ESG previsto nel Performance Share Plan (PSP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piano di incentivazione a lungo termine destinato ai professionali per promuoverne l'identificazione (ownership) e lo spirito di appartenenza al Gruppo e favorire la condivisione del valore creato nel tempo a seguito del raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Impresa</li> </ul>
	Piani di incentivazione a breve termine <sup>(*)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nel sistema incentivante annuale del CEO e di altri ~3.000 Manager, in continuità con il 2021, nell'ambito della Performance Scorecard è prevista l'assegnazione del KPI trasversale di Gruppo ESG valutato sia a livello di Gruppo (in termini di presenza di Intesa Sanpaolo negli indici di sostenibilità) sia di Area di Governo/ Divisione (in termini di raggiungimento degli impegni di Diversity &amp; Inclusion e di progetti/ iniziative specifiche) e a cui è attribuito un peso pari al 15%</li> </ul>	

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Iniziative di Diversity & Inclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 9 donne (pari al 60% delle nomine a posizioni senior) sono state nominate a posizioni senior (primo e secondo livello di riporto dal CEO) nel corso del 2022</li> <li>■ Proseguite le attività della Cabina di Regia D&amp;I, per il monitoraggio degli impegni sull'equità di genere definiti nei Principi in materia di Diversity &amp; Inclusion - monitoraggio esteso anche al "quinto impegno", definito nel Piano d'Impresa 2022-2025, relativo alle promozioni nella popolazione di senior leader</li> <li>■ Ottenuta la certificazione per la parità di genere (Intesa Sanpaolo è il primo grande Gruppo bancario italiano a ottenerla per il suo impegno in materia di diversità e inclusione) secondo i criteri stabiliti dal PNRR nella Missione 5 "Inclusione e coesione"</li> <li>■ Terminato il percorso di managerial discussion sui temi della Leadership Inclusiva rivolto alle persone con ruoli di responsabilità (coinvolte più di 6.600 persone, ovvero tutta la popolazione del management in Italia); l'iniziativa è in corso di diffusione nelle Banche Estere</li> <li>■ Erogata una specifica survey<sup>(**)</sup> sui temi dell'inclusione dedicata a tutte le persone del Gruppo</li> <li>■ Rilasciato un corso obbligatorio sul tema delle molestie sessuali, rivolto a tutto il Gruppo</li> <li>■ Avviata la collaborazione con ISPROUD, la prima community di dipendenti del Gruppo, che oggi include più di 400 persone LGBTQ+ e alleate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ~50% di donne in nuove nomine per posizioni senior (1-2 livelli organizzativi) dal Consigliere Delegato e CEO)</li> <li>■ Promozione di un ambiente inclusivo e aperto alla diversità grazie a una serie di iniziative dedicate e un focus sulle pari opportunità di genere</li> </ul>

<sup>(\*)</sup> Per approfondimenti si veda pag. 46, paragrafo "Remunerazioni" nel capitolo "Governance e gestione dei rischi" e paragrafo "Sistemi di valutazione e di incentivazione".

<sup>(\*\*)</sup> Si veda pag. 199, paragrafo "Clima aziendale".

## POLITICHE AZIENDALI

La continua valorizzazione, la crescita e la soddisfazione delle persone rappresentano obiettivi fondamentali da perseguire: Intesa Sanpaolo, in linea con il Piano di Impresa 2022-2025, continua a investire sui propri talenti, incentivando la diversità e l'inclusione, creando un ecosistema unico di competenze adeguato all'evoluzione della Banca, sviluppando ulteriormente il percorso di Next Way of Working, con l'obiettivo di garantire la migliore esperienza professionale per le persone del Gruppo. La valorizzazione delle persone e il principio dell'eccellenza basata sul riconoscimento del merito sono definiti nelle Politiche di Remunerazione e Incentivazione di Gruppo, nei Principi in Materia di Diversity & Inclusion e nel Codice Etico.

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, ai principi di equità sia in termini interni ed esterni, ai principi di gender equality e di sostenibilità, consentendo di contenere gli oneri entro valori compatibili con le disponibilità economico-finanziarie.

I Principi in Materia di Diversity & Inclusion e il Codice Etico nella prospettiva diversity valorizzano le specificità di ciascuna persona 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, nell'ambito dell'Area di Governo Chief Operating Officer, 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

Le Persone continuano a rappresentare la risorsa principale del Gruppo, fattore abilitante per il successo di progettualità strategiche e per il raggiungimento dei risultati previsti dal Piano d'Impresa 2022-2025. L'impegno a offrire servizi in ambito HR semplici, digitali e innovativi, al servizio di tutte le persone del Gruppo, resta pertanto costante nel tempo. In particolare, nel corso del 2022, sono state avviate le attività propedeutiche per la realizzazione di "Nuovo Core HR", una nuova piattaforma HR di Gruppo basata su infrastruttura Cloud, con processi standardizzati a livello di Gruppo, che contribuirà a rendere più semplice l'operatività tra tutte le società del Gruppo e a guidare sempre di più le politiche HR grazie ad un processo di gestione basato su dati e reporting globali. Continua anche nel 2022 l'approccio innovativo del Programma Digital & Data HR Transformation, introdotto nel 2020, che ha consentito il proseguimento della trasformazione digitale dei servizi e dei processi dedicati alle persone, attraverso una co-leadership delle Aree di Governo Chief Operating Officer e Chief IT, Digital and Innovation Officer prevedendo una modalità di lavoro semi-agile, piattaforme IT 100% Cloud e team interfunzionali. Il nuovo processo di Onboarding per le nuove persone del Gruppo è tra le principali novità del 2022. È un modello in continua evoluzione che interessa tutte le Aree di Governo del Gruppo e le Divisioni italiane e prevede anche l'introduzione di un portale di pre-hiring progettato appositamente per accompagnare le risorse all'ingresso nel Gruppo fin dalle primissime fasi post selezione sviluppando senso di appartenenza ancor prima dell'ingresso ufficiale nel Gruppo.

Employee Central - ISBD People Data è lo strumento per le Banche Estere che consiste in un database digitale dei principali dati personali e professionali di circa 20.000 persone di 9 controllate nel perimetro gestito dalla Divisione International Subsidiary Banks.

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

Nato nel 2018, è lo spazio dedicato a tutte le persone di Intesa Sanpaolo. Dal portale è possibile accedere al profilo personale, in cui ogni persona del Gruppo ha a disposizione i principali dati personali, il curriculum professionale e uno spazio per raccontarsi e condividere le ambizioni professionali, la sezione LECOIP 3.0, PSP (Performance Share Plan) e Piano POP (Performance-based Option Plan) con il valore dei Piani di incentivazione a lungo termine e di azionariato diffuso per professional e manager. Sono presenti, inoltre, sezioni dedicate ai Servizi alla Persona, che raccolgono oltre 300 prodotti e iniziative offerti alle persone del Gruppo, alla mobilità interna, come Jobs@ISP, il mercato del lavoro interno con le opportunità professionali dedicate a tutte le persone del Gruppo e Next, il programma di reskilling e upskilling di Intesa Sanpaolo. In #People sono disponibili anche l'area Performance Management e News e contenuti informativi multimediali per mantenere sempre aggiornate le persone del Gruppo sugli eventi e le notizie più importanti. Inoltre, sono state sviluppate anche due App collegate a #People e ai sistemi HR: l'App #People per i dispositivi mobili e l'App Feedback, collegata al sistema di Performance Management di Gruppo, che consente di condividere con semplicità i feedback fra persone in ruoli di responsabilità e collaboratori. Nel contesto del Piano di Impresa 2022-2025 e nell'ottica di continuare a offrire servizi sempre più efficaci e digitali, #People ha l'ambizione di diventare l'unico punto di sintesi di tutti i contenuti e i servizi HR alla Persona per le risorse del Gruppo a livello globale.

## SISTEMI DI VALUTAZIONE E DI INCENTIVAZIONE

Per massimizzare l'equità interna, la competitività esterna e la meritocrazia, Intesa Sanpaolo continua ad applicare il sistema di mappatura delle posizioni organizzative manageriali presenti in azienda denominato Global Banding. Considerando 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 – 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. Attualmente sono state valutate oltre 3.000 posizioni manageriali. Con riferimento alla valorizzazione dei professional, per riconoscere il livello di contributo professionale fornito nel proprio mestiere e la progressiva specializzazione delle competenze, e rappresentare al contempo un sistema di sviluppo delle persone anche alternativo a quello manageriale, è stata completata la fase di mappatura del title in tutte le Aree di Governo in cui le figure professionali non sono specificamente identificate. Inoltre, è iniziata la fase di estensione del modello agli staff Divisionali e alle Società del perimetro Italia.

In questo contesto, con riferimento ai sistemi di misurazione della performance, UpPER rappresenta lo strumento di valutazione delle prestazioni adottato, prevalentemente, per i professional; supportato da un sistema digitale, pone al centro ogni singola persona, valorizzando lo specifico mestiere e il suo contributo. La valutazione della prestazione si basa su tre indicatori, condivisi tra responsabili e collaboratori 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 della specifica App, consentendo alla persona di ricevere interventi formativi coerenti.

Nel 2022 è stato introdotto per il Middle Management (a eccezione dei Senior Director) un nuovo sistema di valutazione denominato aHead, che prevede KPI definiti in coerenza con le leve agite dai manager e indicatori manageriali connessi al Modello di Leadership del Gruppo. Invece, per i Risk Taker e il Middle Management del Gruppo con title di "Senior Director" o di "Head of" in alcune specifiche funzioni di business, il sistema di valutazione adottato è Managers' Performance Accountability, che prevede KPI qualitativi e quantitativi, oggettivi e misurabili, individuati coerentemente con gli obiettivi del Piano d'Impresa.

Infine, per quanto attiene le Banche Estere, il New Performance Appraisal Tool – NewPat, lanciato nel 2018, consente la valutazione della prestazione di tutte le persone delle strutture centrali. Nel 2021 era stata avviata l'introduzione del Network Incentive Model – NIM, tool dedicato alla valutazione del personale di filiale su 3 banche pilota (Privredna Banka Zagreb, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina e Intesa Sanpaolo Bank Slovenia). Nel 2022 il tool è stato esteso anche a Banca Intesa Beograd, Eximbank, Intesa Sanpaolo Bank Albania e Intesa Sanpaolo Bank Romania e seguirà un rilascio graduale sulle altre Banche.

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.

In particolare, per i Risk Taker e il Middle Management del Gruppo è previsto il Sistema Incentivante annuale collegato al sistema di valutazione Managers' Performance Accountability/aHead (secondo la clusterizzazione sopra specificata) e, con riferimento alle Banche estere, a NewPat/NIM, per i quali in funzione del raggiungimento degli obiettivi è determinato un premio secondo le regole previste nelle Politiche di Remunerazione e Incentivazione. In particolare, nel Sistema Incentivante formalizzato attraverso MAP e NewPat la prospettiva ESG continua ad avere centrale importanza attraverso la previsione di uno specifico e articolato KPI assegnato al CEO e a circa 3.000 manager in coerenza con l'impegno del Gruppo in ambito sostenibilità/ESG (vedi pag. 46).

Invece, per il restante personale il 29 aprile 2022 è stato sottoscritto un accordo sindacale per l'erogazione del Premio Variabile di Risultato (PVR) 2022 con finalità sia distributivo-partecipativa, volto a valorizzare l'apporto collettivo al conseguimento dei risultati dell'anno e alla realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2022-2025, sia incentivante, al fine di premiare il merito e la performance di squadra. Il PVR 2022, che premia l'incremento di redditività, produttività, innovazione ed efficienza, si contraddistingue nel confermare quali valori centrali i principi di inclusione, merito e orientamento a risultati sostenibili nel medio-lungo periodo, in relazione con il Piano d'Impresa. Il PVR 2022 si compone di due quote:

- il Premio Base, riconosciuto in funzione della figura professionale o del livello di seniority, è costituito da una quota fissa per i redditi fino a 37.000 euro e da un ulteriore importo – cd. Welcome Bonus di Piano – per tutti i dipendenti. Il Welcome Bonus, convertibile su richiesta del dipendente in azioni ordinarie Intesa Sanpaolo da destinare al Piano di incentivazione a lungo termine LECOIP 3.0 (vedi infra), è stato anticipato nel corso del 2022.
- il Premio di Eccellenza, riconosciuto in funzione di performance distintive individuali e obiettivi di squadra. Anche per il 2022, in considerazione del permanere del contesto caratterizzato dal COVID-19, è stata prevista la possibilità di partecipare al Premio per le persone che si sono assentate per lunghi periodi.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO E INCENTIVAZIONE DELLE PERSONE

Il Premio di eccellenza destinato al personale di rete di Intesa Sanpaolo è volto a premiare il lavoro delle migliori Filiali e a valorizzare i comportamenti distintivi, con focus sul conseguimento di performance sostenibili nel tempo in termini, tra l'altro, di redditività, qualità del credito, crescita, qualità del servizio, soddisfazione dei clienti e presidio dei rischi operativi, tenuto conto in ogni caso della valutazione qualitativa. In particolare, sono previsti anche KPI di carattere non finanziario tra cui almeno (i) il KPI di Eccellenza Operativa, con la finalità di misurare in modo sintetico il rispetto delle norme più rilevanti in tema di esercizio dell'attività bancaria e di intermediazione, gestione dei conflitti di interesse, trasparenza nei confronti della clientela e disciplina posta per la tutela del cliente e (ii) il KPI di Eccellenza nel servizio e Net Promoter Score, con la finalità di misurare in modo sintetico la qualità del servizio erogato.

A conferma che l'assistenza, i servizi a favore delle famiglie e la conciliazione dei tempi vita e lavoro costituiscono temi al centro dell'attenzione delle politiche del Gruppo, anche per il PVR 2022 è stata prevista la possibilità di richiederne il riconoscimento, in tutto o parte, con servizi welfare, cogliendo le opportunità che, di anno in anno, la normativa fiscale in materia di remunerazioni e di produttività del lavoro riconosce ai collaboratori. In coerenza con gli obiettivi strategici, è stato inoltre confermato per il 2022 il Sistema Eccellenza Tutela (SET), dedicato al personale della Rete coinvolto nell'offerta di prodotti assicurativi. Infine, per il personale della Divisione Insurance, con accordo del 29 aprile 2022, è stato previsto il riconoscimento del Premio Aggiuntivo Variabile (PAV) e del Premio Sociale.

Allo scopo di tutelare i diritti e gli interessi del cliente, si precisa che i Sistemi Incentivanti dedicati al personale operante nelle reti di vendita del Gruppo non prevedono alcun KPI economico-finanziario basato sui livelli di distribuzione di uno specifico prodotto/servizio. Inoltre, ai fini del raggiungimento degli obiettivi, vengono prese in considerazione solo le operazioni conformi al profilo della clientela.

Oltre a tali strumenti, al fine di valorizzare l'impegno e il coinvolgimento di tutte le persone del Gruppo al conseguimento degli obiettivi economici, patrimoniali e di sostenibilità del Piano d'Impresa 2022-2025, il Gruppo ha confermato l'utilizzo di Sistemi di Incentivazione a lungo termine allineati all'orizzonte temporale del Piano stesso e differenziati per finalità, strumenti e cluster di popolazione. Nello specifico, sono stati avviati due nuovi Piani di Incentivazione a lungo termine destinati a tutta la popolazione:

- il Performance Share Plan (PSP) destinato al Management (ivi inclusi il Consigliere Delegato e CEO, i restanti Risk Taker Apicali di Gruppo e gli altri Risk Taker di Gruppo) e basato su azioni riconosciute a termine a fronte del raggiungimento di obiettivi di performance;
- il Piano di Incentivazione a Lungo Termine LECOIP 3.0 destinato ai Professional del perimetro Italia e basato su Certificate aventi come sottostante azioni Intesa Sanpaolo.

In tali Piani, seppur secondo meccanismi differenti in funzione della popolazione a cui ciascuno è rivolto, è ricompresa la prospettiva ESG – Environmental, Social e Governance (vedi pag. 46 - paragrafo "Remunerazioni" nel capitolo "Governance e gestione dei rischi").

In particolare, il Piano LECOIP 3.0, contrattato, in continuità con le precedenti edizioni con le Organizzazioni sindacali e a cui hanno aderito 45.629 Professional, prevede l'assegnazione a titolo gratuito di azioni Intesa Sanpaolo e consente la maturazione di un capitale maggiore dell'investimento iniziale in funzione dell'andamento positivo del titolo azionario Intesa Sanpaolo inclusivo di un rendimento minimo del 4% collegato alla realizzazione di specifici obiettivi ESG di Gruppo, calcolato come percentuale fissa del capitale inizialmente assegnato.

## FORMAZIONE

La Direzione Centrale Politiche di Sviluppo e Learning nel corso del 2022 ha proseguito nell'implementazione di modelli e metodologie di formazione innovativi, orientati alle persone del Gruppo e utili a promuovere una formazione multicanale che massimizza semplicità e flessibilità di apprendimento tramite l'utilizzo delle diverse Piattaforme/App formative aziendali (es. Apprendo, Myla e Scuola dei Capi). Nel corso dell'anno è stata inoltre attivata la nuova Piattaforma formativa LEA dedicata alle persone appartenenti alle Banche Estere coordinate dalla Divisione International Subsidiary Banks attraverso la quale viene attualmente erogata la formazione digitale indirizzata dalla Capogruppo alle Banche del perimetro, compresa quella obbligatoria, ed è prevista l'attivazione di un canale per la formazione live.

Nel 2022 le ore di formazione fruite hanno raggiunto complessivamente circa 12,6 milioni, di cui 11,3 milioni in modalità digitale. Il gradimento tra le persone del Gruppo, pari al 81% per la formazione digitale e al 97% per quella live, si attesta su livelli elevati, in linea con quelli già conseguiti negli scorsi anni.

Al termine del primo semestre 2022 è stata perfezionata l'operazione di conferimento del ramo di Intesa Sanpaolo riferito alla formazione che ha portato alla costituzione della società Digit'Ed Spa (partner esclusivo di Intesa Sanpaolo nella realizzazione delle iniziative formative) che si propone quale campione nazionale della formazione, facendo leva sulle infrastrutture di apprendimento innovative di Intesa Sanpaolo e posizionandosi come soggetto aggregatore dei migliori operatori italiani del settore.

Nel 2022, al fine di rafforzare ulteriormente il presidio sulla formazione obbligatoria, sono stati introdotti dei meccanismi correttivi sul sistema incentivante per le persone che non completano la formazione obbligatoria entro le tempistiche richieste.

Sul piano tematico, l'offerta formativa è stata ampliata e aggiornata con la pubblicazione di nuovi contenuti digitali per recepire gli aggiornamenti normativi in materia di D.Lgs. 231, Antiriciclaggio e Anticorruzione, Business Continuity e Cybersecurity, ambiti quest'ultimi che continuano ad essere ritenuti di estrema rilevanza, sia in seguito al continuo sviluppo digitale del Gruppo che alla difficile situazione politica internazionale. Ulteriori contenuti digitali sono stati sviluppati sull'ampio tema legato al PNRR (mobilità digitale e sostenibile, istruzione e ricerca, inclusione e coesione sociale, turismo, agribusiness). Inoltre, sui temi di Diversity & Inclusion, sono state erogate iniziative in continuità con quanto fatto negli anni precedenti, come ad esempio le iniziative dedicate all'empowerment al femminile, alla genitorialità e alla diffusione della cultura sull'ageing. Sul fronte estero, nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks è stato avviato il piano di formazione sulla leadership inclusiva che ha visto coinvolti i top manager delle prime tre banche destinatarie dell'iniziativa; la Divisione IMI CIB invece ha promosso iniziative finalizzate al confronto e alla valorizzazione intergenerazionale.

In linea con il Piano di Impresa 2022-2025 e con l'obiettivo di rafforzare la cultura e le competenze in ambito ESG sono stati sviluppati e resi disponibili diversi contenuti formativi che hanno riguardato principalmente l'adesione alle iniziative Net Zero, l'Agenda ONU 2030, l'ESG scoring, con l'obiettivo di continuare a rafforzare la cultura e le competenze delle persone del Gruppo nel campo della sostenibilità. Le fruizioni hanno coinvolto circa il 92% delle persone del Gruppo. Per approfondimenti sulla formazione in ambito ESG si veda pag. 54.

Il 2022 ha visto una crescita significativa dell'utilizzo del Modello delle Conoscenze e dei Mestieri e degli strumenti ad esso collegati, che fotografando il know how e le professioni esistenti nel Gruppo, abilitano diversi processi HR (come il Titling Professional, la Formazione e lo Sviluppo delle persone). Continuando il percorso avviato nel 2021, sono proseguite le attività relative alla declinazione dei Mestieri sulle strutture di Gruppo. Tali attività hanno permesso l'attivazione delle Campagne di rilevazione delle Conoscenze, tramite la piattaforma Teti Competenze, per la raccolta e l'aggiornamento dei dati di presidio delle conoscenze afferenti ai propri Mestieri per oltre 29.000 persone durante il corso dell'anno. Sempre rispetto al mondo dei Mestieri, è stato avviato il percorso di comunicazione del Mestiere alle persone, così da rendere lo strumento un asset a disposizione delle persone nell'ottica del proprio percorso formativo e di sviluppo. Facendo leva sul Modello dei Mestieri e in coerenza con il Piano di Impresa 2022-2025 è stato sviluppato il Modello delle Job Community. Le Job Community sono state attivate a partire dalla costruzione di un piano di lavoro integrato finalizzato al disegno del framework, all'individuazione e impostazione della piattaforma a supporto, nonché alle diverse attività abilitanti. Nell'ultimo trimestre dell'anno sono state avviate tre Community pilota, tale modello sarà esteso nel corso dei prossimi anni.

Nel 2022 la formazione manageriale ha continuato ad accompagnare oltre 8.200 Manager e circa 300 Talenti con una vasta offerta di iniziative. L'ascolto delle esigenze dei Manager è stato il punto di partenza per erogare formazione personalizzata sui bisogni manageriali in un nuovo contesto: oltre 90 Capi sono stati coinvolti nei Shadow Coaching Meeting, finalizzati a migliorare la performance nella gestione dei meeting da remoto,

oltre 240 Capi in Distance Tutoring e circa 200 Capi in percorsi di Coaching, due strumenti che, attraverso l'App Scuola dei Capi, integrano sempre più il momento di incontro con la dimensione digitale. Ogni venerdì i Manager vengono invitati ai Digital Talks (oltre 3.500 Manager nel 2022), interviste con esperti su tematiche manageriali e su argomenti di scenario con approfondimenti sulla realtà bancaria. Nell'ambito degli incontri digitali, sono state inoltre realizzate 5 edizioni di Compliance Talks sui temi della formazione trasversale per il Top Management. Sono stati realizzati diversi journey personalizzati per Struttura, profilo del singolo Manager ed esigenza peculiare di sviluppo. Tra questi, ad esempio, il Female Leadership Acceleration, programma per valorizzare il talento femminile e accompagnare circa 180 responsabili nella crescita manageriale.

Sono inoltre proseguite le iniziative digitali nell'ambito dell'International Talent Program per i Talenti del Gruppo, supportati anche dai contenuti e dagli approfondimenti disponibili in App Scuola dei Capi, e i percorsi di Diversity & Inclusion per oltre 4.800 Manager. In ambito internazionale sono stati coinvolti circa 1.000 Manager delle Banche estere in 3 edizioni di Digital Talks su temi globali, avviando per loro anche un journey di incontri sulle tematiche ESG.

L'App Scuola dei Capi, arricchita con circa 150 nuovi learning object per un'offerta complessiva di 1.000 contenuti doppiati anche in lingua inglese, ha raggiunto un'adoption del 80% e un gradimento del 99%.

La progettazione di contenuti in formato digitale si è focalizzata sulle situazioni manageriali del nuovo contesto lavorativo e sui temi strategici per la Banca inclusi nel nuovo Piano d'Impresa 2022-2025: la sostenibilità, le tematiche di Diversity & Inclusion, l'evoluzione tecnologica in ambito lavorativo e la trasformazione di mestieri e modelli di business.

Inoltre, nell'ambito delle iniziative Impact, Intesa Sanpaolo ha portato avanti l'impegno rivolto agli studenti sviluppando progettualità e programmi di educazione inclusiva in ottica formazione e lavoro (per approfondimenti vedi pag. 166).

## GESTIONE E SVILUPPO DEI TALENTI

Gli obiettivi del Piano di Impresa 2022-2025 sono supportati da forti investimenti nelle persone del Gruppo: nell'ambito di una strategia innovativa sui talenti rientra il Programma Leader del Futuro, rivolto a circa 1.000 talenti e key people su tutto l'arco di Piano.

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 e di professional di cultura trasversale e internazionale, il Programma è rivolto a un bacino di professional o di middle manager del Gruppo, ed è costituito da percorsi di sviluppo personalizzati della durata indicativa di 3 anni. Ogni percorso è caratterizzato da rotation interfunzionali, interdivisionali e internazionali di 12 mesi ciascuna, il cui obiettivo è lo sviluppo e il rafforzamento delle competenze chiave – tecnico-specialistiche e manageriali – e di una visione globale del Gruppo Intesa Sanpaolo. Tutti i partecipanti al Programma sono coinvolti anche 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. Ai Talent è dedicato anche un programma di mentorship e di tutorship che vede coinvolti i Senior Manager e i Responsabili delle strutture che ospitano i talent.

Con l'avvio di una nuova edizione dedicata alle Funzioni Aziendali di Controllo, a fine 2022 il numero dei talent inseriti nel Programma ha superato complessivamente quota 350: un importante passo avanti verso l'obiettivo del Piano d'Impresa, finalizzato a rafforzare il middle management del Gruppo sempre più in un'ottica internazionale. I 350 talent sono coinvolti al momento in due edizioni di International Talent Program trasversali a tutto il Gruppo, e in alcune edizioni dedicate ad aree specifiche: due edizioni per le Funzioni di Controllo, una per l'area Chief IT Digital Innovation Officer, una per l'area Chief Lending Officer e una per la Digital Compliance, oltre ai Talent provenienti da UBI Banca che stanno continuando il loro percorso customizzato in Intesa Sanpaolo. L'International Talent Program trova una nuova dimensione anche nelle linee guida 2022-2025 del Gruppo Intesa Sanpaolo, che presentano una nuova e innovativa talent strategy incentrata su Piano d'Impresa, digital acceleration, ESG e enabling behaviours. Nel 2022 si sono concluse le selezioni per la terza edizione dell'International Talent Program, che coinvolge 147 talenti provenienti da tutto il Gruppo, e le selezioni per l'International Graduate Program, un'edizione dedicata a 20 neolaureati che vengono assunti nel Gruppo dal mercato esterno e inseriti nel programma di sviluppo già consolidato; i partecipanti selezionati verranno inseriti nel Talent Program ad inizio 2023. Il programma Key People rappresenta un percorso di eccellenza rivolto al middle management del Gruppo, individuato come fattore abilitante per il nuovo Piano d'Impresa, in quanto espressione di elevato potenziale, in possesso di competenze distintive chiave per il raggiungimento degli obiettivi del Piano e/o responsabile della gestione di specifici progetti strategici per il

Piano stesso. Lanciato nel 2022, è rivolto a circa 430 manager, operanti anche nella Rete, con l'obiettivo di valorizzarne la crescita professionale e manageriale a tutto tondo e orientandoli potenzialmente verso futuri ruoli di responsabilità in contesti manageriali particolarmente complessi. I partecipanti sono coinvolti, nell'arco di durata del Piano d'Impresa, in un percorso di sviluppo personalizzato caratterizzato da iniziative trasversali, rivolte a tutta la community, e premium, ovvero dedicate, disegnate da Scuola Capi e selezionate di volta in volta per le persone, attraverso la supervisione di un pool dedicato di Gestori HR insieme alle Gestioni HR di riferimento.

### PIANI DI SUCCESSIONE PER LA CONTINUITÀ DEL BUSINESS

Al fine di garantire la sicurezza e la continuità del business aziendale anche in caso di cessazione per qualsiasi causa del rapporto di lavoro e/o della carica dei manager che ricoprono ruoli aziendali rilevanti, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha da diversi anni definito e adottato regole per la gestione dei piani di successione dei Risk Taker Apicali (Strategic Succession Planning). Tali regole rappresentano per la Banca un'opportunità di valorizzazione del proprio capitale umano, nell'ottica di una gestione strategica della crescita interna dei manager, con l'obiettivo di garantire la costante presenza in azienda delle migliori risorse, aggiornate e competitive. Sempre nell'ottica della valorizzazione delle risorse interne, la pianificazione della successione è affiancata ad un processo di individuazione, gestione e sviluppo delle risorse ad alto potenziale, che consente di contribuire a naturali meccanismi di successione, garantendo al Gruppo il costante e necessario ricambio generazionale.

## DIVERSITY E INCLUSION

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) è pari a quasi 15.000 risorse a livello di Gruppo, con un'incidenza del 29,1% rispetto al totale della popolazione femminile. Il rapporto tra il personale direttivo femminile sul totale del personale direttivo è pari al 39,4%.

Nel corso del 2022, la Struttura Diversity & Inclusion (D&I), a diretto riporto del Chief Operating Officer, ha proseguito la propria attività di promozione di un ambiente di lavoro inclusivo, in grado di accogliere e valorizzare ogni forma di diversità. Supportata da un processo di misurazione e valutazione continua dei risultati ottenuti, la strategia di inclusione del Gruppo costituisce il riferimento per un'efficace cooperazione con tutte le realtà coinvolte a diverso titolo nella co-creazione e nella realizzazione delle iniziative. Il Comitato Operativo D&I, composto da focal point per ogni Divisione, Area di Governo e altre Strutture chiave per la progettazione, la realizzazione e il coordinamento delle iniziative di inclusione, ha proseguito la sua attività di allineamento, confronto e condivisione, favorendo un continuo scambio fra la Struttura D&I e tutte le realtà del Gruppo, per veicolare le diverse iniziative di inclusione e co-progettare e indirizzare iniziative specifiche.

Inoltre, è proseguita per tutto il corso dell'anno l'attività della Cabina di Regia Diversity & Inclusion, dedicata ad un continuo monitoraggio del rispetto degli impegni enunciati nei Principi in materia di Diversity & Inclusion di Gruppo: sono stati oggetto di continua osservazione gli impegni finalizzati alla garanzia di eque opportunità, nei processi di assunzione, promozione a ruoli di Responsabilità, nomine alla Dirigenza e nel piano per la successione dei ruoli apicali. A questi quattro impegni, originariamente definiti nel documento di Principi approvato da Consiglio di Amministrazione nel 2020, si è aggiunto un quinto elemento, come definito nel Piano d'Impresa 2022-2025: le nomine all'interno delle posizioni senior dovranno essere equilibrate per genere nell'arco del piano quadriennale. Nel corso del 2022 sono state registrate 15 nomine a posizioni senior (primo e secondo livello di riporto dal CEO): 9 di queste (60%) hanno riguardato donne.

A valle della pubblicazione, nel corso del 2021, delle Regole per il Contrasto alle Molestie Sessuali e dell'erogazione di un corso formativo obbligatorio per tutta la popolazione aziendale, nel 2022 è stata progettata e rilasciata una nuova edizione di questo percorso formativo obbligatorio, sempre rivolto a tutte le persone del Gruppo: per arricchire i contenuti dell'edizione 2022, il corso ha affrontato il tema delle molestie sessuali anche in relazione ai concetti di orientamenti affettivi e identità di genere. Anche nel 2022 è stato offerto un servizio di ascolto e supporto psicologico e di informativa legale dedicato alle vittime di molestie sessuali, accessibile gratuitamente e gestito da professionisti esterni. Nel 2022 è stato attivato 15 volte il tavolo di lavoro interfunzionale per la gestione di potenziali casistiche riconducibili alle Regole per il Contrasto alle Molestie Sessuali, in coerenza con il processo ivi definito. Delle 15, 5 sono state chiuse come molestia sessuale accertata, 6 come non sussistenza di molestia sessuale e 1 come molestia sessuale non accertata.

ma accertata violazione di altra normativa della Banca. 3 segnalazioni risultano ancora aperte poiché le verifiche sono ancora in corso. Accertata la molestia, segue il processo ordinario disciplinare basato sulle previsioni del Codice Disciplinare di Intesa Sanpaolo. In particolare, in un caso il responsabile era già cessato dal servizio, per cui non ci sono stati seguiti disciplinari; negli altri 4 casi si è agito disciplinamente contestando i comportamenti ed irrogando al termine del procedimento sanzioni sulla base di quanto previsto dal Codice Disciplinare, rispettando il principio di proporzionalità.

Al fine di valorizzare il talento femminile e favorire la creazione di contesti lavorativi equi e inclusivi, sono proseguiti le iniziative di sviluppo per donne professional e manager tra cui le iniziative finalizzate alla valorizzazione e crescita di donne inserite in percorsi di sviluppo, che prevedono programmi di job rotation, percorsi di shadowing, formazione ed empowerment. È proseguito il programma “Female Leadership Acceleration”, un percorso di formazione e sviluppo rivolto a donne manager, con l’obiettivo di creare una comunità alla quale dedicare approcci gestionali personalizzati in termini di crescita e creare networking tra le partecipanti.

Anche il programma rivolto alle persone lungo-assenti del Gruppo ha proseguito la sua attività, arrivando a coinvolgere più di 300 persone lungo-assenti in un percorso di accompagnamento ad adesione facoltativa, con l’obiettivo di instaurare un rapporto di vicinanza con la persona durante l’assenza e favorire un proficuo rientro al lavoro.

Le iniziative di supporto alla genitorialità sono state rivolte sia alle mamme sia ai papà: in aggiunta alle attività di formazione pensate per favorire una presa di consapevolezza sul valore dell’essere genitori e professionisti/e, è stata anche avviata una nuova iniziativa all’interno di un’Area di Governo, con l’obiettivo di coinvolgere i papà dell’Area in una riflessione sugli stereotipi di genere legati alla genitorialità.

In tema di orientamenti affettivi e identità di genere, è proseguita la collaborazione con Parks – Liberi e Uguali, a cui Intesa Sanpaolo è associata e con la quale sono state progettate iniziative di comunicazione e sensibilizzazione per favorire la piena inclusione delle persone LGBT+. È stata inoltre divulgata all’interno del Gruppo l’informazione relativa al supporto che viene garantito in azienda per le persone che desiderino essere assistite nell’ambiente lavorativo durante il loro percorso di transizione di genere. Nel corso dell’anno si è formalmente avviata l’esperienza di ISPROUD, la community (o ERG – Employee Resource Group o gruppo di affinità) di persone LGBTQ+ e alleate nata spontaneamente nel corso 2021 e cresciuta grazie al passaparola. La community è andata crescendo nel corso del 2022, arrivando a coinvolgere più di 400 persone in Italia e all’estero che si incontrano periodicamente per confrontarsi, condividere idee ed esperienze da tradurre in idee progettuali concrete da proporre all’azienda. Numerose sono state le iniziative per le quali ISPROUD ha collaborato con la Struttura Diversity & Inclusion e con il resto del Gruppo, offrendo il suo contributo per la progettazione di contenuti interni ed esterni, l’organizzazione di eventi e l’avvio di nuove progettualità.

Il valore dell’inclusione è stato oggetto di diversi contenuti formativi progettati e proposti nel corso dell’anno, personalizzati e rivolti a popolazioni differenti del Gruppo. Le persone con ruoli di responsabilità hanno terminato il percorso di managerial discussion sui temi della Leadership Inclusiva, che è arrivato a coinvolgere tutta la popolazione dei/dei/delle Responsabili in Italia (più di 6.600 persone coinvolte). L’iniziativa è ora in corso di diffusione nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, con le prime aule internazionali

## LA DIVERSITY E INCLUSION NELLE BANCHE ESTERE

Nel 2022 le Banche estere hanno confermato e arricchito i diversi impegni per rafforzare la D&I attraverso numerose iniziative locali. Tra queste, Banca Intesa Beograd è stata premiata con il “Disrupt Award” per il progetto di comunicazione “Banca Intesa’s Diversity and Inclusion Business Calendar 2022”, riconosciuto tra i migliori nel mercato locale, nell’ambito delle scelte comunicative dei temi sociali. Alexbank ha aderito all’Egyptian Gender Equity Seal, un processo di certificazione, conclusosi positivamente nel corso del 2022, in collaborazione con il Consiglio Nazionale per le donne, rivolto a promuovere l’uguaglianza e rimuovere la discriminazione di genere, che ha come focus quattro ambiti: il recruitment, lo sviluppo professionale, la conciliazione famiglia/lavoro e le politiche contro le molestie sessuali. CIB Bank ha vinto per il quarto anno consecutivo il premio “Family Friendly Company” da parte della Fondazione Ungherese “Three Princes, Three Princesses Movement” per le diverse iniziative a favore delle proprie persone e a supporto della famiglia; inoltre, ha vinto il premio “Lovable Workplaces Award” ricevuto da “Dreamjobs”, basato sulle votazioni dei collaboratori, per lo spirito di iniziativa della Banca in relazione alla qualità dell’ambiente lavorativo. VÚB Banka e PBZ hanno proseguito con iniziative interne nel percorso già avviato nel 2021, anno in cui sono state riconosciute localmente come Banche impegnate nella promozione D&I.

realizzate a partire da Novembre 2022 e rivolte ai CEO delle Banche Estere ed ai loro diretti riporti. Sono stati inoltre progettati contenuti formativi rivolti specificamente alle persone che operano nell'ambito della gestione del personale, nonché contenuti formativi, di comunicazione e sensibilizzazione rivolti a tutta la popolazione o su specifiche realtà del Gruppo.

La strategia di inclusione del Gruppo prevede di generare un impatto anche oltre la Banca e, in tale ottica, è proseguita 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 più di 100 Role Model aziendali all'iniziativa InspiringGirls, il progetto dedicato alle ragazze e ai ragazzi delle scuole medie che prevede incontri con donne manager del Gruppo con l'obiettivo di superare gli stereotipi di genere che possono ostacolare sogni e ambizioni in età scolare e influenzare la scelta dei successivi percorsi educativi. Per generare un positivo impatto sul tessuto sociale nazionale e coinvolgere tutte le aree del territorio italiano, Intesa Sanpaolo partecipa attivamente al programma YEP – Young Women Empowerment Program, volto alla valorizzazione del talento femminile con focus specifico sul Sud Italia. Il programma, sviluppato in collaborazione con Ortigia Business School, prevede un percorso di mentoring rivolto a giovani studentesse (mentee) del Sud Italia in ambito STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) ed economico, che stanno per affacciarsi al mondo del lavoro e che possono beneficiare, tramite questo programma, di strumenti utili per delle scelte consapevoli in ambito accademico e di carriera, attraverso l'interazione con role model al femminile, manager e professioniste di Intesa Sanpaolo che mettono a loro disposizione il proprio percorso e la propria esperienza. A sostegno della partecipazione delle donne alle carriere STEM, sono state 8 le borse di studio nell'ambito del programma Girls@Polimi, per contribuire attivamente ad attrarre più studentesse nelle facoltà tecnico-scientifiche, che offrono maggiori prospettive occupazionali. Inoltre, nel corso del 2022 Intesa Sanpaolo ha partecipato attivamente a diversi eventi dedicati ai temi della valorizzazione delle diversità tra cui: 4 Weeks 4 Inclusion, la maratona di incontri dedicati ai temi D&I a cui hanno aderito più di 300 aziende; "Giovani e futuro: verso uno sviluppo sostenibile", l'evento realizzato da University for SDGs per promuovere gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.

A testimonianza del suo continuo impegno nei confronti dell'inclusione, Intesa Sanpaolo è il primo grande Gruppo bancario italiano a ottenere la certificazione per la parità di genere per il suo impegno in materia di diversità e inclusione secondo i criteri stabiliti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) nella Missione 5 "Inclusione e coesione". La certificazione UNI/PdR 125:2022 conseguita da Intesa Sanpaolo si basa sulle Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere, pubblicate a marzo 2022 dal Dipartimento per le Pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri come parte dell'impegno per la parità di genere previsto nel PNRR per produrre un cambiamento sostenibile e durevole nel tempo nelle politiche di genere delle aziende introducendo l'adozione di specifici KPI.

L'impegno di Intesa Sanpaolo sul fronte dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità è stato riconosciuto anche dagli indici internazionali: Intesa Sanpaolo è stata inserita per il quinto anno consecutivo nel Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) 2022, con un punteggio di circa 10 punti superiore alla media del settore finanziario globale. Intesa Sanpaolo è anche la prima banca in Europa, la seconda a livello globale e l'unica italiana tra i cento luoghi di lavoro più inclusivi e attenti alle diversità secondo il Refinitiv Global Diversity and Inclusion Index, indice internazionale che valuta oltre 12 mila aziende quotate a livello globale. Il Gruppo si è classificato al sedicesimo posto globale, in significativo miglioramento rispetto alla cinquantesima posizione dell'anno precedente.

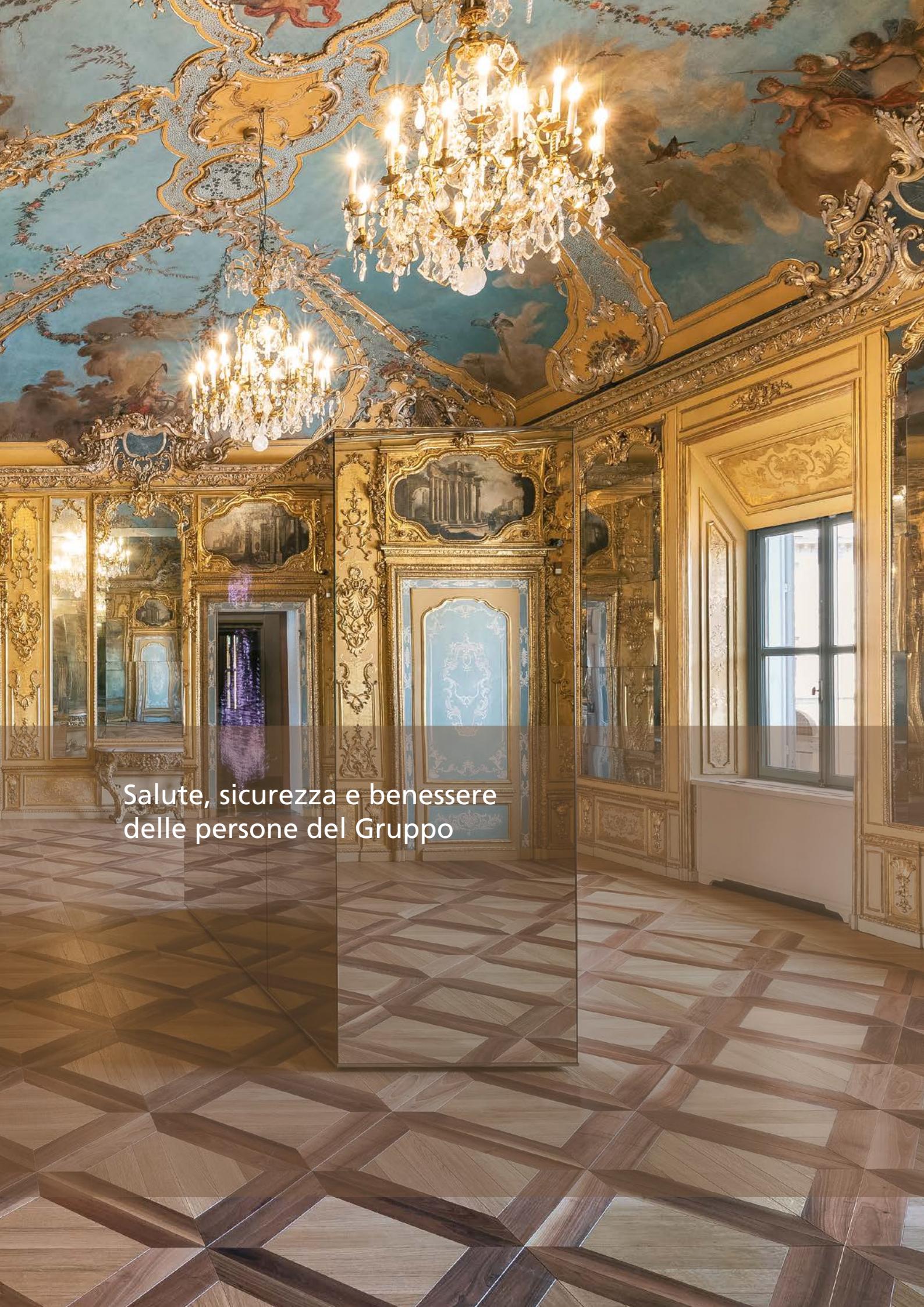
Anche gli accordi sindacali hanno preso in considerazione il tema della diversità fin dal 2014, con la definizione del Protocollo Quadro sull'inclusione e le pari opportunità, ripreso nell'ambito del processo di rinnovo del contratto collettivo di secondo livello, con la sottoscrizione di un Accordo dedicato all'inclusione nel 2018 e nel 2021. 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. L'Accordo inclusione prevede, oltre alla promozione dello specifico gruppo di lavoro interfunzionale (c.d InSUPERabili) che si occupa delle problematiche legate al mondo della disabilità e della malattia, l'avvio di progetti sperimentali, con il supporto del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo Sostenibile, 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 intellettuale, volti al successivo possibile impiego nel progetto di lavoro citato. Tali progetti sono parzialmente finanziati attraverso l'iniziativa Arrotonda Solidale, che prevede il versamento, su base volontaria da parte di tutte le persone del Gruppo, dell'arrotondamento all'euro inferiore dello stipendio mensile netto; l'Azienda, a sua volta, versa i centesimi mancanti a completamento dell'euro per ciascun dipendente. È proseguita l'implementazione del percorso "Back@work", iniziativa finalizzata ad agevolare il rientro a lavoro da assenze di lungo periodo (maternità/paternità, aspettativa, malattia o infortunio).

## DISABILITY MANAGEMENT

Il riferimento in azienda per tutte le problematiche legate al mondo della disabilità e della malattia è il Gruppo di Lavoro interfunzionale creato a seguito dell'Accordo Inclusione dell'agosto 2018. Coordinato dalla funzione Welfare, conta la partecipazione attiva di oltre 70 persone del Gruppo in rappresentanza di molteplici strutture aziendali. Obiettivo è quello di unire le professionalità differenti con un gioco di squadra, per sostenere e valorizzare in azienda il contributo di tutte le persone. Il gruppo si confronta periodicamente con le Organizzazioni Sindacali nell'ambito del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile per la definizione delle iniziative da intraprendere ed opera in sinergia con la Funzione Diversity&Inclusion.

Dopo quella del 2019, nel mese di novembre 2022 è partita la seconda edizione del Corso di Alta Formazione "Disability Manager e mondo del lavoro" organizzata dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. Dedicata ai componenti del gruppo di lavoro che sono entrati a farne parte successivamente e a una rappresentanza di tutte le sigle sindacali, crea le basi per un linguaggio comune, importante strumento di lavoro. In #People è disponibile la sezione "Disability Management", sintesi dell'impegno del Gruppo sul tema, che ha portato alla nascita di molti progetti interni all'azienda: dall'analisi dei processi per il miglioramento continuo della gestione delle singole richieste provenienti dalle persone del Gruppo, al presidio dei temi di accessibilità ai sistemi informatici, dalla formazione dedicata a tutti i Gestori HR, fondamentale punto di ascolto e riferimento, alla pubblicazione di un palinsesto volto a puntare costantemente l'attenzione sul tema, alla sensibilizzazione e coinvolgimento di tutte le persone del Gruppo, come fatto ad esempio in occasione del concorso #RealizzAbile, che ha permesso di raccogliere idee e spunti utili a migliorare l'ambiente di lavoro per le persone del Gruppo con disabilità. Un successo che ha visto la presentazione di ben 44 progetti e che vedrà la Banca impegnata nella realizzazione di quello vincitore. Altrettanto intenso l'impegno verso l'esterno, con la partecipazione al tavolo di lavoro "Abilitiamo la Disabilità", nel quale Intesa Sanpaolo è presente con altre aziende, istituzioni, associazioni e organizzazioni no profit, per confrontarsi sulle esperienze mature, con l'obiettivo di approfondire, consolidare e diffondere una cultura avanzata sui temi del Disability Management, oltre a diversi Convegni sul tema.

Inoltre, continua il Progetto DSA Progress for Work, che vede impegnata l'azienda da diversi anni. Dopo la certificazione Dyslexia Friendly Company, sono stati erogati moduli formativi a tutti i Gestori HR e ad altre figure del mondo risorse umane proseguendo poi il percorso di sensibilizzazione sui Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) attraverso l'erogazione di webinar specifici rivolti a tutta la popolazione aziendale e la messa a disposizione di guide, videoclip, infografiche e un questionario di autovalutazione per genitori e famiglie, utili ad approfondire il tema in tutte le sue sfaccettature e gestirne la convivenza, con impatto migliorativo sul benessere e sulla qualità della vita in tutti i contesti.



Salute, sicurezza e benessere  
delle persone del Gruppo

# Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo

## I TEMI RILEVANTI

Welfare e People Care	pag. 195
Clima aziendale	pag. 199
Salute e sicurezza	pag. 199

## LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

Per Intesa Sanpaolo risulta di fondamentale importanza la definizione di approcci, politiche e misure concrete di sviluppo, gestione e potenziamento di un sistema moderno e integrato di welfare aziendale, centrale anche per il mantenimento di elevati livelli di soddisfazione delle proprie persone. I programmi ad oggi adottati, anche grazie ai numerosi accordi sottoscritti con le Organizzazioni sindacali, hanno consentito 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. Inoltre, con l'intento di gestire ed evitare potenziali impatti negativi sul benessere psico-fisico delle proprie persone, Intesa Sanpaolo ha da tempo adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme ai più avanzati standard internazionali.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Welfare e People Care	Next Way of Working	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rilasciati i nuovi tool per la pianificazione del lavoro e per la consuntivazione delle presenze e assenze a circa 72.000 persone del Gruppo</li> <li>▪ Attivata progressivamente la funzionalità di prenotazione degli spazi di lavoro coerentemente con il completamento degli interventi immobiliari (abilitate circa 3.700 persone del Gruppo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicazione su larga scala del modello Next Way of Working (ibrido: fisico/da remoto) garantendo la massima flessibilità a tutte le persone del Gruppo e rinnovando la dotazione informatica e il layout dei luoghi di lavoro</li> </ul>
	Ascolto e Supporto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 3.300 accessi al servizio nel 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Iniziative per il benessere e la sicurezza delle persone su larga scala (es. nuovi spazi per uffici, palestre, cibo sano, sicurezza nei viaggi di lavoro)</li> </ul>
	CareLab/ #Stepbystep/ Piattaforma palestra online/ 21days/ 4Fooding	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre il 70% della popolazione (perimetro Italia) ha usufruito delle opportunità di benessere offerte da CareLab, con oltre 700.000 accessi alla piattaforma nel 2022</li> <li>▪ Raggiunti oltre 9.500 iscritti all'App #Stepbystep dedicata al movimento</li> <li>▪ Raggiunti oltre 7.600 iscritti alla palestra online di CareLab</li> <li>▪ Attivati complessivamente oltre 3.200 percorsi nella web app 21days, per allenare abitudini di benessere emotivo</li> <li>▪ Raggiunti oltre 3.800 iscritti alla web app 4Fooding dedicata all'alimentazione</li> </ul>	
	Energy Corner	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 21 energy corner (lounge attrezzate con spazi di relazione, cibo e bevande) attivati complessivamente nel 2022 presso alcune sedi aziendali che ospitano un totale di circa 7.500 persone del Gruppo</li> </ul>	

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Welfare e People Care	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 170.000 soci</li> <li>▪ Oltre €5mln a sostegno di iniziative per il tempo libero, servizi alla persona, turismo, cultura e sport</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promozione del welfare</li> </ul>
	Fondo sanitario integrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 200mln di prestazioni sanitarie (in auto-assicurazione e con coperture sanitarie e LTC)</li> <li>▪ Circa 246.000 assistiti di cui oltre 219.000 con prestazioni sanitarie in auto-assicurazione</li> </ul>	
	Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 136.000 iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita)</li> <li>▪ Circa €10,7mld di patrimonio</li> </ul>	
Salute e sicurezza	Infortuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sul lavoro: 168</li> <li>▪ In itinere: 352</li> <li>▪ % infortuni sul numero di persone: 0,5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tutelare la salute e la sicurezza delle persone del Gruppo</li> </ul>
	Certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rinnovata la certificazione di conformità del proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018 che copre il 100% delle le filiali e palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia.</li> <li>▪ In coerenza con il piano di impresa 2022-2025 e con il Progetto HSE (Health Safety &amp; Environment) 4.0 ad esso correlato è stata avviata l'attività di certificazione ISO 45003 - Gestione della salute e sicurezza sul lavoro - Salute psicologica e sicurezza sul lavoro - Linee guida per la gestione dei rischi psicosociali, che si concluderà nel 2023.</li> </ul>	
	Formazione su salute e sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 34.340 persone partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 199.967 ore erogate</li> </ul>	

## POLITICHE AZIENDALI

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo stabilisce, tra i principi di relazione con le persone del Gruppo, 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 delle persone del Gruppo. 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 PEOPLE CARE

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 coordinamento del gruppo interfunzionale Disability management, le attività relative all'ambito dell'attenzione alla persona e alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e il complesso delle attività di Mobility management (vedi pag. 229). Il sistema di welfare aziendale si propone di agire sui principali elementi per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale delle persone del Gruppo 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.

### PEOPLE CARE

Il Piano di Impresa 2022-2025 ha confermato la centralità del benessere delle persone quale pilastro della strategia HR di Gruppo. In questa prospettiva, le iniziative di People Care si sono poste in sinergia con il sostegno alla diversità e all'inclusione, con il welfare aziendale e con le nuove modalità di lavoro. Nel 2022 sono emersi nuovi bisogni da parte delle persone del Gruppo: da un lato il graduale ritorno in ufficio e la necessità di riprogettare e riqualificare il tempo trascorso negli spazi aziendali, dall'altro la conferma del lavoro da casa; ciò ha comportato un arricchimento della strategia di wellbeing di Gruppo per rispondere al meglio a questa situazione ibrida (la casa al lavoro, il lavoro a casa), sensibilizzando le persone a prendersi cura di sé in qualsiasi contesto e favorendo la consapevolezza personale e l'interazione sociale, fondamentali per la creatività, il benessere e la produttività. Sono state pertanto rafforzate le azioni per la diffusione e il coinvolgimento delle persone sui temi del benessere attraverso CareLab, un vero e proprio ecosistema per il wellbeing con contenuti, strumenti e iniziative, digitali e in presenza, veicolate attraverso una piattaforma dedicata. Sono circa 700 gli oggetti e i contenuti ad oggi pubblicati in piattaforma su tutte le dimensioni del benessere (fisico, emotivo-psicologico e relazionale), oltre 20 gli eventi online organizzati nel 2022 con esperti e testimonial, aperti a tutte le persone del Gruppo e fruibili anche on demand, e sei gli strumenti a disposizione (App, Web App e piattaforme specializzate) per mettere in pratica nel quotidiano comportamenti salutari. Per quanto riguarda gli spazi aziendali, sono state allestite nuove aree break, denominate "energy corner", per una pausa di qualità, con un'offerta di cibo sano e ambienti accoglienti/lounge che favoriscono incontri e relazioni, anche attraverso iniziative ad-hoc, come ad esempio i "libri da asporto" (book-crossing). Per favorire l'equilibrio corpo-mente sono state organizzate sessioni mattutine di yoga, presso sedi aziendali sul territorio e spazi museali di Gallerie d'Italia. In alcuni uffici, open space e sale riunioni sono state messe a disposizione "wellness ball" per favorire, durante la giornata, momenti di seduta attiva, corrette posture e micro-esercizi da fare direttamente alla scrivania. Inoltre, è stato avviato il progetto di rivisitazione dell'offerta alimentare nelle mense aziendali, con l'obiettivo di offrire un servizio sempre più di qualità e incentivare abitudini alimentari salutari in coerenza con l'approccio promosso da CareLab. Sempre al centro anche l'attenzione ai bisogni dei genitori e dei caregiver, in ottica di affiancamento e sostegno, attraverso contenuti e iniziative dedicate. Infine, per diffondere in maniera sempre più capillare ed efficace la cultura del benessere, è stato avviato un percorso formativo con i Gestori HR affinché dispongano di tutte le leve e gli strumenti per intercettare i bisogni e promuovere il benessere su tutta la popolazione aziendale. Sempre disponibile gratuitamente 24/7 in Italia e nelle Filiali corporate di Londra, Parigi e Francoforte, il servizio di sostegno psicologico Ascolto e Supporto. Da marzo 2022, in seguito alla grave crisi umanitaria che ha colpito l'Ucraina e la sua popolazione, il servizio è attivo anche per le persone della controllata ucraina Pravex Bank e dei loro familiari, indipendentemente dal Paese in cui si trovano. Nel corso del 2022 è stato avviato un programma di sensibilizzazione e sostegno per il contrasto alla dipendenza da fumo, articolato in due fasi: un incontro incentrato sul significato psicologico del fumare e un momento di approfondimento e confronto tra i partecipanti. Il programma ha previsto anche la possibilità di proseguire il percorso presso i centri antifumo sul territorio. Sui circa 300 partecipanti, il 15% ha aderito anche a questa ulteriore opportunità. La Vetrina dei Servizi, portale che ospita e organizza per tipologia di bisogni tutti i servizi dedicati alle persone, è stata estesa ad altre società del Gruppo – Intesa Sanpaolo Vita, Eurizon ed Equiter – e adattata sulla base di specifiche necessità e normative di riferimento.

Ormai dal 2015, il Lavoro Flessibile è il modello di smart working del Gruppo Intesa Sanpaolo. Dalla fase sperimentale al consolidamento quale modalità ordinaria di prestazione dell'attività lavorativa, il Lavoro Flessibile ha coinvolto gradualmente un numero sempre crescente di strutture e persone, rivelandosi per tutto il periodo emergenziale un modello vincente, un'esperienza di successo nell'organizzazione del lavoro e un efficace strumento di intervento per garantire la continuità operativa. Al fine di rendere possibile il ricorso a questa modalità di prestazione lavorativa, Intesa Sanpaolo ha completato i processi di fornitura delle dotazioni informatiche e rivisto i processi organizzativi e tecnologici. Alla luce anche delle esperienze maturate nell'ambito del Gruppo, e incoerenza con il Piano d'Impresa 2022-2025, a partire dal 2023, quali condizioni di miglior favore rispetto a quanto già previsto dalla normativa vigente, per i collaboratori del Gruppo saranno previste importanti novità per un quadro organizzativo più vicino alle esigenze delle persone, con maggiore flessibilità in termini di orario lavorativo giornaliero, smart working e settimana lavorativa di quattro giorni su base volontaria a parità di retribuzione.

Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, le Banche, facendo leva sull'esperienza maturata nel periodo emergenziale e con il contributo di survey interne, hanno avviato nuove progettualità e modelli di lavoro flessibile, in linea con quanto previsto dalle leggi locali. In particolare, nel 2022, VÚB Banka, CIB Bank, Intesa Sanpaolo Bank Albania e Intesa Sanpaolo Bank Slovenia, hanno proseguito nell'implementazione di nuove progettualità e modelli per il lavoro flessibile, mentre in PBZ è stata conclusa una fase pilota ed è in corso di valutazione l'estensione a tutta la popolazione; anche per Banca Intesa Beograd è in fase di pianificazione. Elementi comuni a tali iniziative sono l'identificazione di un target di giorni previsto per il lavoro da casa, la revisione del layout degli spazi delle sedi aziendali sulla base delle nuove esigenze e l'estensione del lavoro flessibile a più persone.

### **NEXT WAY OF WORKING**

Avviato nel 2021 e accelerato dalla pandemia, il programma Next Way of Working trova ampio spazio anche all'interno del nuovo Piano di Impresa 2022-2025 con l'obiettivo di garantire la migliore esperienza professionale per le persone del Gruppo. Sono proseguite le attività di revisione delle logiche gestionali e di allocazione degli spazi immobiliari, nonché gli interventi tecnologici con l'obiettivo di rafforzare i benefici complessivi per il Gruppo, realizzare nuovi ambienti di lavoro ed estendere strumenti e iniziative digitali rivolti alle persone del Gruppo. Tali interventi sono pensati con l'obiettivo di supportare le persone nell'utilizzo strutturale di una modalità di lavoro flessibile, basata sull'alternanza di lavoro in ufficio e da remoto, promuovendo e favorendo al contempo l'adozione di comportamenti inclusivi. I nuovi spazi sono disegnati per valorizzare i momenti di presenza in sede, creando occasioni di coworking utili a rafforzare il senso di appartenenza, ampliare il networking e favorire il benessere delle persone attraverso lo sviluppo di iniziative dedicate (es. creazione aree fitness, energy corner, attenzione al cibo sano). I nuovi strumenti tecnologici supportano le persone nella progressiva adozione di modalità di lavoro ibride, garantendo massima flessibilità nell'organizzazione del proprio tempo e delle proprie attività nonché nel lavoro in team. Si inseriscono in quest'ambito l'attivazione di uno strumento dedicato alla pianificazione del tempo e alla prenotazione degli spazi di lavoro (disponibile sia in versione desktop che mobile tramite app #Planning), uno strumento dedicato alla consuntivazione delle presenze – assenze, una dashboard dedicata al monitoraggio delle attività di pianificazione e prenotazione e, infine, la progressiva estensione di Microsoft Teams per facilitare, valorizzare e arricchire il lavoro ibrido. È stata inoltre avviata un'iniziativa finalizzata ad ampliare le occasioni di confronto tra Manager e collaboratore, potenziando gli attuali strumenti di feedback con la "Gestione dei Task". Il cambiamento, innescato dal nuovo modo di lavorare, continua ad essere accompagnato passo dopo passo da un piano di change management che ha l'obiettivo di supportare le persone del Gruppo nell'adozione dei comportamenti più efficaci nel nuovo contesto lavorativo e che prevede azioni personalizzate (per manager, HR e professional), contenuti digitali, incontri live, ascolto ad hoc.

Uno strumento innovativo adottato dal Gruppo è la Banca del Tempo, una riserva di tempo messa a disposizione dall'azienda e dalle persone del Gruppo 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 65.000 ore, ogni persona ha la possibilità di donare alcuni dei propri permessi o ferie, che l'azienda implementa con un uguale quantitativo di tempo, fino ad un massimo di 100.000 ore complessive. Questa possibilità è stata ampliata nell'ambito del rinnovo della contrattazione di secondo livello

nel 2021 prevedendo la possibilità di utilizzo anche per sostegno ai familiari e affini entro il primo grado, anziani (oltre i 75 anni di età) o non autosufficienti, e introducendo in via sperimentale per il biennio 2022-2023 un nuovo plafond per assistere il coniuge, i familiari e gli affini entro il secondo grado in occasione di interventi chirurgici. In relazione all'emergenza umanitaria Ucraina, a marzo 2022 Intesa Sanpaolo e le Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto un accordo, finalizzato a promuovere le donazioni alla Banca del Tempo a sostegno di specifiche attività di volontariato e accoglienza da parte delle persone del Gruppo. Nel corso del 2022 sono inoltre riprese, nell'ambito dell'iniziativa della Banca del Tempo, le attività di volontariato aziendale, che hanno consentito a circa 120 persone di prestare la propria opera nelle giornate di lavoro presso associazioni ed enti esterni selezionati dal Gruppo. Le ore di permesso sono state complessivamente 860. Nel 2022 sono state donate dalle persone del Gruppo oltre 22.000 ore, cui si sono aggiunte le ore messe a disposizione dall'azienda, per un totale complessivo di 109.000 ore.

Interventi a tutela della maternità e della paternità sono attuati mettendo a disposizione un servizio di Asili Nido aziendali di eccellenza, a Firenze, Milano, Moncalieri, Napoli, Torino, Brescia e Bergamo, che accolgono complessivamente 330 bimbi e una rete di asili nido in convenzione su tutto il territorio nazionale.

Il complesso di norme dedicate alla genitorialità contempla una serie di permessi specifici retribuiti per l'inserimento dei figli presso l'asilo nido o la scuola materna, per l'accompagnamento al Pronto Soccorso 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. Per i padri sono disponibili specifici permessi retribuiti aggiuntivi per la nascita dei figli, e il riconoscimento di un'integrazione economica del 10% della quota retribuita prevista per legge per i congedi parentali, nonché la possibilità di fruizione di ulteriori 10 giorni di congedo parentale, e giorni aggiuntivi non retribuiti, in caso di malattia del figlio o altre esigenze. Nel corso del 2022 è proseguito il percorso di estensione delle misure della contrattazione di secondo livello con la sottoscrizione di due accordi sindacali che rafforzano l'inclusione e le pari opportunità, estendendo le previsioni a tutela della genitorialità alle unioni civili, alle unioni di fatto e a favore dei figli del coniuge. In questo ambito sono stati introdotti uno specifico congedo straordinario retribuito in occasione della nascita e un congedo straordinario facoltativo per le necessità di assistenza dei figli del coniuge, dell'unito civilmente o del convivente, fruibile entro il compimento del dodicesimo anno di età con un trattamento economico pari al 40% della retribuzione a carico del Gruppo. Con il rinnovo del Contratto Collettivo di Secondo Livello, è stato previsto a partire dal 2023 un contributo welfare per ciascun figlio fiscalmente a carico fino al ventiquattresimo anno di età, come versamento sulla posizione di previdenza complementare a nome dello stesso, prevedendo anche la possibilità di fruire dell'importo in forma rimborsouale tramite il "Conto Sociale". Il medesimo contributo sarà riconosciuto anche ai casi di ingresso in famiglia del minore in affidamento. In tema di sostegno alla genitorialità, è stata inoltre estesa la possibilità di richiedere la provvidenza economica per familiari con disabilità in situazione di gravità, oltre che per i minori in affidamento, anche per i figli del coniuge/ unito civilmente o del convivente di fatto. Tra gli istituti di welfare aziendale è stato recentemente introdotto il cd. "Pacchetto Giovani", che comprende una maggiorazione della contribuzione datoriale alla previdenza complementare per i primi 5 anni dall'assunzione, un "bonus prima casa" e un "bonus nascita figli" erogabili entro i primi 10 anni dall'assunzione.

Nel corso del 2022 si è concluso il processo di aggregazione delle forme previdenziali ex UBI nei Fondi Pensione di riferimento del Gruppo. Con il 1° gennaio 2022 le persone del Gruppo iscritte ai Fondi a contribuzione definita ex UBI sono confluite nel Fondo Pensione a contribuzione del Gruppo Intesa Sanpaolo, portando il numero degli iscritti a circa 121.000. Nella seconda metà del 2022, concretizzando quanto previsto dagli Accordi Sindacali del 2021, si è proceduto anche al trasferimento degli iscritti alle forme previdenziali a prestazione definita ex UBI verso il Fondo a prestazione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo. Nel giugno 2022 le Fonti istitutive hanno sottoscritto l'Accordo per l'integrazione del Fondo CR Firenze nel Fondo Pensione a Prestazione definita di Gruppo e per l'offerta individuale di capitalizzazione della prestazione integrativa. L'operazione si è perfezionata a inizio 2023. Complessivamente il sistema di Previdenza integrativa del Gruppo raggiunge un totale di circa 136.000 aderenti per oltre 10,7 miliardi di patrimonio. I Fondi Pensione a contribuzione propongono ai propri iscritti una pluralità di opzioni di investimento, permettendo di scegliere la propria allocazione ottimale in base alle necessità individuali, alla specifica propensione al rischio, anche su più comparti. Gli organi e le strutture dei Fondi sono poi impegnati a valutare costantemente l'andamento dei mercati, per mantenere e difendere gli obiettivi reddituali di ciascun comparto, con gli interventi che si ritengono necessari nell'interesse dei propri iscritti per la tutela del risparmio previdenziale. È sempre alta l'attenzione verso le tematiche ESG e la verifica del carattere etico degli investimenti effettuati (vedi pag. 152). Per quanto concerne i familiari a carico, nel corso del 2022, a fronte del "contributo welfare per i figli a carico", erogato da Intesa Sanpaolo, il numero di tale tipologia di iscritti ha avuto un notevole incremento.

## 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 di assistenza sanitaria integrativa a favore di tutte le persone del Gruppo Intesa Sanpaolo, nonché degli ex collaboratori in esodo e in pensione che ne hanno fatto parte e dei loro familiari. Nel 2022 l'assistenza del Fondo è stata estesa agli iscritti rivenienti dal perimetro ex UBI consentendo di superare le 246.000 persone. La copertura Long Term Care (LTC) attivata dal Fondo per i coniugi ha riguardato circa 40.000 persone, quella a favore della componente più anziana non già coperta dalla LTC del CCNL circa 25.000 e quella volontaria per iscritti e familiari ha registrato circa 19.000 sottoscrittori. Complessivamente, tenendo conto dell'intervento di riqualificazione dell'assistenza derivante dall'accordo sottoscritto dalle Fonti Istitutive il 5 novembre 2021, per l'esercizio 2022 si è previsto di erogare prestazioni per un controvalore circa 200 milioni di euro in auto-assicurazione e con coperture sanitarie e LTC.

Anche per il 2022 la Divisione International Subsidiary Banks ha rinnovato l'iniziativa International Healthcare Programme che offre ai propri collaboratori esteri con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per un totale di oltre 19.000 persone, 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.

L'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI) opera dal 2014 nel Sistema di Welfare di Gruppo come circolo unico di Gruppo. ALI propone iniziative di aggregazione, turismo, cultura, sport e servizi alla persona a circa 170.000 soci. L'Associazione, da alcuni anni, si propone l'obiettivo di realizzare anche iniziative per promuovere il raggiungimento di alcuni fra gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030. Nel 2022 ha donato a tutti i soci ordinari oltre 87.000 borracce, per diffondere buone pratiche sul tema della tutela ambientale contribuendo alla riduzione dell'utilizzo di bottiglie di plastica monouso e favorire un maggior consumo di acqua fonte di benessere (SDGs 11 e 12 e 14). Inoltre, in linea con gli obiettivi volti a migliorare la vivibilità e la sicurezza delle città e delle strade e a contrastare il cambiamento climatico, ALI offre contributi economici per la mobilità sostenibile e per incentivare l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico effettuati sul Mobility Ticket di Intesa Sanpaolo (SDGs 11 e 13) e convenzioni "green", per l'acquisto o lo sharing e il noleggio a lungo termine di scooter e vetture ibride ed elettriche. Il 2022 ha registrato una grande ripresa delle iniziative in presenza che hanno privilegiato il turismo di prossimità e proposte culturali di valorizzazione e riscoperta dei territori e il ritorno alle iniziative aggregative a livello nazionale. L'ampia gamma dei servizi alla persona offre iniziative e contributi dedicati alle famiglie con figli per l'acquisto dei testi scolastici, la frequenza in Campus estivi in Italia e all'estero, l'orientamento per la scelta dell'università e della scuola secondaria e corsi di apprendimento per migliorare il rendimento scolastico dedicati anche ai ragazzi con disturbi di apprendimento (Studio con metodo!). L'Associazione offre servizi gratuiti di sostegno psicologico in collaborazione con STIMULUS e di consulenza personalizzata sui servizi socioassistenziali ed educativi "Welcare Family" in collaborazione con Welfare Come Te. In coerenza con gli obiettivi di inclusione sociale (SDG 10), è stata realizzata una nuova edizione del corso sull'Amministrazione di sostegno e proposto una prima edizione del corso online "Il metodo Validation: aiutare l'anziano fragile". È proseguita l'attività di promozione delle iniziative di solidarietà come la Giornata di raccolta del farmaco, organizzata dalla Fondazione Banco Farmaceutico onlus. In ambito culturale è stato raddoppiato il "contributo libri" e ha avuto grande successo la campagna "Torna al cinema con ALI". Più attività fisica e meno sedentarietà (SDG 3) è alla base del raddoppio del contributo sport e tempo libero e dell'offerta delle reti di palestre che includono anche attività online. È stato possibile, inoltre, riprendere l'organizzazione delle manifestazioni sportive - dalla corsa alla vela, dal tennis al calcio - promosse a livello nazionale e territoriale. Ampia l'offerta nel mondo delle convenzioni per sostenere il potere di spesa delle famiglie: numerosi i gruppi di acquisto alimentare (Destination Gusto) e quelli per l'acquisto di gift card della GDO.

Attraverso la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus è proseguita l'opera di contrasto al disagio economico e sociale che si è concretizzata con l'assistenza ai dipendenti e pensionati del Gruppo in comprovato stato di difficoltà, il sostegno al diritto allo studio di studenti universitari svantaggiati, il riconoscimento di borse di dottorato in discipline umanistiche a giovani meritevoli e il supporto a Enti del Terzo Settore che hanno realizzato progetti in favore di persone meritevoli di solidarietà. La somma deliberata dal Consiglio di Amministrazione nel corso del 2022 ammonta complessivamente a 3 milioni di euro e ricomprende, oltre a un significativo stanziamento a favore delle iniziative "Mense per i poveri" e "Dormitori per indigenti", il finanziamento di un'iniziativa straordinaria per l'uscita dal paese in guerra di famiglie dei dipendenti Pravex Bank con figli minori e di un'iniziativa a supporto delle persone del Gruppo che hanno subito forti disagi a seguito delle alluvioni che hanno gravemente colpito la regione Marche.

## 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 delle persone. Un sistema integrato che, oltre l'ascolto strutturato dei collaboratori, si compone di strumenti quali la Intranet, la Web Tv, Mosaico, Mosaico International e l'App interComm che facilitano la costante informazione, il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti. Quest'anno, poi, le quasi 72.000 persone del Gruppo che lavorano in Italia, sono state chiamate a partecipare a una rilevazione - "Linguaggi e comportamenti inclusivi in Intesa Sanpaolo" - su un tema molto attuale e che rappresenta uno dei principali obiettivi del Piano d'Impresa 2022-25 riguardanti le persone: la "promozione di un ambiente inclusivo e aperto alle diversità". La survey, realizzata ad ottobre e preceduta da 6 focus group propedeutici all'inquadramento dei temi da analizzare, si è posta come obiettivi:

- avere una overview su come viene percepito il tema della diversità in Intesa Sanpaolo in generale e nelle sue componenti più rilevanti (linguaggio, diversità di genere, ageing, etnia, religione, orientamento affettivo e identità di genere, multiculturalità, disabilità);
- ottenere risultati disaggregati per ciascuna Area di Governo/Divisione in modo da evidenziare gli ambiti principali cui prestare attenzione e poter quindi mettere in campo delle iniziative per le singole strutture, in sinergia con la struttura di Diversity & Inclusion.

Il questionario è stato molto articolato, con 35 domande suddivise in 9 capitoli: il primo con l'obiettivo di raccogliere l'opinione sull'impegno e l'adeguatezza delle iniziative attuate da Intesa Sanpaolo, gli altri 8 capitoli tesi all'analisi delle componenti rilevate. Alla rilevazione hanno risposto oltre 30.000 persone, una redemption pari al 42%. In sintesi, è emerso che Intesa Sanpaolo si conferma una realtà lavorativa con un buon tasso di inclusività: una percezione erga omnes, senza particolari distinzioni né di genere, né di età; la Banca è considerata attenta a contrastare le espressioni e le forme razziste e sessiste, è percepita come una realtà lavorativa aperta alla multiculturalità e attenta alle persone con disabilità e in prima linea nel censurare atteggiamenti discriminatori in base alle diverse forme di affettività; il Gruppo trae beneficio dalla diversità: per i rispondenti alla rilevazione è un aspetto che migliora l'immagine del Gruppo ed è una risorsa da cui l'organizzazione e le persone traggono benefici e vantaggi.

Quest'anno sono stati realizzati inoltre oltre 100 attività e progetti di ascolto (feedback, survey, focus group, interviste, ecc.) nelle singole strutture, in Italia e all'estero, e che hanno coinvolto la quasi totalità delle persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo.

## SALUTE E SICUREZZA

La Direzione Centrale Sicurezza sul lavoro, Ambiente ed Energia è la struttura che, nell'ambito del Gruppo, sovrintende alle attività di presidio della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, secondo quanto previsto dalla "Politica della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro" approvata da Intesa Sanpaolo nella figura del Datore di Lavoro individuato dal Consiglio di Amministrazione.

Nell'ambito di tale Politica 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 delle persone del Gruppo.

Le responsabilità e le modalità connesse all'attuazione, al mantenimento, al monitoraggio e al miglioramento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro sono contenute nella Guida di Processo – Gestione della Conformità – Gestione ambito normativo Sicurezza sul lavoro, aggiornata nel corso del 2022, approvata dalle funzioni aziendali competenti. Le attività descritte nel suddetto documento e le procedure messe in atto consentono di garantire nel tempo la capacità di rispettare le normative vigenti e di perseguire i principi e gli impegni dichiarati nella Politica aziendale in materia. 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 dei fornitori coinvolti 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 delle persone del Gruppo 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.

All'interno della Guida sono previsti in modo specifico dei controlli operativi di salute e sicurezza per l'individuazione, prevenzione e gestione delle emergenze, attuando modalità efficaci per prevenire o per minimizzare i rischi. In particolare, sono state definite le modalità per l'individuazione e la nomina degli addetti all'emergenza, le procedure per lo svolgimento dei compiti assegnati per la gestione dell'emergenza, l'organizzazione e l'esecuzione dei controlli periodici e delle esercitazioni di emergenza. La Guida, inoltre, al fine di presidiare i rischi da interferenze, definisce in modo specifico gli adempimenti in tema di salute e sicurezza in caso di organizzazione di eventi interni o di servizi, forniture e lavori in appalto da svolgersi presso le sedi del Gruppo da parte di fornitori o subfornitori esterni.

Tra i presidi previsti dalla Guida, al fine di valutare gli infortuni, gli incidenti avvenuti e/o mancati (near miss) nei luoghi di lavoro l'Ufficio Medicina del Lavoro e Rischi Psico Sociali, che garantisce un sempre maggiore presidio delle attività inerenti alla medicina del lavoro (sorveglianza sanitaria, analisi infortuni e malattie professionali, gestione emergenza sanitaria) e ai rischi psico sociali, segnala settimanalmente il riepilogo degli infortuni denunciati all'Ufficio Prevenzione e Protezione che attiva l'istruttoria preliminare. Per ognuno degli infortuni e/o degli incidenti segnalati da Preposti, Coordinatori degli Addetti all'Emergenza, lavoratori o Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) viene effettuata un'attività di verifica da parte dell'Ufficio Prevenzione e Protezione. L'attività prevede la raccolta di tutti gli elementi conoscitivi sia di natura testimoniale sia documentale (es. descrizione attività, attrezzature in uso, ditte presenti, ecc.) e, ove necessario, l'effettuazione di un sopralluogo per individuare la causa primaria dell'evento e definire gli eventuali provvedimenti correttivi da adottare.

Da segnalare che nel 2022 sono state ulteriormente affinate e sperimentate le metodologie e gli strumenti sperimentali di analisi e valutazione dei rischi emergenti relativi a tecnostress, carico cognitivo e ageing sviluppate nel 2019/2020 nell'ambito del Progetto Salute e Sicurezza 4.0, su un campione di circa 2.500 persone del Gruppo. I risultati della sperimentazione sono stati presentati durante un seminario organizzato dal Neuroscience Lab di Intesa Sanpaolo Innovation Center in collaborazione con Direzione Centrale Sicurezza sul lavoro, Ambiente ed Energia e la Scuola IMT Alti Studi Lucca. Da settembre 2022 è stato possibile consentire l'accesso alla medesima iniziativa anche alle persone del Gruppo con disabilità sensoriale di tipo visivo e uditivo (oltre 300 lavoratori).

A ulteriore conferma dell'attenzione posta dall'Azienda agli aspetti connessi ai rischi psico sociali, nel corso del 2022 è stata implementata la cartella sanitaria utilizzata per l'effettuazione della sorveglianza sanitaria che viene erogata ogni anno ad una popolazione significativa di lavoratori del Gruppo Intesa Sanpaolo (nel 2022 oltre 12.000). I protocolli adottati per l'effettuazione delle visite mediche hanno lo scopo di valutare lo stato di salute del lavoratore ai contenuti della mansione nel suo complesso e di permettere al medico competente di formulare il relativo giudizio di idoneità con un approccio olistico. In quest'ottica è stato introdotto un nuovo strumento, con lo scopo di raccogliere maggiori evidenze relativamente agli impatti che i rischi emergenti e la trasformazione di quelli tradizionali hanno sulla popolazione dei lavoratori soggetti a sorveglianza sanitaria, con l'obiettivo di individuare eventuali necessità di attivare nuovi processi/iniziative legati al benessere e alla salute dei lavoratori.

In coerenza con il piano di impresa 2022-2025 e con il Progetto HSE (Health Safety & Environment) 4.0 ad esso correlato volto a valutare, attraverso nuove metodologie ed applicazioni avanzate, tra l'altro, le vulnerabilità soggettive, è stata avviata l'attività di certificazione ISO 45003 - Gestione della salute e sicurezza sul lavoro — Salute psicologica e sicurezza sul lavoro — Linee guida per la gestione dei rischi psicosociali, che si concluderà nel 2023.

## STRESS LAVORO CORRELATO

L'attuale quadro normativo di tutela di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - il Decreto Legislativo 81/2008 - oltre ad aver fatto riferimento specifico allo "stress lavoro-correlato" come uno dei rischi oggetto di valutazione e tutela (secondo i contenuti dell'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004), ha "demandato alla Commissione Consultiva permanente per la salute sicurezza del lavoro, il compito di elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato".

L'Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro (ISPESL attualmente confluito in INAIL), dopo un'attenta analisi su come è stata gestita la problematica relativa allo stress nei diversi paesi dell'Unione Europea, ha scelto di riprendere e contestualizzare per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato il modello Management Standards approntato dall'Health and Safety Executive (HSE), validato nel Regno Unito e nella Repubblica Irlandese su più di 26.000 lavoratori.

Il percorso metodologico che il Gruppo Intesa Sanpaolo ha scelto si basa sull'attività di ricerca iniziata nel Dipartimento di Medicina del Lavoro dell'ISPESL, ora INAIL, e si articola in due macro fasi: una necessaria/obbligatoria (valutazione preliminare) e una eventuale (valutazione approfondita).

La Valutazione preliminare obbligatoria, che deve essere oggettiva, complessiva e, quando possibile, parametrica, consiste nella rilevazione degli "indicatori di rischio da stress lavoro-correlato verificabili e ove possibile numericamente apprezzabili", individuati dalla Commissione Consultiva, appartenenti a tre famiglie distinte:

- I. Eventi sentinella (es. indici infortunistici; assenze per malattia; turnover, ecc.)
- II. Fattori di contenuto del lavoro (es. ambiente, carichi e ritmi di lavoro; orario e turni, ecc.).
- III. Fattori di contesto del lavoro (es. cultura organizzativa, autonomia decisionale e controllo, comunicazione, ecc.).

La valutazione viene effettuata su Gruppi Omogenei (G.O.), gruppi di lavoratori omogenei dal punto di vista dell'esposizione al rischio in relazione all'ambiente, alle attrezzature, ai compiti lavorativi e alla loro combinazione.

L'applicazione del metodo di valutazione sopra indicato è effettuata da un gruppo di gestione della valutazione che programma, coordina e applica l'intero processo valutativo di ciascuna Società del perimetro Italia.

Tale Gruppo è costituito dal Datore di Lavoro (o suoi delegati), dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (ed Addetti SPP), dai Medici Competenti Coordinatori e territoriali oltre a eventuali specialisti esterni (psicologi/ergonomi/etc.). Si avvale inoltre delle funzioni aziendali ritenute necessarie in relazione alle caratteristiche della società (Risorse Umane, Organizzazione, Formazione, Legale ecc.) coinvolgendo i lavoratori e/o i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Il Gruppo di valutazione raccoglie i dati relativi agli "eventi sentinella" e provvede alla compilazione finale delle liste di controllo: "contenuto del lavoro" e "conto del lavoro", definendo così la classificazione del livello di rischio (basso/medio/elevato).

La valutazione approfondita è invece una fase eventuale il cui obbligo viene introdotto solo in caso di identificazione di condizioni di rischio medie o elevate e nel caso in cui gli interventi correttivi messi in atto dall'azienda non risultino efficaci. È finalizzata alla valutazione della "percezione soggettiva" dei lavoratori e viene attuata attraverso strumenti e metodologie specifiche (es. questionari, focus group ecc.). Nelle aziende di maggiori dimensioni tale fase può essere realizzata tramite un campione rappresentativo di lavoratori.

Dall'entrata in vigore dell'obbligo nel gennaio 2011 Intesa Sanpaolo ha portato a termine valutazioni preliminari applicate a circa 50 gruppi omogenei comprensivi di tutti i lavoratori di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia, mappando interamente l'organizzazione ed estendendo l'attività a tutte le società prodotto e le banche del gruppo successivamente incorporate in Intesa Sanpaolo, nell'ambito delle approvazioni degli specifici documenti di valutazione dei rischi.

Come previsto dall'art. 29 comma 3 del d.lgs. 81/2008, la valutazione dei rischi è stata rielaborata in presenza di modifiche organizzative del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori, o comunque effettuata una nuova valutazione trascorsi due/tre anni dall'ultima.

Pur in assenza di classificazioni di rischio medio-alto, Intesa Sanpaolo ha inoltre ritenuto di effettuare delle valutazioni approfondite, come strumento descrittivo e conoscitivo più completo di tutte le dimensioni organizzative, per i gruppi di lavoratori maggiormente noti in letteratura scientifica come esposti a questo rischio (es. lavoratori di contact-center, lavoratori notturni, guardie, autisti, ecc.), oltre che ai nuovi modelli tempo per tempo introdotti (es. filiali new concept, filiali ad orario esteso, filiali online, ecc.).

I risultati delle valutazioni non hanno evidenziato punteggi di criticità ma hanno permesso di individuare delle aree di miglioramento sulle quali concentrare azioni correttive, quali ad esempio: formazione specifica, modifiche agli ambienti di lavoro, layout ed attrezzature di lavoro, modifiche organizzative, ma anche partecipazione a progetti di ricerca ed iniziative dedicate al benessere e alla salute delle persone descritte nei paragrafi precedenti.

Nel corso del 2022 l’Ufficio Medicina del Lavoro e Rischi Psicosociali della Direzione Centrale Sicurezza sul Lavoro Ambiente ed Energia, ha completato la “Fase I (denominata “Pandemica”)” del programma definito dall’Azienda nell’ambito dell’aggiornamento della Valutazione Stress Lavoro Correlato. Per svolgere l’analisi è stata individuata una classificazione semplificata dei Gruppi Omogenei oggetto di valutazione, non più dettagliando per ruolo, Unità Organizzativa di appartenenza o omologia di attività, ma suddividendo i lavoratori in due macrocategorie: quelli che hanno continuato a frequentare gli ambienti lavorativi durante i circa due anni di periodo emergenziale (G.O. Rete), e quelli che invece hanno svolto l’attività lavorativa prevalentemente a distanza (G.O. Staff).

Per la valutazione preliminare 2020-2022 è stata ritenuta necessaria come attività preparatoria una rilettura dello strumento disponibile per la valutazione (INAIL 2017) e dei fattori da questo indagati per la raccolta degli elementi del contesto e del contenuto lavorativo, ricercando gli elementi di peculiarità dell’era contemporanea, introdotti dal progresso tecnologico e le sue implicazioni conseguenti, e da tutti i cambiamenti generatisi in fase pandemica emergenziale con conseguenti effetti sulla salute psichica oltre che fisica. I 66 indicatori indagati nel metodo INAIL sono stati riesaminati singolarmente ed ampliata la loro declaratoria in modo tale da raccogliere informazioni aggiuntive relative agli elementi caratteristici del paradigma 4.0 e dei cambiamenti organizzativi e tecnologici nel mondo del lavoro, e anche agli aspetti pandemici introdotti a seguito dell’emergenza sanitaria COVID-19.

Oltre ad aggiornare la valutazione preliminare in azienda e individuare gli aspetti critici o di miglioramento per i gruppi omogenei esaminati, la valutazione ha avuto l’obiettivo di fornire una lettura integrata raccogliendo le risultanze di tutti gli studi ed approfondimenti sviluppati nel corso del biennio, e utilizzando tutte le informazioni raccolte con il coinvolgimento dei lavoratori, direttamente coinvolti in sperimentazioni, survey, indagini, mettendo a disposizione un elevato quantitativo di informazioni, come ad esempio l’analisi di clima 2021 e la Survey per la definizione del Piano di Impresa 2022-2025.

Oltre alla valutazione preliminare è stato effettuato anche un approfondimento su un campione di circa 200 lavoratori del Gruppo Omogeneo “Rete”, che hanno partecipato a dei focus-group condotti da uno specialista psicologo del Dipartimento di Scienze Biomediche e Cliniche “Luigi Sacco” dell’Università degli Studi di Milano.

I risultati di entrambe le analisi non hanno evidenziato particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro e i risultati sono stati riportati nell’Allegato F al Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) prevedendo, come per le precedenti valutazioni, un “piano di monitoraggio”, con la verifica dell’efficacia delle misure messe in atto oltre che attraverso un periodico controllo dell’andamento degli Eventi sentinella.

Nell’ambito dell’analisi approfondita, è stata somministrata la Technostress Creators Scale, versione italiana (Molino et al., 2020), che indaga principalmente tre dimensioni:

- Techno-overload (sovraffatico tecnologico);
- Techno-invasion (invasività della tecnologia da connessione costante);
- Techno-complexity (complessità della tecnologia).

I risultati hanno evidenziato che nella scala totale tutti i sottogruppi esaminati hanno riportato punteggi al di sotto della soglia critica.

Non sono emerse differenze particolari di genere (uomini e donne hanno riportato punteggi molto simili), né in funzione della diversa appartenenza geografica.

Nel 2023 proseguirà il programma definito dall’azienda avviando la “Fase II (post-pandemica)” della valutazione che, oltre a dettagliare maggiormente i gruppi omogenei oggetto dell’attività, identificherà gli elementi di cambiamento generati dal contesto emergenziale degli ultimi anni, e a tutt’oggi presenti come segni tangibili degli effetti irreversibili dei cambiamenti nel nuovo modo di lavorare.

Annualmente viene effettuata una riunione di Riesame del Sistema di Gestione, nella quale l'Alta Direzione valuta i risultati ottenuti e definisce nuovi obiettivi quali/quantitativi relativi al miglioramento delle prestazioni di salute e sicurezza per l'anno in corso. Attraverso un costante monitoraggio degli indicatori di sistema e un piano annuale di verifiche interne, la Direzione Sicurezza sul Lavoro, Ambiente e Energia rendiconta annualmente il livello di raggiungimento dei target definiti dall'Alta Direzione.

Nel 2022 Intesa Sanpaolo ha rinnovato la certificazione di conformità del proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018; le attività di verifica condotte da parte terza hanno interessato un campione rappresentativo 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 dei fornitori afferenti alle ditte di manutenzione e di pulizia. La certificazione conseguita copre tutte le filiali e palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia. L'Ente di certificazione ha inoltre confermato che l'organizzazione ha pienamente implementato i propri protocolli di gestione del rischio in linea con i requisiti normativi nazionali e di settore vigenti e con le Linea guida ISO/PAS 45005 per il lavoro in sicurezza durante la pandemia COVID-19. Coerentemente con il ruolo di centralità attribuito da Intesa Sanpaolo alla medicina del lavoro, sia quale strumento primario di prevenzione, sia, in ottica prospettica, per la promozione della salute, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha scelto di proseguire nel percorso di sistematizzazione avviato e ha ottenuto anche la Biosafety Trust Certification, che valorizza l'insieme di best practice di riferimento per minimizzare i rischi di diffusione delle malattie infettive trasmissibili e non nei luoghi di aggregazione pubblici e privati.

In un'ottica più ampia, Intesa Sanpaolo, attraverso le funzioni designate alla tutela della Salute e Sicurezza dei propri lavoratori e coinvolgendo tutti i livelli della struttura organizzativa, si è resa parte attiva per la predisposizione, attualmente in corso, di un "Piano Pandemico", finalizzato alla definizione di strategie e di procedure operative per il contenimento della diffusione di qualsiasi infezione.

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:

- l'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.

### **PROGETTO VULNERABILITÀ INTEGRATA**

La crescente complessità e dinamicità del contesto oltre che la sempre maggiore rilevanza dei rischi di conformità, di continuità operativa, reputazionali e dei c.d. rischi emergenti legati al Next Way of Working e al cambiamento climatico, rendono necessario rinnovare il modello di valutazione dei rischi HSE in ottica 4.0, sensibilizzando sull'impatto delle nuove tecnologie digitali sul lavoro e sui luoghi di lavoro e sulle correlate sfide e opportunità in materia di salute e sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di aumentare l'efficienza dei presidi messi in atto, delle azioni di mitigazione. Le strategie per il raggiungimento di tali obiettivi portano ad una evoluzione della valutazione delle "vulnerabilità" esistenti e delle misure preventive poste in essere, attraverso un modello di valutazione della vulnerabilità integrata (edifici, persone, processi), per disciplinare la gestione di situazioni critiche conseguenti sia ad eventi di portata settoriale, sia a fenomeni catastrofici estesi che possono colpire l'azienda.

La valutazione e il relativo documento vengono aggiornati, almeno una volta l'anno, 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 2022 con la messa a disposizione di tutte le persone del Gruppo del documento aggiornato.

A seguito di un accordo sindacale del 2021 sono stati rinnovati i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Gruppo i cui ambiti di competenza sono definiti su base territoriale. La rappresentanza in Italia attualmente è costituita da 96 persone che rappresentano quasi il 100% dei lavoratori. Con questa rappresentanza sono pienamente operative le procedure di consultazione (svolte 22 Riunioni di Consultazione nel corso dell'anno) e partecipazione al complessivo sistema di gestione della salute e sicurezza come previsto

dalla normativa nazionale di riferimento. Nel corso dell'anno è stato erogato il corso di formazione base per gli RLS, in collaborazione e con la partecipazione dei consulenti aziendali per la valutazione e gestione dei rischi: sono state organizzate 12 sessioni per un totale di oltre 60 ore formative.

Per quanto riguarda il perimetro estero è stato sviluppato un modello di gestione dei rischi per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori presso le filiali estere in coerenza alla Politica, alle Guide di processo ed alle strategie OH&S (Organizational Health & Safety) della Capogruppo. Per le suddette filiali ISP e per le Subsidiary Banks sono state identificate le situazioni di rischio e sono stati rilasciati i relativi piani di miglioramento.

Con Intesa Sanpaolo Innovation Center Lab Neuroscience e la Scuola IMT Alti Studi di Lucca è in corso di realizzazione un nuovo progetto di ricerca denominato "Tutela4HCI", che vedrà la sua concretizzazione a partire dal 2023 e che ha lo scopo di indagare la Human Computer Interaction (HCI) di persone del Gruppo e le caratteristiche inerenti in relazione a variabili soggettive (ad es. demografiche). Il progetto vuole mappare un campione della popolazione sia di sede centrale sia di rete allo scopo di analizzare quali fattori incidono sulle interazioni delle persone di Intesa Sanpaolo con i mezzi tecnologici, in attuazione del protocollo sanitario del Gruppo, fornendo informazioni utili relative a risorse cognitive, controllo sulla propria performance, carico cognitivo, percezione della tecnologia ecc.

Anche per il 2022 la valutazione e la gestione dei rischi sono ancora stati impattati dalla pandemia da COVID-19 che ha raggiunto il suo apice a gennaio 2022 in termini di casi e dalla conseguente implementazione della valutazione del rischio biologico: fondamentale è stata l'attività di costante analisi della normativa nazionale in continua evoluzione a cui è stata sempre garantita piena aderenza. Per la valutazione del rischio durante la pandemia, la Direzione Centrale Sicurezza sul lavoro, Ambiente ed Energia si è avvalsa dei Medici Competenti del Gruppo coordinati dal Direttore della U.O. di Medicina del Lavoro della Asst Fatebenefratelli Sacco e dal Direttore Coordinamento Attività Ambulatoriale di Medicina del Lavoro dell'Azienda Universitaria Ospedaliera Città della Salute e della Scienza di Torino; inoltre per gli aspetti relativi alle condizioni impiantistiche, ambientali ed ai sistemi di protezione si è avvalsa, nonché per le analisi epidemiologiche, rispettivamente dei professori del Dipartimento di Scienze della Sanità Pubblica dell'Università di Torino e del Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche dell'Università di Bologna.

La valutazione e le conseguenti misure di mitigazione sono adottate in piena aderenza alle normative nazionali e regionali, fanno riferimento a linee guida e indicazioni internazionali (OMS, ECDC) e nazionali (ISS, INAIL) e rispettano i contenuti del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto fra il Governo e le parti sociali (per il settore bancario si fa riferimento al "Protocollo condiviso" fra ABI e le Organizzazioni Sindacali).

Di qui la necessità di aggiornamento del DVR per tracciare le azioni attuate. Per la valutazione è stata tra l'altro utilizzata la metodologia INAIL ("Documento tecnico sulla possibile rimodulazione delle misure di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro e strategie di prevenzione").

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza con al vertice il Datore di Lavoro è parte integrante e decisoria dell'Unità di Emergenza costituita per affrontare l'emergenza COVID-19 secondo il Modello Organizzativo per la Gestione delle Crisi (MOGC). Il rischio pandemico risulta già tra gli scenari previsti dal modello (Linee Guida di Continuità Operativa). In questo ambito, per monitorare il livello di rischio epidemiologico è stato creato un modello di monitoraggio dei contagi con report settimanali che costituisce supporto alle decisioni. Questi fattori consentono una capacità di reazione tempestiva e, ove possibile, preventiva rispetto alle disposizioni impartite dal legislatore nell'evoluzione della crisi e consentono la definizione di azioni progressivamente più severe per anticipare l'evoluzione del quadro epidemiologico.

Sono state messe a disposizione risorse umane e finanziarie straordinarie per l'attuazione dei piani d'azione, con oltre 20 medici competenti supportati da due medici coordinatori con i quali sono state elaborate misure interne per limitare la diffusione del virus e iniziative di protezione dei soggetti vulnerabili e di gestione dei casi COVID-19.

Le azioni che sono state individuate e messe in atto sono di natura: organizzativa, legate alla flessibilità del lavoro, all'utilizzo degli spazi, degli ingressi e delle diverse attività; comportamentale e formativa; tecniche relativamente a igiene ambientale, Dispositivi di Protezione Individuale, igienizzazioni ordinarie e straordinarie, funzionamento degli impianti per garantire la diluizione e la sanità dell'aria; mediche con la gestione dei casi positivi di COVID-19 e con la protezione del personale con vulnerabilità in caso di infezione; psicologiche con il supporto alle persone in difficoltà mettendo a disposizione interventi di sostegno di natura psico-sociale, con attività di debriefing psicologico specialistico per gruppi di lavoro interessati da casi COVID-19, interventi di sostegno psicologico per persone con infezione e iniziative di ascolto e supporto per tutto il personale. Per i dettagli delle iniziative è possibile consultare la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2021 [i].

Nel perimetro estero, durante l'emergenza da COVID-19 e nel corso del 2022, sono stati coinvolti i referenti di salute e sicurezza delle International Subsidiary Banks e delle strutture estere del Gruppo per la diffusione

dei protocolli di gestione degli interventi da realizzare in coerenza con lo sviluppo epidemiologico nei diversi contesti, degli standard di Gruppo e dei requisiti locali di ciascun Paese. Nonostante la molteplicità delle situazioni da affrontare, la creazione della rete di referenti, in particolare nelle 11 controllate del perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, attiva dal 2019, e l'utilizzo di spazi di collaborazione per la condivisione tempestiva di aggiornamenti e comunicazioni, hanno contribuito alla gestione della pandemia anche a livello internazionale.

È iniziata nel 2022, a cura dei Medici competenti, attraverso l'analisi dei dati sanitari derivanti dalle visite mediche effettuate ed elaborati nelle relazioni epidemiologiche annuali, l'individuazione della presenza di elementi riconducibili al cosiddetto "long covid" nelle persone che hanno avuto l'infezione in confronto con la restante parte della popolazione visitata.

The background image shows a grand, ornate room, likely a historical or museum setting. The walls are covered in gold leaf panels with intricate carvings. The ceiling is painted with a landscape scene featuring a blue sky, white clouds, and small figures. The floor is made of light-colored wood in a complex parquet pattern.

Transizione verso un'economia  
sostenibile, green e circular

# Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular

## I TEMI RILEVANTI

Finanziamenti e servizi per un'economia sostenibile, green e circular

pag. 209

Cultura e iniziative green e di sostenibilità

pag. 215

### LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

L'Unione Europea ha definito tra le priorità strategiche la trasformazione dell'economia in chiave moderna, competitiva ed efficiente sotto il profilo delle risorse, preservando nel contempo l'ambiente naturale, affrontando i cambiamenti climatici e rendendo l'Europa neutra in termini di emissioni di CO<sub>2</sub> entro il 2050. Tra i pilastri finanziari alla base dell'obiettivo UE si evidenziano il Green Deal europeo del 2019 e i piani nazionali di ripresa e resilienza nell'ambito del Next Generation EU. A novembre 2022, il vertice delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (COP27) ha confermato l'obiettivo fondamentale di garantire la piena attuazione dell'Accordo di Parigi e con l'ambizione di ridurre le emissioni del 45% entro il 2030.

Intesa Sanpaolo ha sempre creduto che fare banca significhi essere parte attiva e motore della trasformazione del contesto economico e sociale di riferimento. Per questo, consci del proprio ruolo e contributo nei processi di sviluppo sostenibili, da tempo è in prima linea nella sfida di accelerare la transizione verso un'economia a basse emissioni per il raggiungimento degli obiettivi climatici globali e contribuire alla protezione del capitale naturale; nondimeno, il Gruppo prende in considerazione il suo potenziale impatto per una trasformazione giusta (Just Transition), al fine di promuovere processi di transizione in modo socialmente equo. Lo testimoniano l'adesione alla Net Zero Banking Alliance e la partecipazione alla Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ), la coalizione globale di importanti istituzioni finanziarie impegnate ad accelerare la decarbonizzazione dell'economia; inoltre il nuovo Piano d'Impresa 2022-2025 contiene un grande focus sul clima e delinea chiare direttive per il Gruppo a favore della transizione ecologica, con finanziamenti e plafond dedicati a supporto della green e circular economy e della transizione ecologica.

La trasformazione profonda del sistema deve essere costantemente accompagnata dal coinvolgimento di tutti gli stakeholder: Intesa Sanpaolo contribuisce a creare occasioni di confronto che favoriscono la cultura del cambiamento in ottica di sostenibilità attraverso iniziative di engagement, formazione, partecipazione ai tavoli di lavoro e iniziative di sensibilizzazione.

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	Nuovo credito a supporto della transizione ecologica nell'ambito del PNRR	■ €32mld di nuovo credito erogato a supporto della transizione ecologica nel biennio 2021-2022	■ Nuovo credito a supporto della transizione ecologica: ~€76mld crediti nell'ambito del PNRR (2021-2026)
	Finanziamenti e servizi per la green e la circular economy di cui Mutui Green	■ Finanziamenti per la green e la circular economy: ~€6,3mld erogati, pari al 7,7% del totale dei finanziamenti  ■ Nel 2022 erogati Mutui Green per ~€2,6mld	■ Supporto ai clienti nella transizione ESG/climate  ■ Ulteriore impulso al credito sostenibile per i clienti retail con particolare attenzione alla transizione ecologica: €12mld di credito green agli individui nell'orizzonte di Piano 2022- 2025
	di cui circular economy	■ Plafond creditizio circular economy <sup>1</sup> : €3,1mld (di cui €2,2mld dedicati alla green finance) erogati nel 2022  ■ Prosegue la collaborazione con la Fondazione Ellen MacArthur, di cui Intesa Sanpaolo è Strategic Partner, attraverso un rinnovato accordo triennale 2022-2024	■ €8mld dedicati alla circular economy

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
	Finanziamenti ESG-Linked per le Piccole Medie Imprese: S-Loan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuo arricchimento della gamma di prodotti S-Loan dedicati alle PMI per finanziare progetti volti a migliorare il loro profilo di sostenibilità (5 linee di prodotti: S-Loan ESG, S-Loan Diversity, S-Loan Climate Change; S-Loan Agribusiness e S-Loan Tourism). ~€3,5mld concessi dal lancio, di cui ~€2,2mld nel 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto all'economia sostenibile</li> </ul>
	Cultura e iniziative green e di sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>I Laboratori ESG nascono come momenti di incontro fisico e virtuale per accompagnare le imprese nei percorsi di transizione sostenibile anche attraverso il supporto offerto da partner specialistici. Nel 2022 sono stati attivati i primi 8 Laboratori ESG e nel corso dell'anno sono stati coinvolti i primi 12 specialisti ESG dedicati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto alle PMI/Corporate nel perseguitamento dei propri obiettivi di sostenibilità aumentando i servizi di consulenza specializzata offerti attraverso l'attivazione di almeno un Laboratorio ESG in ogni Direzione Regionale al 2025 e di ~100 specialisti ESG dedicati</li> </ul>
	Green Bond Report	<ul style="list-style-type: none"> <li>A marzo 2022 è stato pubblicato il nuovo Green Bond Report 2021 sull'uso dei proventi dei quattro Green Bond emessi nel 2017, 2019 e 2021 e sui relativi benefici ambientali a livello di portafoglio per ognuna delle categorie green. In totale nel corso del 2021 sono state evitate 5,5mln di tonnellate di CO<sub>2</sub> eq [i]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto all'economia verde</li> </ul>
	Green, Social and Sustainability Bond Framework	<ul style="list-style-type: none"> <li>A giugno 2022 Intesa Sanpaolo ha pubblicato una versione aggiornata del Green, Social and Sustainability Bond Framework, in linea con gli ICMA Green Bond Principles 2021, ICMA Social Bond Principles 2021, ICMA Sustainability Bond Guidelines 2021 e con l'intento di ricercare l'allineamento con la normativa EU Taxonomy sulle attività sostenibili e con i Green Bond Standards</li> </ul>	
	Green Bond	<ul style="list-style-type: none"> <li>A settembre 2022, collocato un nuovo Green Bond per un valore nominale di €1 miliardo, allineato al nuovo framework e il cui utilizzo dei proventi è destinato a tutte le categorie Green incluse in quest'ultimo.</li> </ul>	

<sup>(1)</sup> Plafond, dedicato a circular e green economy, che prevede specifici incentivi.

## 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.

Inoltre, in considerazione dell'evoluzione di fattori regolamentari e di mercato, per una maggiore trasparenza interna ed esterna rispetto ai prodotti e alle operazioni ritenute sostenibili e in linea con quanto previsto dalle Linee Guida di European Banking Authority (EBA), sono state definite le Regole per la classificazione dei prodotti creditizzi e delle operazioni creditizie sostenibili.

Nel Piano d'Impresa 2022-2025 è attribuito grande rilievo agli obiettivi correlati alla transizione verso un'economia a basse emissioni sostenendo le iniziative e i progetti green a favore dei propri clienti.

Per dare impulso e sostegno concreto alla green economy il Gruppo si è impegnato con specifici plafond e ha sviluppato un'offerta, ampia e diversificata, di prodotti di finanziamento e di consulenza, dedicati a tutte le tipologie di clienti, in Italia e all'estero. In particolare, Intesa Sanpaolo ha dato la disponibilità di 88 miliardi di euro a supporto della green economy, della circular economy e della transizione ecologica, di cui 76 miliardi di euro nell'ambito dell'impegno del Gruppo a supporto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)<sup>2</sup> e 12 miliardi di euro di nuovo credito green agli individui; in tale ambito, è stato inoltre confermato nel nuovo Piano l'impegno per l'economia circolare, promuovendo la diffusione di tale modello anche con il supporto della Fondazione Ellen MacArthur e rinnovando il plafond dedicato<sup>3</sup> con €8 miliardi di nuovo credito.

L'attenzione di Intesa Sanpaolo per il supporto alla transizione ESG si realizza anche attraverso l'emissione di bond dedicati al finanziamento di progetti di natura ambientale. Per queste emissioni la Banca ha sviluppato appositi Framework conformi ai Green Bond Principles e alle Sustainability Bond Guidelines di ICMA.

Le risorse finanziarie da sole non sono però sufficienti ad abilitare la trasformazione sostenibile delle imprese; servono lo sviluppo di una nuova cultura aziendale orientata alla sostenibilità e l'acquisizione di competenze specifiche. A tale scopo la Banca ha studiato un'ampia e articolata proposta che integra una piattaforma di formazione online dedicata, programmi di formazione e accompagnamento su misura e laboratori ESG.

La partecipazione al dibattito internazionale sviluppatosi sui temi della sostenibilità ambientale fa parte dell'impegno del Gruppo verso la spinta al cambiamento globale, accompagnata anche da numerose iniziative per la diffusione della cultura ambientale che vedono coinvolte le diverse Divisioni della Banca e Società del Gruppo.

## FINANZIAMENTI E SERVIZI PER UN'ECONOMIA SOSTENIBILE, GREEN E CIRCULAR<sup>4</sup>

Nel 2022, i finanziamenti del Gruppo per la green e la circular economy sono stati pari a circa 6,3 miliardi di euro, corrispondenti al 7,7% del totale dei finanziamenti del Gruppo.

### GREEN ECONOMY

Nel 2022, le erogazioni del Gruppo per la green economy sono state pari a circa 5,4 miliardi di euro (oltre 33 miliardi nel periodo 2010-2022).

L'offerta coinvolge tutti i segmenti di clientela: privati (48,8%), imprese e Terzo Settore (9,8%), corporate & project finance (41,4%).

### PRODOTTI E SERVIZI PER LA CLIENTELA RETAIL

Il nuovo Piano d'Impresa ha previsto un ulteriore impulso al credito sostenibile per i clienti retail con particolare attenzione alla transizione ecologica, mettendo a disposizione €12 miliardi di credito green agli individui. Nel 2022 è proseguito l'impegno della Banca verso la clientela Retail attraverso l'erogazione di mutui e prestiti con finalità ambientali.

Le soluzioni di finanziamento sono disponibili non solo per supportare l'acquisto o la costruzione di un immobile con elevata efficienza energetica, ma anche per chi desidera migliorare il rendimento energetico attraverso, ad esempio, la sostituzione di infissi e di caldaie ad alte rese, l'acquisto di mezzi ecologici e l'installazione di pannelli solari e fotovoltaici.

<sup>(2)</sup> 2021-2026.

<sup>(3)</sup> Plafond, dedicato a circular e green economy, che prevede specifici incentivi.

<sup>(4)</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda al 2022 TCFD Report [1].

La Banca propone Green - Mutuo Domus: un mutuo ipotecario a condizioni agevolate (riduzione del TAN e gratuità della certificazione energetica per le finalità inerenti alla ristrutturazione) che permette l'acquisto e la costruzione di un immobile a uso abitativo nel territorio italiano in classe energetica elevata (uguale o superiore alla B) o la ristrutturazione di un immobile a uso abitativo nel territorio italiano con miglioramento di almeno una classe energetica.

Nel 2022 sono stati erogati circa 15.650 mutui green, per un corrispettivo pari a circa 2,6 miliardi di euro (circa 14.000 per oltre 2,2 miliardi nel 2021).

A tal proposito Intesa Sanpaolo ha partecipato al progetto EeMAP (Energy efficient Mortgages Action Plan).

L'offerta green è arricchita da una serie di servizi dedicati, alcuni dei quali offerti da aziende partner. Si tratta di servizi accessori e facoltativi che aiutano, ad esempio, a valutare il possibile risparmio derivante da interventi di riqualificazione energetica.

Intesa Sanpaolo propone a chi ha in programma interventi di ristrutturazione, come ad esempio famiglie, condomini e aziende specializzate, un'offerta dedicata, strutturata per consentire di beneficiare delle agevolazioni previste dal Decreto Rilancio (convertito in Legge n. 77 del 17 Luglio 2020). Il Decreto prevedeva l'innalzamento al 110% della detrazione fiscale (c.d. "superbonus"), da ripartire in cinque anni (ridotti a quattro per le spese sostenute dal 1° gennaio 2022) o da recuperare tramite cessione di credito di imposta per tutte le spese funzionali alla riqualificazione energetica dell'immobile per l'esecuzione di interventi quali isolamento termico, sostituzione delle caldaie con impianti centralizzati a condensazione, a pompa di calore, ivi compresi gli impianti ibridi o geotermici.

È disponibile una soluzione modulare basata sull'acquisto del credito d'imposta a prezzo certo definito all'inizio, in funzione della tipologia di credito fiscale, il finanziamento ponte facoltativo PerTe Ecobonus per l'avvio dei lavori, senza dover attendere la compensazione dei debiti fiscali (con l'impegno al rimborso di tale anticipo attraverso la cessione del credito d'imposta alla banca), e la possibilità di beneficiare del servizio di consulenza gratuito nell'individuazione e raccolta della documentazione tecnica e amministrativa per il rilascio del visto di conformità, quando previsto. PerTe Ecobonus permette di finanziare anche altri interventi che beneficiano di detrazioni fiscali inferiori al 110% (Ecobonus/Sismabonus e altri bonus fiscali edilizi), in particolare interventi di efficienza energetica, installazione di impianti fotovoltaici, installazione di colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici e adozione di misure antisismiche. Nel 2022 sono stati perfezionati oltre 6.600 finanziamenti, con circa €715 milioni erogati.

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 tutela 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 dicembre 2022 risultano sottoscritte oltre 405.200 polizze XME Protezione con copertura alluvione e terremoto.

Nell'ambito dei prodotti assicurativi motori, la polizza auto ViaggiaConMe presenta ad oggi una soluzione a consumo chilometrico che, oltre a sensibilizzare il cliente all'utilizzo responsabile del veicolo, risparmiando sul premio assicurativo a valle di un uso minore dell'auto (monitorato tramite un device tecnologico installato nella vettura), include nell'assistenza e soccorso stradale 24 ore su 24 una copertura gratuita per la bicicletta (anche e-bike) guidata dal contraente della polizza auto.

## PRODOTTI E SERVIZI PER LE PICCOLE E MEDIE IMPRESE

In coerenza con gli obiettivi di Motore Italia, il programma lanciato nel 2021 da Intesa Sanpaolo a sostegno della ripartenza dell'intero sistema produttivo italiano, nel 2021 è stato avviato Motore Italia Digitale e nel 2022 Motore Italia Transizione Energetica, quest'ultimo supportato da un plafond di €10 miliardi<sup>(5)</sup>. Gli strumenti messi a disposizione sono diversi: finanziamenti per ridurre la dipendenza energetica, strumenti per mitigare l'aumento dei costi delle materie prime, servizi di consulenza specializzata per facilitare l'accesso a bandi e la realizzazione di progettualità complesse.

Tra questi rientra anche il finanziamento Sustainability-linked "S-Loan" per supportare le piccole e medie imprese che ambiscono a migliorare il profilo di sostenibilità e con l'obiettivo di affiancarle in un percorso di cambiamento strutturale, correlando le decisioni di natura economica e finanziaria ai loro impatti ambientali e sociali, attraverso precisi impegni presi con la Banca mediante specifici indicatori (KPI) ESG soggetti a monitoraggio annuale. Nel 2022 la percentuale di imprese che nella selezione dei KPI ne ha scelto uno di ambito Environment è stata del 39,7%.

Per le società di capitali interessate a migliorare il proprio profilo ESG, è possibile scegliere tra cinque linee di

<sup>(5)</sup> Il plafond rientra nell'ambito dei €76 miliardi messi a disposizione dal Gruppo a supporto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

offerta in funzione degli obiettivi di sviluppo sostenibile. In particolare:

- S-Loan ESG;
- S-Loan Diversity;
- S-Loan Climate Change;
- S-Loan Agribusiness;
- S-Loan Turismo.

Nel 2022 sono stati finanziati circa 1.360 progetti per un valore di circa 2,2 miliardi di euro (715 per 1,2 miliardi nel 2021).

Questi finanziamenti hanno contribuito alla raccolta di fondi, attraverso la piattaforma di crowdfunding di Intesa Sanpaolo "For Funding", che prevede l'identificazione di progetti solidali da sostenere con donazioni legate alla vendita dei prodotti sostenibili (tra cui S-Loan), stimolando le stesse imprese a donare a loro volta.

In relazione alla tipologia di finanziamento abbinato, la soluzione S-Loan scelta può anche essere associata alle principali garanzie statali: Fondo di Garanzia, SACE Garanzia Italia<sup>6</sup>, SACE SupportItalia e Garanzia SACE Green. La garanzia che viene rilasciata da SACE è pari all'80% ed è rivolta a imprese società di capitali - con rating minimo di rischio e fatturato non superiore a 500 milioni di euro - con finanziamenti a medio/lungo termine fino a 15 milioni di euro, con durata tra i 36 mesi e i 20 anni. Nel corso del 2022 sono stati perfezionati dalla Banca 104 Finanziamenti MLT con Garanzia Sace Green per circa 350 milioni di euro.

Tra i prodotti che rappresentano soluzioni per professionisti e imprese nella realizzazione di programmi di investimento nel settore energetico, si ricorda il finanziamento Energia Impresa, disponibile da fine 2020.

L'offerta alle imprese prevede, quale tratto distintivo, il supporto degli Specialisti MLT/Leasing, che valutano gli aspetti tecnico/finanziari dell'investimento e la relativa sostenibilità anche avvalendosi, nel caso, dell'assistenza del Desk Energy & Utilities nella fase di origination del progetto, nella strutturazione del finanziamento, nella predisposizione della due diligence tecnica, preceduta da una perizia - di norma a cura di un perito esterno appositamente incaricato secondo le regole vigenti - a supporto della valutazione creditizia della Banca, e nella formulazione del parere finale di sostenibilità tecnica, economica e finanziaria del progetto. Il Desk Energy & Utilities, composto da un team di professionisti del settore, si rivolge agli imprenditori che hanno pianificato investimenti nelle energie rinnovabili o che intendono diversificare le proprie fonti energetiche, valutando i progetti sotto il profilo tecnico-industriale e la sostenibilità finanziaria dell'investimento: un servizio completo che spazia dagli aspetti creditizi di valutazione dei rischi e di strutturazione delle soluzioni finanziarie più adeguate, alla consulenza sulle nuove opportunità di mercato e sugli indirizzi tecnologici che oggi investono le nuove energie.

Nell'ambito dello sviluppo dell'offerta assicurativa per il mondo Business, ad ottobre 2022 è stata introdotta a catalogo la polizza RC Ambientale, nata dalla collaborazione tra Intesa Sanpaolo Assicura e il consorzio Pool Ambiente, dedicato alle Imprese e Aziende Retail clienti. Il prodotto, oltre a tutelare le imprese dal rischio di richiesta di risarcimento derivante da loro responsabilità, promuove un orientamento alla salvaguardia dell'ambiente, e quindi delle comunità, diffonde la cultura della prevenzione e mette a disposizione strumenti per gestire e risolvere le situazioni di crisi ambientale.

Anche nel 2022 è continuato il sostegno di Intesa Sanpaolo nei confronti delle imprese non profit che intendono investire in progetti di efficientamento energetico per risparmiare sui costi energetici e aumentare la sostenibilità complessiva dell'attività aziendale.

## PRODOTTI E SERVIZI PER LE IMPRESE CORPORATE

La Divisione IMI Corporate & Investment Banking (IMI CIB) prosegue nel proprio impegno nell'ambito della sostenibilità, promuovendo soluzioni finanziarie innovative che rispondano al crescente bisogno di un'offerta sempre più in linea con i criteri ESG. Nel corso dell'anno ha accompagnato e sostenuto aziende con piani strategici sostenibili e investimenti per la transizione verso un'economia green e circolare.

Il supporto alla transizione in ottica sostenibile avviene grazie alle attività del ESG Team IMI CIB, creato nel 2020 e composto da professionisti con conoscenze, competenze ed esperienze complementari, per proporre alla clientela Corporate domestica e internazionale un'offerta ampia e integrata di prodotti/servizi.

L'offerta finanziaria a disposizione comprende le principali soluzioni ESG: Sustainability-linked e soluzioni con proventi vincolati a specifici investimenti, che permettono, a seconda dei casi, di impiegare il framework circular o il framework green del plafond circular economy dedicato della Banca. In particolare, in termini di soluzioni Sustainability linked, il Gruppo, nel 2022, ha supportato i suoi clienti con loan, bond, garanzie, cartolarizzazioni, hedging, mentre tra le operazioni con proventi vincolati finalizzate si citano i Green loan, Green, Social e Sustainability-linked bonds, oltre al Project Finance dedicato al mondo dell'energia rinnovabile

<sup>(6)</sup> In vigore sino al 30/06/2022.

(eolico, fotovoltaico, biomasse, idroelettrico).

Nel corso del 2022, la Divisione ha partecipato a numerose operazioni di finanziamento green, circular e sustainability linked (bilaterali e sindacati). Nella più ampia strategia del Gruppo e della Divisione IMI CIB tesa a supportare ulteriormente la clientela istituzionale con un'offerta digitale sempre più all'avanguardia, sempre nel 2022, è stato creato il portale "Cardea" che, in un unico punto di accesso, offre un'ampia gamma di informazioni per l'operatività sui mercati finanziari globali, utili per definire efficaci strategie di investimento.

La Divisione IMI CIB gestisce i rapporti con la Banca Europea degli Investimenti (BEI) con la quale, nel 2022, ISP ha sottoscritto due accordi per mettere a disposizione dei Plafond di finanziamenti destinati alle piccole e medie imprese per attività di transizione ecologica e/o agricola, in coerenza con target ESG condivisi.

Si segnala infine che a Novembre Intesa Sanpaolo è stata Lead Manager (direttore del consorzio) del primo social bond distribuito in esclusiva sulle reti del gruppo Intesa Sanpaolo (in particolare Intesa Sanpaolo Private Banking e Fideuram) emesso a valere del Social Bond Framework for Affordable Housing di Citigroup Inc.

## CIRCULAR ECONOMY

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. Prosegue infatti la collaborazione con la Fondazione, di cui Intesa Sanpaolo è Strategic Partner, attraverso un rinnovato accordo triennale 2022-2024.

Intesa Sanpaolo prosegue 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 stata confermata come obiettivo strategico all'interno del Piano Industriale 2022-2025.

La transizione verso un'Economia Circolare è perseguita anche grazie al contributo di Intesa Sanpaolo Innovation Center, società del Gruppo che presidia tutte le attività svolte in ambito circular economy e che ha costituito il Circular Economy Lab (di seguito, CE Lab) nel 2018 sulla base di un Accordo Quadro tra Intesa Sanpaolo, Fondazione Cariplo e Cariplo Factory (rinnovato da ultimo nel 2020), 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.

Nel corso del 2022 il CE Lab ha guidato e facilitato l'individuazione delle esigenze di innovazione circolare di diverse aziende attraverso l'attivazione di 2 progetti di Market e Tech Assessment per i settori Fashion&Textile e Smart Mobility e di 2 programmi di Circular Open Innovation per il settore Energy e per il Cleantech.

Nell'ottica di sostenere concretamente le imprese attive nel processo di transizione circolare, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha rinnovato il plafond creditizio dedicato all'economia circolare (denominato circular economy Plafond e inaugurato inizialmente con il Piano d'Impresa 2018-2021), allocando ulteriori 8 miliardi di euro nell'arco di Piano d'Impresa 2022-2025. Il Plafond è disponibile per i clienti delle divisioni Banca dei Territori, IMI Corporate & Investment Banking e Divisione International Subsidiary Banks ed è rivolto alle imprese italiane ed estere che adottano il modello circolare con modalità innovative, concedendo loro le migliori condizioni di accesso al credito.

A partire dal 1° gennaio 2022, attraverso il supporto specialistico di Intesa Sanpaolo Innovation Center, sono stati analizzati 430 progetti, di cui 420 validati con esito positivo per un ammontare di 9,1 miliardi di euro. Di questi, sono stati poi accordati dal Gruppo 4,7 miliardi di euro in 230 operazioni (di cui 2,6 miliardi relativi a green finance) ed erogati 3,1 miliardi (di cui 2,2 miliardi relativi a green finance).

Si evidenzia che oltre al framework circular, una tranne del plafond è dedicata al framework green, per supportare le imprese che investono nell'ambito della produzione di energia rinnovabile, dell'efficienza energetica e dell'agricoltura sostenibile e biodiversità.

All'interno del processo creditizio, Intesa Sanpaolo Innovation Center, sulla base di criteri specifici di 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 dalle imprese. Nello specifico, i criteri di ammissibilità del framework circular 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 di logistica inversa; riutilizzo, riparazione e rigenerazione o ricondizionamento prodotti);
- Processi produttivi alimentati da energie rinnovabili e prodotti costituiti da risorse rinnovabili o riciclate;
- 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 sistematico; 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).

Per quanto riguarda la tranche dedicata al framework green, i criteri utilizzati per l'accesso al plafond e per i quali Intesa Sanpaolo Innovation Center esprime una valutazione sono:

- Energie rinnovabili e in particolare investimenti in produzione, trasmissione, infrastrutture e asset associati, quali solare, eolico, bio-energetico/biomassa e idroelettrico;
- Efficienza energetica, ad esempio nuovi investimenti e manutenzione in infrastrutture, tecnologia e servizi che contribuiscono a ridurre il consumo di energia e/o ad aumentare l'efficienza energetica; costruzione e ristrutturazione di nuovi edifici ad alta efficienza;
- Gestione ecosostenibile delle risorse naturali e del suolo, biodiversità; progetti nell'agricoltura sostenibile e ecologizzazione urbana.

In generale, sono stati supportati numerosi progetti di aziende per iniziative quali la sostituzione di materiali critici e da fonte fossile con altri da fonte riciclata o biologica, il riutilizzo dei rifiuti organici urbani per la produzione di biometano e di compost e recupero di CO<sub>2</sub>, il revamping di impianti di energia rinnovabile con allungamento della vita utile e aumento della capacità produttiva, il recupero di scarti di produzione industriale per il riutilizzo in nuove linee di prodotto.

Per diffondere e condividere questi criteri all'interno della Banca, è proseguita l'azione di consolidamento delle competenze interne al Gruppo tramite una serie di iniziative tra cui: l'organizzazione di webinar tematici (ad esempio con un insieme selezionato di più di 100 persone della Divisione International Subsidiary Banks); la predisposizione di contenuti audio-video interni denominati Circular Stories che includono interviste ai clienti coinvolti su casi concreti; podcast su argomenti di economia circolare, rivolti al pubblico esterno e interpretati da voci autorevoli sugli argomenti di volta in volta trattati.

Con riguardo alle Banche estere, nel corso dell'anno sono state organizzate 5 sessioni online, di cui due per il segmento SME, dedicate ai Responsabili ed ai Relationship manager dei segmenti Corporate e SME. Le sessioni formative hanno coinvolto circa 200 persone, di cui 90 per il segmento SME, con l'obiettivo di supportare la diffusione e la conoscenza dei criteri green e di circular economy, anche attraverso la condivisione di esperienze e "success stories" a livello di Gruppo, nell'ottica di facilitare la transizione verso modelli di circular economy nei Paesi dove la Divisione opera.

Sono stati inoltre realizzati eventi di approfondimento sui temi di circular economy dedicati alle imprese in collaborazione con le Direzioni Regionali della Divisione Banca dei Territori, con la Divisione IMI CIB e nell'ambito dell'iniziativa Laboratorio ESG (vedi pagina 215).

Nel corso dell'anno è inoltre proseguita la sperimentazione dell'attività di valutazione delle imprese lungo la loro catena del valore (da inizio attività sono state intervistate oltre 100 aziende) attraverso l'utilizzo del circular economy Standard, strumento di misurazione del livello di circolarità; è in corso il progetto di evoluzione del tool di assessment al fine di perfezionare i questionari di valutazione e predisporre una piattaforma web che ne agevoli la somministrazione e la relativa compilazione.

Nell'ambito delle partnership e delle collaborazioni, sono inoltre continuati gli incontri dell'Alleanza Italiana per l'Economia Circolare, di cui Intesa Sanpaolo è promotrice. Nel 2022 Intesa Sanpaolo Innovation Center ha contribuito alla redazione di 2 documenti che evidenziano i principi dell'Alleanza a favore dei processi di procurement circolare e delle dichiarazioni e comunicazioni ambientali con carattere di circolarità.

Nel corso del 2022 Intesa Sanpaolo Innovation Center ha inoltre preso parte alla compagine del Gruppo Intesa Sanpaolo che ha aderito al progetto Community Valore Acqua, fornendo un proprio contributo specialistico nell'ambito del focus group dedicato al tema Circular Water.

Per promuovere la cultura dell'innovazione in ambito circular economy Intesa Sanpaolo Innovation Center ha proseguito anche il supporto al Master BioCircE (primo master italiano in bioeconomia circolare) ed ha inoltre patrocinato il corso di circular economy Management dell'Università LIUC destinato ad imprenditori e manager di piccole e medie aziende.

Sempre in ambito accademico, Intesa Sanpaolo Innovation Center, tramite il CE Lab, ha continuato nel 2022 la collaborazione con l'Osservatorio Energy & Strategy del Politecnico di Milano per lo sviluppo del Report annuale sullo stato dell'Economia Circolare in Italia.

Prosegue la collaborazione del Gruppo Intesa Sanpaolo con l'Università Bocconi grazie al rinnovo da parte di Intesa Sanpaolo Innovation Center della partnership strategica per un ulteriore triennio su attività di ricerca nell'ambito della circular economy, al fine di approfondire la teoria del de-risking dei portafogli finanziari, sia

a livello di singola controparte sia a livello di portafoglio; sul tema nel 2021 è uscita la pubblicazione "The circular economy as a de-risking strategy and driver of superior risk-adjusted returns", realizzata da Università Bocconi, Ellen MacArthur Foundation e Intesa Sanpaolo. Inoltre nel 2022 è stato pubblicato sulla rivista Bancaria dell'ABI l'articolo scritto in collaborazione con l'Università Bocconi «La sostenibilità evolve: economia e finanza circolari per un nuovo sviluppo».

UNEP FI nel 2022 ha proseguito nell'iniziativa volta a promuovere le migliori pratiche di economia circolare nel settore bancario globale: Intesa Sanpaolo, attraverso Intesa Sanpaolo Innovation Center, ha attivamente contribuito, con un ruolo di leadership, al gruppo di lavoro per definire nell'ambito dei Principles for Responsible Banking una versione 2.0 del report "The Guidance on Resource Efficiency and Circular economy Target Setting", che sarà pubblicata ad inizio 2023.

Nel corso del 2022, inoltre, Intesa Sanpaolo ha partecipato, tramite Intesa Sanpaolo Innovation Center, all'International Financial Institutions Circularity Exchange Network, un gruppo di esperti composto da istituzioni finanziarie tra cui la Banca Mondiale, la Banca Europea per gli Investimenti, la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo, la Banca Interamericana di Sviluppo, banche private e altri enti come le Nazioni Unite, Chatam House e la Ellen MacArthur Foundation. Nel corso dell'anno il gruppo di lavoro ha predisposto il documento "Circular economy Roadmap for financial institutions", che presenta una roadmap condivisa dagli attori partecipanti, al fine di aumentare l'attenzione sulla circular economy nel mondo finanziario; il documento è stato presentato in occasione della COP27 in Egitto, con Intesa Sanpaolo tra i relatori ospiti dell'evento di lancio. Infine, Intesa Sanpaolo Innovation Center fa parte dal 2019 della Commissione Tecnica 057 di UNI per lo sviluppo del Progetto UNI/TS 11820 su "Misurazione della circolarità. Metodi ed indicatori per la misurazione dei processi circolari nelle organizzazioni", relativamente alla definizione degli standard di certificazione volontaria di economia circolare. A fine 2022 è stata presentata ufficialmente la specifica tecnica, che include 81 indicatori di circolarità ed un assessment rivolto alle organizzazioni di prodotti e di servizi.

## GREEN BOND

Intesa Sanpaolo è stata la prima banca italiana a emettere un Green Bond nel 2017, a cui hanno fatto seguito altre cinque emissioni in euro per un totale di €6,25 miliardi (€5,75 miliardi di outstanding<sup>7</sup>) a cui si aggiunge l'emissione a marzo 2023 di un Green Bond per un valore pari a £600 milioni.

La prima emissione è del 2017, con un Green Bond del valore di €500 milioni dedicato al finanziamento di progetti dedicati alle energie rinnovabili e all'efficienza energetica e rimborsato a giugno 2022.

Nel 2019 Intesa Sanpaolo, sulla base delle Linee Guida per l'emissione di Sustainability Bond (Sustainability Bond Framework - 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 supporto di finanziamenti e progetti per la green economy, la circular economy e il sociale, ha emesso il primo Green Bond focalizzato sulla circular economy da €750 milioni, destinato a sostenere i finanziamenti concessi dalla Banca nell'ambito del plafond da €6 miliardi dedicato alla circular economy. Il Bond ha ottenuto, in sede di emissione, la Second Party Opinion di ISS ESG. Nel 2020, grazie a questa emissione il Gruppo Intesa Sanpaolo è risultato vincitore dell'Environmental Finance's 2020 Bond Awards. Inoltre, UNEP FI (Programma delle Nazioni Unite per l'ambiente e la finanza) ha citato il bond tra gli esempi di obbligazioni sostenibili nel report "Financing Circularity: Demystifying Finance for the Circular economy", riconoscendo l'impegno del Gruppo nell'ambito della diffusione dei valori dell'economia circolare.

Sempre nel 2019, UBI Banca ha emesso un Green Bond da €500 milioni per rifinanziare un portafoglio selezionato di project finance nel settore delle energie rinnovabili, focalizzato essenzialmente su energia solare ed eolica; l'emissione è stata effettuata nell'ambito di un Framework redatto in coerenza alle linee guida emanate dall'ICMA: il titolo ha ottenuto la Second Party Opinion da parte di ISS-oekom.

A marzo 2021, Intesa Sanpaolo ha collocato un Green Bond per un valore nominale di €1,25 miliardi: l'utilizzo dei proventi è destinato alla copertura dei mutui green concessi per la costruzione o l'acquisto di immobili ad alta efficienza energetica (classe energetica A e B) e per la ristrutturazione di edifici con conseguente miglioramento di almeno due classi energetiche<sup>8</sup> come previsto dal Green, Social and Sustainability Bond Framework del 2021 (allineato agli ICMA Green Bond Principles - 2018, ICMA Sustainability Bond Guidelines - 2018 e ICMA Social Bond Principles - 2020) che stabiliva un elenco di categorie ammissibili di finanziamenti green, social e per la circular economy per l'utilizzo dei proventi. Il Green Bond ha ottenuto, in sede di emissione, la Second Party Opinion di ISS ESG.

A giugno 2022 Intesa Sanpaolo ha pubblicato il nuovo Green, Social and Sustainability Bond Framework (GSS Framework), allineato agli ICMA Green Bond Principles-2021, ICMA Social Bond Principles-2021 e ICMA Sustainability Bond Guidelines 2021, oltre che alla Tassonomia Europea Green (su base "best effort").

Il Framework ha ottenuto la Second Party Opinion di ISS ESG. A settembre 2022 e marzo 2023, Intesa Sanpaolo ha collocato tre nuovi Green Bond per un valore nominale rispettivamente di €1 miliardo, €2,25

<sup>(7)</sup> Aggiornato a marzo 2023.

<sup>(8)</sup> APE (Attestato di Prestazione Energetica).

miliardi e £600 milioni allineati al nuovo framework e il cui utilizzo dei proventi è destinato a tutte le categorie green incluse in quest'ultimo. 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, Senior non Preferred e Covered Bond destinate ad investitori istituzionali (media mobile a cinque anni), risulta pari a circa l'8,9%<sup>9</sup>.

A marzo 2023 è stato pubblicato il secondo Green e Social Bond Report [i] basato su una rendicontazione dei Green Bond annuale secondo il "Portfolio approach". Il Gruppo effettua quindi una rendicontazione che stima gli impatti e i benefici ottenuti per l'intero portafoglio dei finanziamenti ammissibili per ognuna delle categorie green e permette inoltre, osservando l'impatto medio stimato per milione di euro finanziato, di calcolare le tonnellate di CO<sub>2</sub> evitata direttamente riconducibili al singolo bond acquistato.

Portafoglio finanziamenti green		OBBLIGAZIONI GREEN ISP <sup>1</sup>		
Categorie ammissibili	Ammontare <sup>2</sup> (€)	Emissioni GHG evitate (tCO <sub>2</sub> eq) <sup>3</sup>	ISIN	Ammontare (€)
<b>Energie Rinnovabili</b>	<b>3.313 mln</b>	<b>3.153.300</b>	<b>XS2529233814<sup>5</sup></b>	<b>1.000 mln</b>
- Fotovoltaico	2.518 mln			
- Eolico	697 mln			
- Idroelettrico	99 mln		<b>XS24500686194<sup>6</sup></b>	<b>18 mln</b>
<b>Efficienza energetica</b>	<b>288 mln</b>	<b>142.500</b>		
<b>Mutui Green</b>	<b>4.179 mln</b>	<b>94.500</b>	<b>XS1979446843</b>	<b>500 mln</b>
- Classe energetica A	2.348 mln			
- Classe energetica B	884 mln		<b>XS2317069685</b>	<b>1.250 mln</b>
- Ristrutturazioni	181 mln			
- Nuovi edifici (NZEB) <sup>4</sup>	766 mln		<b>XS2089368596</b>	<b>750 mln</b>
<b>Circular Economy</b>	<b>1.979 mln</b>	<b>4.151.000</b>		
<b>Totale</b>	<b>9.759 mln</b>	<b>7.541.300</b>		<b>3.518 mln</b>

<sup>(1)</sup> Al 31.12.2022.

<sup>(2)</sup> Portafoglio riferito ai soli finanziamenti outstanding ammissibili per ogni categoria.

<sup>(3)</sup> Emissioni evitate per portafoglio di finanziamenti ammissibili. Per la metodologia di calcolo delle emissioni vedi pag. 9 del Green and Social Bond Report 2022 [i].

<sup>(4)</sup> Net zero-emission building.

<sup>(5)</sup> A valere su tutte le categorie Green del GSS Framework.

<sup>(6)</sup> Private placement per ¥2,4 bn nel 2022.

## CULTURA E INIZIATIVE GREEN E DI SOSTENIBILITÀ<sup>10</sup>

Le risorse finanziarie non sono sufficienti ad abilitare la trasformazione sostenibile delle imprese e della società; sono necessari lo sviluppo di una nuova cultura aziendale orientata alla sostenibilità e l'acquisizione di competenze specifiche: per tale scopo, il Gruppo ha definito nel Piano d'Impresa 2022-2025 chiari obiettivi di supporto ai clienti nella transizione ESG/climate e nel 2022 ha realizzato numerose iniziative rivolte sia ai collaboratori che ai clienti (per le iniziative e la formazione in ambito circular economy vedi pag. 212).

## FORMAZIONE ED ENGAGEMENT

La piattaforma multimediale Apprendo anche per il 2022 si è confermata lo strumento principale per diffondere a tutte le persone del Gruppo i contenuti inerenti le tematiche ambientali; i diversi moduli a disposizione sono stati fruiti da oltre 40.000 collaboratori per circa 53.000 ore complessive.

Sulle tematiche di tutela ambientale, sono disponibili on line sulla piattaforma due corsi obbligatori per i dipendenti direttamente coinvolti nell'applicazione dei Sistemi di Gestione Ambientale e dell'Energia (circa 6.000 persone). Per tutte le altre persone è invece disponibile un corso facoltativo con lo scopo di diffondere buone pratiche in ambito green. Il corso è stato reso disponibile anche per i dipendenti di Intesa Sanpaolo Vita, Intesa Sanpaolo Assicura, Fideuram Vita e Intesa Sanpaolo RBM Salute che occupano gli immobili che hanno ottenuto la certificazione ISO 14001. Sono inoltre state pubblicate sulla intranet aziendale una serie di news volte a sensibilizzare i dipendenti sulla riduzione dei propri consumi energetici sia sul posto di lavoro che a casa propria e a fornire utili informazioni in caso di eventi catastrofici dovuti anche al cambiamento climatico.

Per tutte le Banche estere nel 2022 sono stati avviati alcuni importanti corsi in tema di efficienza energetica e climate change necessari per migliorare la rendicontazione delle informazioni di tipo ambientale e aumentare la consapevolezza delle persone che lavorano nelle sussidiarie estere in tali ambiti. Il primo corso, realizzato a Torino e che ha visto la partecipazione di circa 50 persone, ha approfondito il tema dell'efficienza energetica, mentre il secondo, in modalità on line, si è focalizzato sui metodi di misura delle emissioni GHG. Inoltre, a inizio

<sup>(9)</sup> al 31/12/2022.

<sup>(10)</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda al 2022 TCFD Report [i].

2022 sono stati effettuati alcuni incontri sul tema climate change utili per indirizzare l'Own Emissions Plan di Gruppo, a cui anche le Banche estere contribuiscono.

La funzione European Regulatory & Public Affairs (ERPA) ha svolto iniziative di formazione interna per sensibilizzare le persone del Gruppo su tematiche ambientali in discussione presso i regolatori europei. La struttura di Bruxelles ha svolto formazione e consulenze per diverse strutture centrali e di business della Capogruppo, oltre che verso società del gruppo attive in Italia e all'estero. Gli incontri hanno posto l'attenzione sugli obiettivi europei del Green Deal Europeo, nello specifico su rilevanti dossier legislativi per il Gruppo, come la Sustainable Finance e il pacchetto di misure settoriali destinate alla riduzione delle emissioni "Fit for 55".

Per quanto riguarda la Sustainable Finance, ERPA ha fornito contributi alle istituzioni europee, ove richiesto, attraverso la partecipazione alle consultazioni europee, a gruppi di lavoro e agli eventi in materia. Oltre all'attività rivolta verso l'esterno, ERPA si è impegnata nella sensibilizzazione e formazione delle funzioni di business impattate dalle principali decisioni legislative europee, tra cui la proposta legislativa su Corporate Sustainable Due Diligence Directive (CSDDD) e la Corporate Sustainable Reporting Directive (CSRD). ERPA ha offerto anche un contributo anche sulle principali proposte legislative del pacchetto "Fit for 55".

Infine, la struttura ha svolto anche attività di formazione rivolta alle persone del Gruppo relativa al piano della Commissione per rendere l'Europa indipendente dal gas russo (REpowerEU) e alle altre varie proposte sul tema dell'energia.

Anche in Eurizon Capital SGR, nell'ambito della formazione obbligatoria all'interno del percorso "30 ore", sono stati erogati tre corsi in tema di rating ESG, di sostenibilità e di green bond, che hanno coinvolto oltre 290 persone. Intesa Sanpaolo è anche impegnata nello sviluppo di una cultura aziendale orientata alla sostenibilità nelle imprese clienti, così come dichiarato anche nel Piano d'Impresa 2022-2025: è un passaggio fondamentale per accompagnarle verso una transizione economica sostenibile non solo da un punto di vista finanziario; per aumentare la consapevolezza e le competenze necessarie delle imprese clienti sul tema, è stato sviluppato un progetto che prevede sia una piattaforma online dedicata, sia programmi di formazione e accompagnamento su misura, avvalendosi di competenze interne e di collaborazioni esterne.

In particolare, nel corso del 2022 Intesa Sanpaolo Formazione<sup>11</sup> ha proseguito l'attività di sviluppo della formazione digitale dedicata alle imprese attraverso la piattaforma formativa Skills4Capital, con l'obiettivo di accompagnare la crescita dell'impresa, sviluppare competenze e cogliere le opportunità di un mercato in continua evoluzione. Gli abbonati alla piattaforma hanno potuto fruire di percorsi di formazione su diverse tematiche ESG, tramite l'offerta di corsi di "Alta Formazione" svolti in aule virtuali dedicate e interattive e/o tramite pacchetti formativi digitali.

Intesa Sanpaolo Formazione ha inoltre progettato Skills4ESG, iniziativa volta a favorire la consapevolezza sulle tematiche ESG attraverso un portale per i clienti, punto di accesso unico ai temi di formazione ESG con offerta di contenuti dedicati, news e storie di successo su tematiche ESG e di sostenibilità, presentazione delle iniziative che il Gruppo dedica a tematiche sostenibili con impatto sociale, ambientale e di governance ed ulteriori servizi in ambito formativo (ad es. corsi di Alta Formazione, formazione One-to-One, workshop multi-azienda).

Prosegue anche nel 2022 l'iniziativa legata ai Laboratori ESG: si tratta di punti di incontro, fisici e virtuali, per accompagnare le imprese italiane nella transizione sostenibile e tracciare un percorso di sviluppo volto a sostenere una crescita di lungo periodo con impatti positivi su ambiente e persone. I Laboratori, insieme alle istituzioni del territorio che ne hanno preso parte, promuovono la discussione e stimolano la consapevolezza sulle tematiche ESG tra le aziende e le filiere attraverso incontri di approfondimento e workshop, con l'obiettivo di supportare i clienti a muovere i primi passi verso iniziative che migliorino il profilo di sostenibilità con positivi riflessi sullo sviluppo dell'impresa. Dopo l'inaugurazione del primo Laboratorio ESG nell'ottobre del 2021 a Brescia, nel corso del 2022 sono stati avviati nuovi laboratori anche nelle altre province italiane: Padova, Venezia, Bari e Taranto (Laboratorio ESG Puglia), Bergamo, Roma, Cuneo, Napoli e Palermo (Laboratorio ESG Napoli&Palermo). L'obiettivo dei laboratori è infatti quello di fornire tutti gli strumenti necessari per investire in progetti di economia sostenibile, digitale e circolare, combinando le esigenze delle aziende con le competenze di partner qualificati, università e centri di innovazione.

Nel 2022 Intesa Sanpaolo ha lanciato la quarta edizione di "Imprese Vincenti", il programma dedicato alla valorizzazione delle piccole e medie imprese italiane che rappresentano un esempio di eccellenza imprenditoriale; la quarta edizione, ispirata alle linee di crescita del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, si focalizza sui territori e sui progetti di sviluppo o di trasformazione aziendale, che hanno permesso alle piccole e medie imprese di reagire con successo al particolare momento di difficoltà; la prima e la sesta tappa (Milano e Padova) sono state dedicate al tema della sostenibilità.

<sup>(11)</sup> Con decorrenza 1° luglio 2022 Intesa Sanpaolo Formazione s.p.a. è stato oggetto di una complessa operazione societaria che ne ha determinato il cambio di denominazione (ora Digit'ed s.p.a.), la cessione del pacchetto azionario e la conseguente collocazione al di fuori del Gruppo.

## PARTECIPAZIONE AL DIBATTITO E ADVOCACY SULLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

È stata importante anche nel 2022 la partecipazione del Gruppo al dibattito internazionale sviluppatosi 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 2022 l'attenzione si è focalizzata sui seguenti temi: i consumi di energia del settore bancario, con la realizzazione di un benchmark; l'aggiornamento delle linee guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli standards GRI con l'ampliamento del perimetro di rendicontazione dello scope 3 e la metodologia di rendicontazione dei beni strumentali; la rendicontazione degli impatti ambientali diretti secondo gli Standards GRI in materia ambientale con la relativa rilevazione annuale (anno 2021); gli strumenti di carbon offset ai quali le banche possono rivolgersi per compensare le emissioni non riducibili, con la realizzazione di una quick survey per fotografare lo stato dell'arte del settore e di una specifica giornata di studio e di confronto. Nell'ultimo trimestre 2022 è stato inoltre affrontato il tema dell'emergenza energetica con approfondimenti sull'applicazione dei dettati normativi emanati e sulle azioni di contenimento dei consumi attuabili nel settore bancario.

In tema di finanza sostenibile, si è rafforzata la collaborazione con l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) all'interno degli specifici gruppi di lavoro. Le attività di monitoraggio e supporto ad ABI hanno riguardato in particolare l'area tematica "ESG disclosure" che anche nel corso del 2022 ha avuto un importante sviluppo normativo. Sono state svolte anche azioni atte a facilitare la partecipazione del Gruppo ai principali eventi organizzati da ABI, che hanno trattato tematiche relative alla sostenibilità ambientale. Infine, è stata costantemente monitorata l'attività svolta dall'Associazione per approfondire la normativa e sensibilizzare il settore finanziario e non finanziario sull'imminente impatto delle evoluzioni normative, in particolare quelle relative alla "ESG disclosure".

A livello europeo, Intesa Sanpaolo ha interagito con i legislatori, con le principali associazioni di categoria e altri stakeholder per promuovere e rappresentare le diverse iniziative del Gruppo sulla sostenibilità ambientale. Intesa Sanpaolo, tramite il suo ufficio a Bruxelles, porta le sue best practice all'attenzione del regolatore, svolge attività di formazione ai funzionari europei sulle tematiche finanziarie a supporto della sostenibilità e rappresenta le specificità del proprio contesto perché siano tenute in considerazione nel corso del processo legislativo.

Il Gruppo ha continuato anche la collaborazione con le principali associazioni di categoria europee, contribuendo ai lavori di:

- Federazione Bancaria Europea (FBE) in materia di Sustainable Finance e Sustainable Development Goals (SDGs);
- Associazione per i Mercati Finanziari in Europa (AFME), sul funzionamento del mercato delle European Union Allowances (EUA), su Corporate Sustainability Reporting Directive CSRD), EU Green Bond Standard (EU GBS) e su Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD);
- European Issuers in materia di CSDDD, CSRD e EU GBS;
- European Mortgage Federation – European Covered Bond Council (EMF-ECBC), che aveva lanciato la Energy Efficient Mortgages Initiative (EEMI) alla quale partecipano esponenti della Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo. L'iniziativa, che ha ricevuto nel corso degli anni il riconoscimento e finanziamenti dalla Commissione Europea, si ripropone di analizzare i dati disponibili su portafogli specifici di mutui in vari paesi dell'UE e dimostrare la correlazione negativa tra efficientamento energetico degli immobili a garanzia e probabilità di default dei mutui ipotecari.

Inoltre, Intesa Sanpaolo ha lavorato nel corso del 2022 sia con EMF-ECBC che con ABI sulla proposta di direttiva relativa all'efficientamento energetico degli immobili (Energy Performance of Buildings Directive), direttiva attualmente in discussione tra i legislatori UE.

In generale, Intesa Sanpaolo ha contribuito alla redazione delle posizioni del settore su alcuni dei principali documenti (legislativi e non-legislativi) pubblicati nel 2022. A novembre un rappresentante della banca è stato nominato chair del "Roundtable 4 – Access to Finance" della Renewable Low Carbon Fuel (RLCF) industrial Alliance.

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, sull'Economia dei Trasporti Marittimi e la Logistica e sull'Energia. Nel corso del 2022 SRM ha partecipato a numerosi incontri e seminari nazionali ed internazionali (svolti in presenza, in digitale e con modalità ibride) su ambiente, Green Economy, Blue Economy e sostenibilità, ampliando la capacità di analisi dei fenomeni. SRM, tra l'altro, aderisce anche a SosLog, 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, quale Socio Fondatore di Res4Africa.

Inoltre, continua l'impegno di Intesa Sanpaolo nella Climate Investment Platform (CIP), a cui la Banca ha aderito nel 2021 come prima banca italiana: l'iniziativa riunisce istituzioni finanziarie pubbliche e private per supportare la realizzazione di progetti di energia rinnovabile in tutto il mondo.

Intesa Sanpaolo è partner di Energy & Strategy del Politecnico di Milano nell'ambito di alcuni Osservatori focalizzati sul trend di mercato e sullo sviluppo tecnologico nei comparti della produzione di energia da fonti rinnovabili, dell'efficienza energetica, della produzione di idrogeno e del Mercato elettrico nazionale.

La Banca ha partecipato in ottobre all'evento Futura EXPO, una tre giorni dedicata alla sostenibilità con un ricco palinsesto di appuntamenti e workshop, organizzata dalla Camera di Commercio di Brescia e ideata con lo scopo di portare innovazione e sviluppare la cultura della sostenibilità attraverso la crescita green dei territori.

## STUDI

Nel 2022 è proseguito l'impegno nello sviluppo di progetti di studio e di ricerca in campo ambientale e sociale. Di seguito alcune delle più importanti pubblicazioni e iniziative realizzate:

- l'Ottavo Rapporto sulla Bioeconomia - La Bioeconomia in Europa - realizzato dalla Direzione Studi e Ricerche. Il Rapporto, oltre a presentare nuove stime sul valore di tale realtà aggiornate al 2021, include un'analisi sull'impatto del conflitto in Ucraina sui settori della Bioeconomia e un capitolo sulla tassonomia europea per la finanza sostenibile;
- il Rapporto La performance delle imprese di trasporto pubblico locale - realizzato da Intesa Sanpaolo e ASSTRA. Il trasporto pubblico locale è un settore cruciale per la sostenibilità delle città e la transizione verso un nuovo modello di mobilità: nel Rapporto 2022 viene presentato un quadro aggiornato del settore alla luce della pandemia e degli investimenti previsti;
- il Rapporto Annuale Italian Maritime Economy 2022 - redatto da Studi e Ricerche sul Mezzogiorno. La pubblicazione ha dato rilievo alla sostenibilità e alla Blue Economy ed è stata presentata a Napoli in un convegno che ha avuto carattere internazionale, nonché a numerosi altri eventi a livello nazionale ed internazionale. Tra gli argomenti "guida" di quest'anno i Green Port e i fenomeni connessi alla Green Transition nello shipping, temi di forte attualità che supporteranno il Paese nel rendere più solido e competitivo il sistema logistico. Nel 2022 è stato dato grande rilievo alla sostenibilità della logistica come driver di sviluppo delle imprese manifatturiere;
- il Rapporto 2022 sull'energia nel Mediterraneo dell'Osservatorio sull'Energia nel Mediterraneo - sviluppato da SRM insieme all'Energy Security Lab (ESL) del Politecnico di Torino. La pubblicazione di quest'anno ha rivolto grande attenzione ai combustibili alternativi ed al loro ruolo strategico nell'ambito della transizione energetica Europea e Mediterranea ed è stata presentata a Bruxelles presso il Parlamento Europeo nel mese di dicembre, alla presenza di Eurodeputati e stakeholders europei del Gruppo;
- la collana di ricerca Un Sud che innova e produce - realizzata da SRM. La collana è stata arricchita con un nuovo studio su "Il tessuto manifatturiero del Mezzogiorno. Potenzialità economiche, dinamiche produttive e strategie di filiera": lo studio contiene un approfondimento su "Ambiente Territorio e Sostenibilità: il ruolo della bioeconomia" in cui si evidenzia lo stretto legame che intercorre tra gli investimenti industriali nella sostenibilità e le prospettive di sviluppo di un territorio.

## 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 diffondere sempre di più la cultura della sostenibilità e le buone pratiche. I principali eventi internazionali a cui il Gruppo ha partecipato nel 2022 sono stati: la Giornata Mondiale dell'Ambiente (World Environment Day), promossa dall'UNEP FI, quest'anno dedicata alla tutela della Terra, e la Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti, promossa dalla Commissione Europea. In occasione di questi eventi Intesa Sanpaolo ha attivato comunicazioni di sensibilizzazione sia interne che esterne, attraverso la intranet aziendale, la rete degli ATM, il sito istituzionale e i profili social del Gruppo.

Nell'ambito delle iniziative per la tutela dell'ambiente, Intesa Sanpaolo ha promosso il lancio del progetto RI-PARTY-AMO, realizzato in partnership con WWF e Jova Beach Party 2022, che ambisce a realizzare una mobilitazione nazionale per la protezione delle zone costiere e di altre aree critiche del patrimonio ambientale italiano. Nel 2022, sono state svolte 59 giornate di pulizia e 54 eventi in tutta Italia che hanno coinvolto oltre 1.850 persone e hanno permesso di ripulire circa 4,4 mln di m<sup>2</sup> tra spiagge e fiumi. Nel corso del 2022 sono state avviate 2 delle opere di rinaturalazione previste (presso i siti di Policoro e San Giuliano Milanese) e sono state coinvolte oltre 3.000 classi provenienti da più di 900 istituti scolastici e realizzati 3 workshop presso le Università di Milano-

Bicocca, Roma Tre e Teramo. La Banca si è impegnata dando visibilità alla raccolta fondi sui propri canali, tra cui la piattaforma For Funding, e destinando a RI-PARTY-AMO una quota parte delle devoluzioni che derivano dall'acquisto online di molti prodotti da parte dei clienti e dalle donazioni della Banca associate alle sottoscrizioni di Mutui Green e alcune tipologie di prestiti da parte della clientela. Nel complesso, da novembre 2021 sino a dicembre 2022, la banca ha contribuito con oltre 2,5 milioni di euro alla raccolta fondi, che ha raggiunto circa 3,5 milioni di euro, consentendo il finanziamento di tutti gli obiettivi di progetto.

In ottica di tutela del capitale naturale, prosegue anche nel 2022 il sostegno della banca a Forestami, un progetto di forestazione urbana che si pone l'obiettivo di piantumare 3 milioni di nuovi alberi entro il 2030 nel territorio della Città metropolitana di Milano; nei primi mesi del 2022 Intesa Sanpaolo ha destinato al progetto una donazione per ciascun Mutuo Green e per alcune tipologie di prestiti sottoscritti dai clienti della Banca, per un ammontare complessivo di circa 110.000 euro. Intesa Sanpaolo ha scelto inoltre di rinnovare il medesimo sostegno a valere sui mutui e prestiti sottoscritti nello stesso periodo del 2022 (tale devoluzione sarà perfezionata nei primi mesi del 2023).

In tema di salvaguardia della biodiversità, a settembre 2021 si è concluso il progetto "Diamo una casa alle api" in collaborazione con il WWF, che sostiene la protezione degli insetti impollinatori, nell'ambito del quale sono stati raccolti complessivamente 480.000 euro, di cui oltre 450.000 euro grazie alle devoluzioni della Banca; nel corso del 2022 sono stati avviati gli interventi all'interno di 20 Oasi del WWF in 14 regioni, realizzate circa 40 aree dedicate per oltre 4.000 m<sup>2</sup> di semina di piante nettarifere (circa 3.700) per gli insetti impollinatori e sono state installati 70 nidi artificiali.

L'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI), al fine di creare un impatto ambientale positivo e coinvolgere i soci ordinari in modo attivo e responsabile attraverso la diffusione di "buone pratiche" sui temi della salvaguardia ambientale, nel 2022 ha donato a tutti i soci ordinari oltre 87.000 borracce, contribuendo alla riduzione dell'utilizzo di bottiglie di plastica monouso.

Infine, nel corso del 2022 la Divisione IMI CIB ha portato avanti iniziative nell'ambito del "Research Lab in Sustainable Urban Regeneration" (SUR Lab) istituito dal Dipartimento di Social and Political Sciences della Bocconi con il sostegno di Intesa Sanpaolo. In particolare, professionisti della Banca hanno partecipato alle prime edizioni del corso "Economics of sustainable urban regeneration", offrendo agli studenti più meritevoli del corso l'opportunità di un internship nella Divisione IMI CIB.

Nel perimetro Banche Estere, si segnalano le partecipazioni delle Banche a diverse iniziative internazionali ed in ambito locale; in particolare, il World Environment Day delle Nazioni Unite ha visto la partecipazione di 9 banche: Bank of Alexandria (Egitto), Banca Intesa Beograd (Serbia), CIB Bank (Ungheria), Eximbank (Moldavia), Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), PBZ (Croazia) e VÚB Banka (Slovacchia). Nel 2022, quest'ultima, in collaborazione con la Fondazione VÚB, ha lanciato la seconda edizione di Atlas, il primo premio slovacco per l'ecologia e la protezione della natura. A questa edizione hanno partecipato 55 progetti e il 22 aprile, in occasione della Earth Day, sono stati proclamati i vincitori, individuati con il supporto di una giuria di esperti.



Cambiamento climatico

# Cambiamento climatico

## I TEMI RILEVANTI

Strategia per il contrasto al cambiamento climatico	pag. 224
Piani per la riduzione delle proprie emissioni	pag. 226
Gestione responsabile delle risorse	pag. 230

## LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

Il cambiamento climatico è un fenomeno di portata estremamente rilevante. L'aumento costante delle temperature dovuto alla crescente concentrazione di gas a effetto serra nell'atmosfera 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.

A novembre 2022, durante il vertice delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (COP27), è stato posto l'accento sull'urgenza di un'azione immediata in materia di cambiamenti climatici e, nonostante le sfide poste dalla crisi energetica, l'UE ha mantenuto il suo fermo impegno a favore della neutralità climatica.

La rilevanza del tema è stata confermata dal sesto rapporto del Gruppo Intergovernativo sul Cambiamento Climatico – Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) – che enfatizza l'urgenza di azioni di mitigazione efficaci ed equi per contrastare il cambiamento climatico e le conseguenti minacce al benessere delle persone in tutto il mondo, agli ecosistemi e alla biodiversità.

L'Unione Europea ha assunto chiari impegni in merito alla lotta al cambiamento climatico, con l'obiettivo di ridurre le emissioni almeno del 55% entro il 2030 e di fare dell'Europa il primo continente a impatto zero sul clima entro il 2050. Per accelerare tale transizione, la Commissione Europea ha presentato nel 2019 il Green Deal europeo, un piano d'azione che rappresenta la tabella di marcia per rendere sostenibile l'economia dell'UE; a inizio gennaio 2020 è stato poi presentato il piano di investimenti del Green Deal, che prevede di mobilitare almeno 1.000 miliardi di euro di investimenti sostenibili nei successivi dieci anni. Inoltre, l'impegno dell'Unione Europea per garantire la transizione verso un'economia a basse emissioni è confermato dalla Recovery and Resilience Facility, strumento che prevede sovvenzioni e prestiti subordinati alla presentazione di piani nazionali di ripresa e resilienza (PNRR), in cui il 37% delle risorse dovrà essere destinato al clima.

Contrastare efficacemente le cause del cambiamento climatico e adattarsi ai suoi impatti richiede, quindi, uno sforzo a livello globale oltre che a livello Paese ed una visione sistematica del problema. I recenti sviluppi geopolitici e socioeconomici hanno inoltre contribuito a focalizzare l'attenzione sulla necessità di garantire una maggiore resilienza dei sistemi sociali, ambientali ed economici agli stress interni ed esterni, incluso il cambiamento climatico.

Intesa Sanpaolo è in prima linea nel favorire e supportare tali processi di mitigazione e adattamento al climate change grazie all'implementazione di iniziative di efficienza energetica e riduzione delle emissioni sia dirette che indirette del Gruppo.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetto/ Indicatore	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 e Obiettivi Net-Zero
Cambiamento climatico	Emissioni atmosferiche <sup>(1)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scope1 + 2 Market-based<sup>(2)</sup>: 75.869 tCO<sub>2</sub> eq: -5,8% vs 2021; 0,019 tCO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup>: +2,0% vs 2021; 0,751 tCO<sub>2</sub> eq/addetto: -6,4% vs 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carbon neutrality per le emissioni proprie entro il 2030<sup>(3)</sup></li> <li>▪ Net Zero entro il 2050 con riferimento sia alle emissioni proprie che a quelle relative ai portafogli prestiti e investimenti, per l'asset management e per l'attività assicurativa - con l'adesione alla Net-Zero Banking Alliance (NZBA), alla Net-Zero Asset Managers Initiative (NZAMI), alla Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) e alla Net-Zero Insurance Alliance (NZIA)</li> </ul>
	Consumi energetici	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Energia elettrica: 413.063 MWh, -6,1% vs 2021;</li> <li>▪ Energia termica: 230.918 MWh, -1,7% vs 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contenimento dei consumi energetici</li> </ul>
	Gestione responsabile delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisto di energia elettrica rinnovabile sul totale acquistato: ~91% (~88% nel 2021)</li> <li>▪ Produzione energia elettrica da fonte rinnovabile: 1.344 MWh</li> <li>▪ Viaggi di lavoro: 107 mln km</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 100% di energia elettrica rinnovabile acquistata a livello di Gruppo nel 2030 (livello già raggiunto in Italia nel 2021)</li> <li>▪ Mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico</li> </ul>
	Protezione e ripristino del capitale naturale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carta acquistata: 4.327 t, -24% vs 2021;</li> <li>▪ Carta acquistata ecologica (compresa riciclata) sul totale: 89,1% (79,7% nel 2021)</li> <li>▪ Risparmi di carta: ~3.000 t</li> <li>▪ Toner utilizzati: 75 t (114 t nel 2021)</li> <li>▪ Toner utilizzati rigenerati sul totale: 63,2% (53,3% nel 2021)</li> <li>▪ Rifiuti: 4.267 t (5.380 t nel 2021);</li> <li>▪ Perimetro certificato ISO 14001 e 50001: 100% siti di Intesa Sanpaolo in Italia e di CIB Bank in Ungheria</li> <li>▪ Nuovo Centro Direzionale: Certificazione LEED del Green Building Council nella categoria gestione sostenibile degli edifici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizzo consapevole delle risorse</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avviato un progetto per sviluppare un servizio focalizzato sulle attività di riforestazione in linea con l'impegno del Piano d'Impresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impegno per ripristinare e accrescere il capitale naturale con più di 100mln di alberi piantati, direttamente e con finanziamenti dedicati alle aziende clienti</li> <li>▪ Adozione di una policy specifica sulla biodiversità</li> </ul>

<sup>(1)</sup> Fattori di emissione per il calcolo della CO<sub>2</sub> elaborati da Intesa Sanpaolo, in coerenza alle Linee guida ABI in materia ambientale emanate da ABI Energia e sulla base delle principali pubblicazioni 2022 (UNFCCC, IEA, IPCC, AIB, ecc.).

<sup>(2)</sup> Market-Based: il dato relativo allo Scope2 per l'energia elettrica acquistata considera il contributo, previsto contrattualmente, dei certificati di Garanzia di Origine da fonte rinnovabile e quindi con zero emissioni.

<sup>(3)</sup> -53% vs 2019 attraverso specifiche azioni di medio-lungo termine volte alla riduzione dei propri consumi di gas naturale, gasolio ed energia elettrica tradizionale.

## POLITICHE AZIENDALI

La tutela dell'ambiente è una delle dimensioni chiave dell'impegno di Intesa Sanpaolo in ambito sostenibilità/ESG e si concretizza in strumenti e politiche 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 generati dalla propria attività.

In tale ottica, con l'adesione nel 2021 alle alleanze net-zero promosse dalla UNEP Finance Initiative<sup>4</sup> su credito, investimenti e assicurazione, Intesa Sanpaolo si è posta l'obiettivo di arrivare a zero emissioni nette entro il 2050 con riferimento sia alle proprie che a quelle relative ai portafogli prestiti e investimenti, per l'asset management e per l'attività assicurativa, stabilendo obiettivi intermedi al 2030. All'interno del Piano d'Impresa 2022-2025, a seguito dell'adesione alla NZBA, il Gruppo ha pubblicato gli obiettivi di riduzione delle emissioni al 2030 allineati al Net-Zero per i settori dell'Oil&Gas, della produzione di energia, dell'automotive e dell'estrazione del carbone. A ottobre 2022, anche le società del wealth management Eurizon Capital SGR, Fideuram Asset Management SGR, Fideuram Asset Management Ireland e il Gruppo assicurativo Intesa Sanpaolo Vita hanno pubblicato i loro primi obiettivi intermedi, finalizzati a raggiungere entro il 2050 la neutralità delle emissioni nette di gas serra dei patrimoni gestiti. Inoltre, Intesa Sanpaolo supporta le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e pubblica un TCFD Report [\[1\]](#), che include specifiche informazioni sul clima in linea a tali Raccomandazioni.

Gli impatti diretti sono presidiati da un Sistema di Gestione Ambientale esteso a tutte le filiali e i palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia. Sullo stesso perimetro sono applicati un Sistema di Gestione dell'Energia ed un Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza dei lavoratori. Si può quindi parlare di un Sistema di Gestione Integrato che soddisfa tutti i requisiti dei più recenti standard di riferimento in materia (ISO 14001, 50001, 45001) ed è sottoposto a verifica e certificazione annuale da parte di un Ente terzo internazionale e indipendente che ne attesta la conformità.

Come ulteriore presidio, un team di strutture interne propone, definisce, attua e monitora costantemente le attività a supporto della riduzione delle emissioni di gas serra. Una struttura posta all'interno della Direzione Centrale Sicurezza sul lavoro, Ambiente e Energia, a diretto riporto del Datore di Lavoro, in cui è posta anche la figura dell'Energy Manager, coordina tutte le azioni del Gruppo in tema di riduzione delle emissioni dirette. Inoltre, al responsabile della Direzione Centrale Sicurezza sul Lavoro, Ambiente e Energia, in qualità di Responsabile Ambientale, 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. Per gli ambiti di competenza, è inoltre stato istituito anche il ruolo del Mobility Manager nella Direzione Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

Con riferimento alle attività che da anni sono attuate per ridurre le proprie emissioni, esse riguardano vari ambiti, fra cui, ad esempio, l'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile (con l'impegno entro il 2030 all'acquisto del 100% di energia da fonti rinnovabili nel Gruppo, obiettivo già raggiunto in Italia nel 2021), azioni di efficienza e ottimizzazione energetica e sviluppo di iniziative di mobility management per ridurre le emissioni dovute agli spostamenti. Inoltre, in relazione alla conservazione del capitale naturale, il Piano d'Impresa 2022-2025 prevede lo sviluppo di una specifica policy sulla biodiversità e un importante progetto di riforestazione, con l'obiettivo di oltre 100 milioni di alberi piantati direttamente o tramite finanziamenti alla clientela.

Al fine di impegnarsi in misura sempre maggiore alla riduzione degli impatti ambientali, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha recentemente aggiornato le proprie Regole in materia di Green Banking Procurement, definendo, in aggiunta ai precedenti criteri già applicati, ulteriori requisiti minimi di sostenibilità negli acquisti di carta, cancelleria, toner, energia elettrica, macchine d'ufficio, nonché nella ristrutturazione degli asset immobiliari i cui risvolti sono descritti nei paragrafi successivi.

Il Gruppo gestisce attentamente i rischi diretti e indiretti 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 rischi e dei potenziali impatti legati al cambiamento climatico (vedi pag. 65).

<sup>(4)</sup> Programma Ambientale delle Nazioni Unite che promuove il dialogo tra le istituzioni finanziarie su performance economica, protezione ambientale e sviluppo sostenibile.

## STRATEGIA PER IL CONTRASTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è consapevole della sfida posta dal cambiamento climatico e ha recentemente confermato, con l'adesione alle iniziative Net-Zero promosse da UNEP FI, e ulteriormente declinato nel Piano d'impresa 2022-2025, il proprio impegno volto a contribuire al raggiungimento degli obiettivi climatici globali, favorendo la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio.

Intesa Sanpaolo, anche in linea con i principi del Codice Etico, considera parte integrante della propria strategia per il contrasto al cambiamento climatico una robusta governance della sostenibilità, una solida gestione dei rischi, lo sviluppo di un'adeguata offerta di prodotti, tra cui finanziamenti, servizi, un'ampia offerta di investimenti sostenibili e responsabili nonché lo sviluppo di processi, regole e procedure a supporto della transizione verso un'economia sostenibile, green e circular. Pone particolare attenzione alla diffusione delle conoscenze e alla formazione in ambito climate e ESG all'interno del Gruppo e verso i propri clienti. Offre inoltre il proprio contributo anche tramite processi di engagement con vari stakeholder.

Oltre alla gestione della propria impronta ambientale, Intesa Sanpaolo può infatti esercitare una forte influenza su attività e comportamenti che non può controllare direttamente e favorire così la transizione.

Da sempre Intesa Sanpaolo è impegnata nel favorire la sostenibilità ambientale, ponendo attenzione non solo al cambiamento climatico - come evidenzia l'elevata rilevanza della tematica per gli stakeholders risultante dalla sua presenza nella lista dei temi materiali (vedi pag. 79) - ma anche mirando alla salvaguardia della natura. È infatti atteso nell'orizzonte del Piano di Impresa 2022-2025 lo sviluppo di una policy sulla biodiversità ed è presente l'impegno - volto a un importante intervento di riforestazione – di piantare 100 milioni di alberi, sia direttamente, sia attraverso finanziamenti dedicati a favore dei clienti. In particolare, Intesa Sanpaolo è impegnata nel mettere a disposizione della clientela strumenti e servizi per la transizione climatica e la riduzione delle emissioni lorde di gas climalteranti, supportando interventi in progetti di protezione e ricostituzione del capitale naturale. Gli approfondimenti in corso hanno un focus iniziale sulle piccole e medie imprese e includono le attività di gestione forestale, in linea con gli impegni assunti dell'ambito del Piano d'Impresa.

Intesa Sanpaolo ha scelto di perseguire l'obiettivo "Net-Zero" entro il 2050 per tutte le principali linee di business: per le proprie emissioni, per i portafogli prestiti e investimenti, per l'asset management e per la divisione insurance. Nel quarto trimestre del 2021, oltre ad aderire alla Net-Zero Banking Alliance (NZBA), Intesa Sanpaolo ha aderito alla Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI) attraverso Eurizon Capital SGR, Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management Ireland, e alla Net Zero Asset Owner Initiative (NZAOA) nonché alla Net Zero Insurance Alliance (NZIA) tramite Intesa Sanpaolo Vita.

Con riferimento alle emissioni finanziarie, a febbraio 2022 sono stati presentati i target intermedi di riduzione per il 2030, allineati a Net-Zero, nei settori Oil&Gas, Power Generation, Automotive ed estrazione del carbone, che rappresentavano più del 60% delle emissioni finanziarie del portafoglio delle aziende non finanziarie nei settori indicati dalla NZBA. Con riferimento all'estrazione del carbone, in particolare, il target dell'esposizione è pari a zero entro il 2025, in linea con la politica di esclusione (phase-out) presente nelle Regole per l'operatività creditizia nel settore del carbone, aggiornata a luglio 2021. Inoltre, nel 2021 sono state pubblicate le Regole per l'operatività creditizia nel settore Oil&Gas non convenzionale, che hanno introdotto specifiche esclusioni e limitazioni all'operatività collegata alle principali risorse non convenzionali e ad ecosistemi fragili, con un phase out al 2030.

In relazione ai target sopra descritti, il Gruppo ha redatto il suo primo piano di transizione, nel rispetto dei requisiti della NZBA e seguendo le indicazioni del GFANZ (Glasgow Financial Alliance for Net Zero); il piano di transizione e il primo monitoraggio dei target inclusi nel Piano e relativi a NZBA sono disponibili nel TCFD Report [1].

La tabella sotto riportata rappresenta in dettaglio, per ciascun settore oggetto di target, le metriche applicate, la baseline e l'obiettivo al 2030.

Settore e Scope*	Metriche	Baseline (30/06/2021)**	Target (2030)***
Oil&gas****(Scope 1,2,3)	gCO <sub>2</sub> e/MJ	64	52-58
Produzione di energia (Scope 1,2)	kgCO <sub>2</sub> e/MWh	214	110
Automotive (Scope 3)	gCO <sub>2</sub> e/vkm	162	95
Estrazione del carbone (policy di esclusione)	€ mld di esposizione	0,2	zero entro il 2025

\* Settori della NZBA. Scenario di riferimento: IEA Net-Zero 2050. Le scelte progettuali, riguardanti la value chain, il perimetro delle emissioni considerate ed eventuali proxy, sono in linea con le metodologie PCAF e preliminari alla validazione SBTi. Le esposizioni considerate (Utilizzato per cassa; Hold-to-collect (HTC) bonds, Equity banking book) ai fini del target setting includono le Non Financial Corporate nei settori considerati al netto delle PMI. Oil&Gas - focus su "upstream operation" e "player integrati", con l'esclusione delle società di raffinazione e distribuzione; Power Generation - Incluse solo le società di "Generation" e "Integrated Power Generation", con l'esclusione delle società di trasporto e distribuzione; Automotive - Inclusi solo i produttori di automobili, con l'esclusione dei fornitori di componentistica.

\*\* Composizione del portafoglio al 30/06/2021; dati emissioni al 2019.

\*\*\* I target potrebbero essere aggiornati nel tempo sulla base dell'evoluzione della metodologia di calcolo delle emissioni, degli aggiornamenti richiesti dalla NZBA, da SBTi e dalla pubblicazione di nuove linee guida.

\*\*\*\* Il Gruppo ha già adottato una politica per eliminare gradualmente l'Oil&Gas non convenzionale entro il 2030.

I target saranno monitorati ed estesi in linea con i requisiti della NZBA e SBTi. Nel 2022 Intesa Sanpaolo si è impegnata a ottenere la validazione dei target di riduzione delle emissioni dalla "Science Based Target initiative" (SBTi), partnership tra CDP, United Nations Global Compact (UNGC), World Resources Institute (WRI) e WWF. SBTi valida i target come "science based" se essi sono in linea con le ultime evidenze scientifiche per raggiungere gli obiettivi dell'Accordo di Parigi. I lavori preparatori per la presentazione della necessaria documentazione proseguiranno nel corso del 2023. L'impegno Net-Zero si è consolidato anche attraverso la determinazione dei target intermedi – pubblicati a ottobre 2022 - da parte delle società di Intesa Sanpaolo attive nel wealth management (aderenti alla NZAMI e alla NZAOA) (si vedano pagg. 145 e 154).

Con riferimento alle emissioni proprie, oltre ad aver già ottenuto una loro riduzione del 55,5% nel 2022 rispetto ai livelli del 2008, Intesa Sanpaolo, all'interno del Piano di Impresa 2022-2025, si è posta l'obiettivo, nel suo percorso verso Net-Zero, del raggiungimento della carbon neutrality per le proprie emissioni e dell'acquisto del 100% di energia elettrica da fonti rinnovabili entro il 2030 (livello già raggiunto nel 2021 per filiali e palazzi con sede in Italia), varando un nuovo Own Emissions Plan.

Nel corso del 2022 il Gruppo si è inoltre focalizzato sulle azioni previste nell'Action Plan, presentato nel 2021 in risposta alle aspettative di vigilanza della Banca Centrale Europea definite nella Guida sui rischi climatici e ambientali, contenente tredici aspettative riconducibili a quattro macro-ambiti: business models & strategy, governance & risk appetite, risk management e disclosure. L'implementazione di tali azioni proseguirà anche nel 2023 in linea con le tempistiche previste nell'Action Plan stesso.

Per una rappresentazione dettagliata della governance, strategia, gestione dei rischi, piano di transizione, metriche e target con riferimento al climate change si rimanda al secondo TCFD Report [\[i\]](#) pubblicato dal Gruppo in concomitanza con la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (DCNF).

## PARTECIPAZIONE A GRUPPI DI LAVORO IN TEMA CLIMATE CHANGE

Nel 2022 Intesa Sanpaolo ha preso parte all'ultimo TCFD and Climate Risk Programme di UNEP FI. Il progetto, lanciato nella primavera 2022, rappresenta per le istituzioni finanziarie partecipanti un'opportunità di dialogo e networking per affrontare al meglio i rischi climatici e un'occasione di condivisione delle best practice sul fronte della gestione dei pilastri delle raccomandazioni TCFD. Stress testing climatico e analisi di scenario climatica sono due dei principali temi oggetto del gruppo di lavoro. Nell'ambito dell'adesione alla Net-Zero Banking Alliance (NZBA), prosegue la partecipazione di Intesa Sanpaolo alle Task force Financing & Engagement e Data & Methodologies, organizzate da UNEP FI e dedicate alle banche che fanno parte dell'Alliance, finalizzate a facilitare l'implementazione delle attività necessarie al raggiungimento del target Net-Zero. Nel 2022 l'attività dei gruppi di lavoro ha portato alla pubblicazione dell'approfondimento "Supporting Notes for the Guidelines for Climate Target Setting for Banks" e della Guida "NZBA Transition Finance". Inoltre, nel corso di COP27, l'Alleanza ha pubblicato il primo Progress Report che illustra i Target di decarbonizzazione al 2030 delle oltre 60 banche aderenti, tra cui Intesa Sanpaolo, nei settori prioritari identificati dalla NZBA. Nel 2022, l'Alleanza ha anche istituito cinque gruppi di lavoro per i settori: Commercial and Residential Real Estate; Oil&Gas; Iron and Steel; Power Generation and Automotive & Trucking. Intesa Sanpaolo, attraverso gli specialisti della Divisione CIB IMI, intende contribuire alle attività specifiche nei settori Oil&Gas and Power Generation.

Sempre in ambito Net Zero, a partire da Febbraio 2022, il Gruppo partecipa anche al Financial Institution Transition Plans Workstream organizzato dalla Glasgow Financial Alliance for Net-Zero (GFANZ), che raggruppa le principali alleanze net zero, per supportare lo sviluppo e l'efficace implementazione, da parte delle istituzioni finanziarie, di piani di transizione ambiziosi e credibili di zero emissioni nette. A giugno Intesa Sanpaolo è stata citata tra le best practice all'interno del Report Financial Institution Net-Zero Transition Plans.

La partecipazione ai gruppi di lavoro coinvolge anche le divisioni di wealth management nell'ambito degli impegni assunti con l'adesione alle rispettive alleanze Net Zero.

Eurizon e Fideuram contribuiscono, tra le altre, alle attività dell'IIGCC Net Zero Engagement Initiative (Engagement collettivi). Intesa Sanpaolo Vita partecipa in qualità di Lead al gruppo di lavoro della Net-Zero Insurance Alliance "Life&Health". È prevista la partecipazione ad ulteriori working group nel corso del 2023.

## PIANI PER LA RIDUZIONE DELLE PROPRIE EMISSIONI

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 ampliato nel tempo con l'inclusione delle Banche Estere.

Nel 2017 è stato predisposto il Climate Change Action Plan con obiettivi al 2022 e al 2037 in cui il Gruppo declinava target di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> legate alle proprie attività, prendendo come anno di riferimento il 2012. Il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi fissati è stato effettuato con cadenza annuale da parte della struttura ESG&Sustainability. Il significativo ampliamento di perimetro avvenuto nel 2021, con l'ingresso del Gruppo UBI Banca, ha determinato un ricalcolo della baseline 2012 senza un significativo impatto sugli obiettivi di riduzione delle emissioni al 2022<sup>(5)</sup>. Si dà evidenzia del raggiungimento degli obiettivi fissati al 2022:

- considerando anche l'ampliamento del perimetro di rendicontazione, a fronte di un obiettivo di riduzione al 2022 delle emissioni assolute riconducibili ai consumi energetici (diretti ed indiretti con baseline 2012) del 36%, si è raggiunta una riduzione del 42%;
- l'obiettivo di acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile pari all'89% entro la fine del 2022 è stato raggiunto (91% di energia elettrica rinnovabile acquistata sul totale dell'energia elettrica acquistata);
- l'obiettivo di mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico, tenuto conto dei vincoli e delle caratteristiche del patrimonio immobiliare, oltre i 1.000 MWh annui è stato conseguito: nel 2022 l'autoproduzione del Gruppo Intesa Sanpaolo è stata pari a 1.344 MWh.

In considerazione dell'adesione alla Net-Zero Banking Alliance e della sempre maggiore rilevanza strategica rivestita dal tema delle emissioni di CO<sub>2</sub>, Intesa Sanpaolo nel 2022 ha pubblicato un nuovo piano, denominato Own Emissions Plan, che sostituisce il precedente Climate Change Action Plan. L'obiettivo di riduzione delle emissioni dirette rispetta anche i requisiti di SBTi ed è composto da due sotto obiettivi al 2030:

- 100% di energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile;
- riduzione di almeno il 53% delle emissioni Scope 1 e 2 Market-Based rispetto al 2019. Le emissioni rimanenti al 2030 verranno compensate attraverso specifici progetti.

Il processo di redazione del nuovo Piano di riduzione delle proprie emissioni – Own Emissions Plan – ha visto coinvolte, oltre alla Direzione Centrale Sicurezza sul Lavoro, Ambiente ed Energia che coordina la definizione dei target ed il monitoraggio degli stessi, alla Direzione Financial Market Coverage e alla Direzione Strategic Support, le Direzioni Centrali Immobili e Logistica, la Divisione International Subsidiary Banks, la Divisione IMI CIB, le Aree di Governo Chief Operating Officer e Chief IT, Digital and Innovation Officer, nonché la Divisione Banca dei Territori e le Divisioni Insurance, Asset Management e Private Banking.

## EMISSIONI ATMOSFERICHE

Le emissioni di gas ad effetto serra che il Gruppo Intesa Sanpaolo rendiconta in CO<sub>2</sub> equivalente, in coerenza con lo standard internazionale GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), sono relative a:

- emissioni dirette Scope1, riferite all'utilizzo di combustibili per il riscaldamento, la flotta e le perdite F-GAS<sup>(6)</sup>;
- emissioni indirette Scope2, per la climatizzazione centralizzata e l'energia elettrica.

L'impegno della Banca per il contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> si concretizza nella realizzazione dell'Own Emissions Plan che identifica specifiche azioni e obiettivi al 2030 volti alla riduzione dei propri consumi di gas naturale, gasolio ed energia elettrica tradizionale.

La strategia di riduzione delle proprie emissioni Scope 1 e 2, che considera anche l'utilizzo e la composizione della flotta aziendale in un'ottica di miglioramento continuo della performance ambientale in termini di emissioni, ha registrato anche nel 2022 importanti risultati nella riduzione dei consumi energetici in linea con gli obiettivi fissati dal piano.

Nell'anno 2022 si è confermato il trend di riduzione dei consumi elettrici attestandosi ad un -6% rispetto all'anno precedente grazie agli interventi di efficientamento energetico, di riorganizzazione della rete commerciale e di razionalizzazione delle sedi.

Dal punto di vista dei consumi di energia termica, il 2022 è stato influenzato da vari fattori: oltre alla crisi energetica internazionale, anche gli obiettivi di riduzione delle emissioni del Gruppo e le normative nazionali

<sup>(5)</sup> Si rimanda al sito Internet di Gruppo per approfondimenti sul tema [i].

<sup>(6)</sup> Gas fluorurati utilizzati come refrigeranti nel settore della refrigerazione, del condizionamento dell'aria e delle pompe di calore (ad es. idrofluorocarburi, HFC), come isolanti nelle connessioni alla rete elettrica (ad es. esafluoruro di zolfo, SF6) e nei settori elettronico e farmaceutico (ad es. perfluorocarburi, PFC).

volte al contenimento dei consumi energetici hanno consentito una riduzione dei consumi di energia termica, in media, del 2%. Tale dato risulta però essere pesantemente influenzato dall'attivazione del nuovo trigeneratore ad alto rendimento presso il sito di Parma, che se da un lato ha permesso di produrre oltre 25 GWh di energia elettrica, dall'altro ha aumentato il consumo di gas. Peraltro, escludendo i consumi di gas utilizzati per la trigenerazione, i consumi di gas per il riscaldamento autonomo hanno registrato una riduzione complessiva di oltre il 32%.

A livello complessivo le emissioni di gas ad effetto serra di Scope1 + Scope2 Market-Based risultano in diminuzione del 6%: tale risultato è stato ottenuto attraverso un continuo miglioramento in termini di efficienza energetica, l'acquisto di maggiore energia elettrica da fonte rinnovabile da parte delle sussidiarie estere e, in parte, mediante la riorganizzazione commerciale avvenuta nel corso dell'anno (cessione delle filiali ex Gruppo UBI e chiusure per accorpamenti).

Va segnalato che il dato risulta influenzato dall'aumento delle emissioni correlate alla flotta (+7%), in considerazione delle maggiori azioni sul territorio rispetto al 2021, e delle emissioni connesse alle perdite F-GAS da impianti di condizionamento sulle quali prosegue, in ottica di miglioramento continuo, il perfezionamento dell'attività di rendicontazione, in particolare da parte di alcune controllate estere.

Nonostante un leggero aumento delle persone (organico effettivo e personale esterno con presenza continuativa +0,6%), le emissioni ad addetto risultano in riduzione del 6%. In controtendenza invece le emissioni parametrata alle superfici (+2%): tale dato risulta influenzato dalla forte riduzione delle superfici (-8%) che si sono concentrate nel secondo semestre condizionando il rapporto complessivo delle emissioni annuali.

Inoltre, il Gruppo Intesa Sanpaolo non si limita solamente alla rendicontazione delle emissioni Scope 1 e 2, ma si impegna anche a rendicontare le 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**

La redazione dell'Own Emissions Plan ha accelerato varie iniziative volte alla riduzione dei consumi energetici che già nel Gruppo trovavano applicazione da parecchi anni.

In particolare, in Italia, sono stati portati a termine nel 2022 alcuni interventi di ammodernamento degli impianti, sostituzione di corpi illuminanti e manutenzione di facciate e infissi con una stima di risparmio energetico annuo di oltre 1.523.000 kWh e di riduzione delle emissioni potenziali annue di CO<sub>2</sub> pari a 383 t. Sul perimetro estero le iniziative hanno evidenziato un risparmio energetico annuo pari a circa 58.000 kWh e una riduzione delle emissioni potenziali annue di CO<sub>2</sub> pari a 39 t.

La riduzione delle proprie emissioni avviene in primis attraverso un'attenta gestione dei propri consumi e una riduzione della domanda di energia attraverso la realizzazione di azioni di ottimizzazione ed efficienza energetica, anche con l'applicazione della normativa interna relativa al Green Banking Procurement, che dedica un capitolo specifico all'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile e alla ristrutturazione di immobili con criteri ambientali. Nel corso del 2022 è proseguito lo sviluppo e l'affinamento della gestione e del governo dei consumi energetici degli immobili del perimetro Italia, che vengono gestiti da una piattaforma centralizzata, denominata Sigi Energia, collegata a sensori installati negli edifici (datalogger e sonde di temperatura). Con riferimento ai grandi edifici, che presentano dati numerosi e complessi, nell'anno 2022 è proseguita l'implementazione della piattaforma di monitoraggio dei consumi "Smart Building" sviluppata in collaborazione con Microsoft presso ventiquattro grandi immobili. Nel corso del 2022, inoltre, si è proseguito ad applicare nei luoghi di lavoro del Gruppo Intesa le regole di prevenzione dettate dalla pandemia dovuta al COVID-19 anche attraverso un'attenta e potenziata gestione degli impianti di condizionamento e ventilazione. A tal fine, in Italia Intesa Sanpaolo ha adottato, sia nelle Filiali sia nei Palazzi, standard sempre superiori a quanto previsto dalla normativa tecnica di settore, stimando i bisogni in eccesso per avere ampi margini di tutela verso i collaboratori, così come verso i clienti.

Nel terzo trimestre dell'anno 2022, infine, è stato attivato un tavolo di lavoro dedicato all'emergenza energetica nazionale in Italia composto da tutte le strutture aziendali preposte alla gestione della business continuity. All'interno del tavolo di lavoro sono state definite le regole e le indicazioni per l'ottimizzazione dei consumi energetici e sono state applicate le prescrizioni normative per il contenimento dei consumi di gas naturale (riduzione orario di accensione degli impianti di riscaldamento per la stagione 2022/2023 e settaggio delle temperature più basso di 1°C rispetto a quanto stabilito normalmente).

## INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO ANNI 2021-2022

Di seguito vengono riportati alcuni significativi interventi di efficientamento realizzati negli anni 2021 e 2022.

### Data Center Settimo Torinese

- Nuovo sistema di continuità informatica (UPS)
- Sostituzione gruppi frigoriferi esistenti
- Nuovo sistema di regolazione e monitoraggio degli impianti

Nel complesso gli interventi realizzati nel 2022 genereranno un risparmio energetico pari a 2.500 MWh/anno.

### Centro Direzionale di Montebelluna

- Nuovo impianto di condizionamento a servizio dei carichi continui
- Nuovo sistema di regolazione e monitoraggio degli impianti

Nel complesso gli interventi completati nel 2021 hanno generato un risparmio energetico pari a 1.500 MWh/anno.

### Immobile di Torino via Monte di Pietà

- Nuovo impianto di condizionamento a servizio dell'immobile
- Nuovo sistema di regolazione e monitoraggio degli impianti

Nel complesso gli interventi realizzati nel corso del 2021 e 2022 a regime genereranno un risparmio energetico pari a 200.000 kWh/anno.

### Il Programma Smart Building

Nell'ambito del proprio impegno per la sostenibilità, Intesa Sanpaolo ha intrapreso un programma volto al miglioramento delle performance del proprio patrimonio immobiliare: occupancy, energy, facility e comfort sono le principali aree di azione.

Il programma Smart Building si basa su un piano pluriennale iniziato nel 2020 con i primi tre edifici (Milano p.zza Scala, Milano Montebello e Montebelluna), riducendo il consumo energetico annuo del 15%, pari a 2,5 GWh all'anno. Nel 2021 il programma è stato esteso ad altri sei edifici con una riduzione complessiva dell'impronta energetica del Gruppo di circa 10 GWh.

### Rifacimento illuminazione in Pravex Bank

Nonostante la situazione complessa dovuta alla guerra, la controllata ucraina Pravex Bank nel 2022 ha comunque continuato a lavorare in un'ottica di sostenibilità e di attenzione ai consumi.

In tre importanti filiali, a Chernivcy, Kropyntcki e Poltava nel 2022 sono stati completamente sostituiti i corpi illuminanti con la nuova illuminazione a LED. Tale azione permetterà di ottenere un saving pari a circa 8.000 kWh/anno ed è stata molto apprezzata sia dalla clientela che dai colleghi.

## CONSUMO E PRODUZIONE DI 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. Per il 2022 l'acquisto di energia elettrica rinnovabile ha raggiunto il 91% sul totale dell'energia elettrica acquistata (88% nel 2021). Il consumo di energia elettrica da fonte rinnovabile ha raggiunto circa l'85% del consumo totale di energia elettrica. La riduzione della percentuale rispetto al 2021 (87%) è dovuta al fatto che nel 2022 è stato attivato in Italia un nuovo trigenerator, che ha contribuito in maniera significativa con una produzione di energia elettrica pari a oltre il 6% 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 10 di grandi dimensioni, e da due impianti in Slovenia. Nel 2022 l'autoproduzione del Gruppo Intesa Sanpaolo è stata pari a 1.344 MWh con un risparmio economico generato dal mancato acquisto di energia elettrica pari a circa 186.000 euro, ed un totale di CO<sub>2</sub> evitata pari a 633 tonnellate.

All'estero l'utilizzo di energia da fonte rinnovabile, nonostante le limitazioni imposte da alcune legislazioni nazionali, è in costante aumento. Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia) anche quest'anno ha azzerato le proprie emissioni con l'acquisto del 100% di energia da fonte idroelettrica, Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg nel nuovo palazzo Intesa Sanpaolo House Luxembourg (divenuta sede unica per tutte le società del Gruppo in

Lussemburgo) acquista il 100% di energia elettrica da fonte rinnovabile come anche Privredna Banka Zagreb (Croazia) che ne acquista circa il 98%.

Anche le seguenti banche estere utilizzano energia elettrica da fonte rinnovabile: Intesa Sanpaolo Bank Albania in Albania (100%), Banca Intesa Beograd in Serbia (85% rispetto al 29% del 2021), VÚB Banka in Slovacchia (58% rispetto al 20% del 2021) e CIB Bank in Ungheria (18% rispetto all'11% del 2021).

## 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 delle persone delle Gruppo, al fine di proporre un articolato ventaglio di opzioni per gli spostamenti quotidiani e declinare le azioni dei Piani di Spostamento Casa - Lavoro.

Il 2022 ha permesso di consolidare le novità legislative introdotte l'anno precedente, che hanno portato Intesa Sanpaolo ad aumentare notevolmente il novero delle città oggetto di analisi, oggi pari a 27. L'organizzazione del Gruppo prevede, oltre al Mobility Manager così come previsto dalla normativa, un team di coordinamento e un Referente Territoriale della Mobilità per ogni singola città, in modo da garantire un presidio dei temi in linea con la capillarità di Intesa Sanpaolo.

I principali progetti e servizi che il Gruppo mette a disposizione al fine di ridurre l'uso del mezzo di trasporto privato individuale e le relative emissioni di CO<sub>2</sub> sono:

- consolidamento del Lavoro e della Formazione Flessibile, che coniugano in modo innovativo la gestione della vita privata con le esigenze organizzative aziendali;
- sottoscrizione di un accordo sindacale in materia di mobilità;
- piattaforma Mobility Ticket, attraverso la quale viene promosso l'uso dei mezzi di trasporto pubblico per alcune città, fornendo ai collaboratori la possibilità di richiedere abbonamenti annuali direttamente dalla propria postazione di lavoro, con opzione di rateizzazione mensile e fruendo di tariffe agevolate ove previste;
- servizio di navette aziendali per supportare la mobilità in alcune sedi non servite dal trasporto pubblico locale (si stimano oltre 735 tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate in Italia);
- servizio di car pooling aziendale, 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;
- sviluppo di servizi in sharing (car, scooter, monopattini e bike). In Italia, l'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI) ha attivato convenzioni con i principali network in numerose città;
- costante impegno nella gestione e nel rinnovamento della flotta aziendale secondo criteri di scelta che promuovono il rispetto dell'ambiente. I modelli di auto previsti dalle policy aziendali sono stati ricondotti per la quasi totalità ad allestimenti ad alimentazione elettrica, plug-in o ibrida, che nel percorso di rinnovo contrattuale diventeranno quindi patrimonio della mobilità del Gruppo. La progressiva elettrificazione della flotta ha richiesto altresì l'avvio di progetti mirati all'installazione di infrastrutture per la ricarica presso le principali sedi aziendali, a fronte della crescente necessità di poter rifornire i mezzi anche durante lo stazionamento in ufficio;
- incentivazione alla mobilità leggera, attraverso diverse iniziative, quali la possibilità di ricoverare, all'interno degli spazi aziendali, bici pieghevoli e/o monopattini, un programma di installazione di rastrelliere per il ricovero di bici tradizionali e a pedalata assistita e contributi dedicati a cura di ALI;
- sviluppo della comunicazione da remoto per le attività di ascolto e per quelle di lavoro, con l'utilizzo massivo di Skype for Business e Teams, in sostituzione di spostamenti casa-lavoro e trasferte.

Nel perimetro delle Banche estere continua l'impegno nel progressivo ricambio del parco auto aziendale, con l'acquisto di modelli elettrici, ibridi o meno inquinanti e nell'utilizzo delle navette aziendali di cui hanno usufruito circa 300 colleghi in Bank of Alexandria (Egitto), e nell'adozione di soluzioni di car pooling delle auto aziendali e/o private, attive in Intesa Sanpaolo Bank (Albania), CIB Bank (Ungheria), Banca Intesa Beograd (Serbia), Pravex Bank (Ucraina), Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina e in VÚB Banka (Slovacchia). Inoltre, in CIB Bank, dal 2018 è stato sottoscritto un contratto per l'utilizzo del car sharing che si avvale esclusivamente di auto elettriche e che nel 2022 ha visto circa 1.600 utilizzatori. È in crescita la mobilità leggera attraverso biciclette di proprietà della Banca e la creazione di spazi adibiti ai loro parcheggio, come rastrelliere o appositi locali. Sempre in CIB, nel 2022 circa 1.500 dipendenti hanno adottato la bicicletta come mezzo di trasporto nello spostamento casa - lavoro.

## GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE

Il Codice Etico, le Regole in materia ambientale ed energetica e le Regole in materia di Green Banking Procurement 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.

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

Da anni Intesa Sanpaolo ha scelto di dotarsi di un Sistema di Gestione Integrato (Salute e Sicurezza, Ambiente ed Energia) applicato a tutti gli immobili strumentali del perimetro Italia della Banca. Al fine di assicurare la conformità ai principi del miglioramento continuo, il Sistema di Gestione è sottoposto periodicamente a verifiche interne e annualmente ad un processo di certificazione (standard ISO 14001, 50001 e 45001) e sorveglianza da parte di un Organismo terzo indipendente. Nel 2022, l'Ente terzo ha concluso con esito positivo la verifica sul Sistema di Gestione Integrato confermando la validità di tutte le certificazioni.

Per quanto riguarda le verifiche interne delle prestazioni del Sistema, è stato definito un sistema di monitoraggio articolato su più livelli:

- controlli effettuati da tutte le strutture che gestiscono i processi individuati come "sensibili" in materia ambientale, dai Preposti, dalle unità Controlli delle Direzioni Regionali della Divisione Banca dei Territori e da Controlli & Operational Risk – Divisione IMI CIB;
- controlli effettuati dalla Direzione Centrale Sicurezza sul Lavoro, Ambiente ed Energia;
- controlli effettuati dalla funzione Internal Audit.

L'applicazione del Sistema e il suo coordinamento sono affidate alla Direzione Centrale Sicurezza sul Lavoro, Ambiente ed Energia. A questa si affiancano altre funzioni aziendali, che intervengono ognuna per le aree di propria competenza: la Direzione Centrale Immobili e Logistica in qualità di funzione che accentra le attività relative agli asset immobiliari, la Direzione Centrale Politiche di Sviluppo e Learning per le esigenze formative, la Direzione Centrale Sistemi Informativi per la gestione e l'efficientamento delle infrastrutture ICT e la Divisione Banca dei Territori per le attività svolte a livello di Rete.

I Responsabili delle strutture maggiormente coinvolte nell'applicazione del Sistema di Gestione sono chiamati almeno una volta all'anno a partecipare alla Riunione di Riesame, in quanto principale momento di analisi e confronto sull'andamento, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione rispetto a quanto previsto dalle norme di riferimento e dalla legislazione vigente, anche in considerazione degli impegni assunti dalla Governance.

Nella stessa sede sono inoltre presi in esame: il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi, lo stato di avanzamento delle azioni previste dai precedenti Riesami della Direzione, i risultati delle verifiche (interne integrate, legislative e quelle condotte dall'ente terzo), i risultati dei questionari di autovalutazione, le performance conseguite (ad esempio: consumi di energia elettrica e gas, produzione di rifiuti, consumo di carta, formazione erogata sia in ambito salute e sicurezza che ambientale, livelli di sorveglianza sanitaria, ecc.) e le eventuali modifiche del contesto in cui opera l'Organizzazione.

Tale analisi di contesto offre una panoramica dei temi legati alla salute e sicurezza, all'ambiente e all'energia e mette in evidenza i rischi da mitigare e le opportunità da cogliere. Rappresenta il punto di partenza per l'individuazione delle aspettative delle parti interessate rilevanti e pone l'accento sugli aspetti che possono influenzare l'Organizzazione o come quest'ultima può a sua volta influenzare il contesto esterno in cui opera. Così come vengono annualmente stabiliti nuovi obiettivi di miglioramento, vengono anche definite delle azioni di mitigazione degli eventuali rischi emersi nell'analisi suddetta e relative responsabilità, necessarie per una gestione efficace.

Inoltre, con riferimento alle Banche estere, CIB Bank, impegnata nell'approvvigionamento e nell'uso responsabile di beni e servizi conformi alle normative in materia di protezione e conservazione dell'ambiente, grazie alle azioni svolte in materia energetica, ha mantenuto la propria certificazione ISO 50001 applicata a tutti i propri immobili del territorio ungherese anche nel 2022.

### CARTA, TONER E CANCELLERIA

Gli eventi straordinari occorsi nel 2020 e 2021 hanno indotto cambiamenti significativi nelle abitudini e modi di lavorare e l'introduzione delle nuove regole in materia di green banking procurement hanno avviato un percorso virtuoso nella riduzione generale dei consumi di carta. Da un confronto con il 2021 l'utilizzo della carta si è ridotto del 24%, ma soprattutto è diminuito drasticamente l'acquisto di carta tradizionale a conferma della sempre

maggior attenzione del Gruppo agli impatti sull'ambiente. Anche il parametro ad addetto (43 kg nel 2022 vs 57 kg del 2021) conferma la maggior consapevolezza da parte dei dipendenti del Gruppo nell'uso della carta.

Grazie alle varie azioni di dematerializzazione portate a termine negli ultimi cinque anni, nel 2022 si è registrato un risparmio di carta di circa 2.987 tonnellate, corrispondenti a 3.833 t di CO<sub>2</sub> evitata e a un risparmio teorico economico di circa 5,8 milioni di euro. A conferma della riduzione dell'uso della carta all'interno del Gruppo, continua anche il trend di riduzione degli acquisti di toner, attestandosi ad un -34% rispetto al 2021.

Hanno contributo al raggiungimento di questi risparmi sia azioni avviate nei confronti della clientela, sia azioni interne.

In Italia è proseguito il processo di dematerializzazione dei contratti che, oltre ai contratti bancari, alle operazioni di investimento, alle operazioni allo sportello, ai prodotti e servizi bancari legati alla previdenza e all'operatività di post-vendita sul contratto POS, nel corso del 2022 è stato esteso a ulteriori prodotti e servizi dedicati alle persone giuridiche, denotando una progressiva estensione dell'operatività dematerializzata nell'ambito delle persone giuridiche, che verrà ulteriormente ampliata nell'arco del 2023 con la dematerializzazione del prodotto Circolante Impresa, l'attivazione della vendita dei corsi di formazione di Digit'ed, l'estensione all'offerta a distanza in APP delle carte commerciali e l'attivazione della vendita in SELF dell'Anticipo transato POS. La nuova customer experience semplice e innovativa offerta ai clienti, data dall'utilizzo della firma grafometrica o digitale remota per la sottoscrizione dei documenti contrattuali in tutte le filiali della Banca, consente di eliminare l'operatività su carta e di migliorare l'efficienza dei gestori, attraverso una notevole semplificazione dei processi interni di gestione e archiviazione del cartaceo. La creazione di un archivio documentale digitale agevola l'archiviazione stessa e la ricerca dei documenti e ne garantisce una migliore conservazione, secondo la normativa vigente, azzerando le tempistiche di back office. Ulteriori spinte alla digitalizzazione sono avvenute sia nel rapporto Imprese-Banca, dove sono state implementate nuove funzionalità di firma da remoto dei contratti nel portale Inbiz del Corporate Banking, sia nell'operatività della società del Gruppo SIREF Fiduciaria (Società Italiana di Revisione e Fiduciaria) verso la clientela. Nel Gruppo Eurizon inoltre sono state riviste le politiche di utilizzo delle stampanti e sono stati effettuati importanti investimenti per convertire in digitale la rendicontazione alla clientela.

In continuità con il programma triennale per la digitalizzazione di tutti i sistemi e servizi HR di Gruppo terminato nel 2020, è proseguita anche nel 2022 la dematerializzazione delle comunicazioni ai colleghi, come ad esempio per la sottoscrizione degli accordi sul Nuovo Lavoro flessibile che hanno riguardato la quasi totalità dei dipendenti del Gruppo.

Nel 2022 è proseguito il processo di trasformazione digitale anche nelle filiali del perimetro delle International Subsidiary Banks attraverso i progetti "Digical ABC", "Digical Oboarding" e l'implementazione di un nuovo modello di servizio commerciale in alcune Banche. Si segnala inoltre che in Pravex Bank (Ucraina) sono state avviate azioni di dematerializzazione, legate in particolare allo smart working e al progetto di firma digitale.

Infine, con riferimento alla cancelleria eco-sostenibile, l'applicazione delle Regole in materia di Green Banking Procurement ha avviato un processo virtuoso di acquisto di materiali a basso impatto ambientale in tutto il Gruppo. In totale nel 2022 sono state acquistate circa 8 tonnellate di cancelleria ecosostenibile, di cui 4,2 tonnellate di materiale contenente carta (block notes, post-it, cartelline, etc.), 3,7 tonnellate di penne a sfera ed il restante tra evidenziatori e timbri in materiale riciclato e materiale economale con presenza di legno ecosostenibile.

## ACQUA

Il consumo di acqua potabile, proveniente da acquedotti, nel Gruppo Intesa Sanpaolo è prevalentemente legato agli usi igienici ed in misura molto residuale alla produzione del freddo per la climatizzazione.

Nel 2022 il consumo di acqua pro capite del Gruppo è risultato pari a 17 metri cubi per addetto, un dato sostanzialmente in linea con l'anno precedente.

## MONITORAGGI AMBIENTALI E GESTIONE SOSTANZE PERICOLOSE

Nel Gruppo Intesa Sanpaolo particolare importanza viene data ai monitoraggi ambientali ed alla gestione delle sostanze pericolose per l'ambiente, anche con riguardo alla tutela fisica di dipendenti e collaboratori e alla salubrità degli ambienti di lavoro in attuazione di una precisa responsabilità, etica prima ancora che legale. Nel 2022, in Italia, la Direzione Sicurezza sul lavoro Ambiente Energia ha gestito specifiche campagne di misura sulle varie matrici ambientali: amianto e fibre artificiali vetrose, rumore, radon, elettromagnetismo, acqua e aria. La valutazione dei dati ambientali ottenuti dai monitoraggi ha consentito di verificare la conformità ai limiti normativi vigenti e di prevedere tutte le misure di prevenzione e protezione necessarie. In tale ambito, con riferimento al radon e all'amianto, la Direzione Sicurezza sul lavoro Ambiente Energia ha effettuato la valutazione del rischio specifico per tutti i luoghi di lavoro in accordo con quanto prescritto dalle relative norme di settore, nominando, ove necessario, i consulenti esperti per le tematiche trattate. Nel 2022 nell'attuazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle malattie infettive adottato da Intesa Sanpaolo, sono proseguiti, in Italia, i monitoraggi utili a valutare la qualità microbiologica dell'aria e dell'acqua all'interno degli ambienti di lavoro. I risultati delle indagini sulla

qualità dell'aria sono stati soddisfacenti: il livello di contaminazione microbica interno è risultato paragonabile a quanto riscontrato in esterno confermando che i ricambi d'aria sono tali da garantire un adeguato apporto di aria proveniente dall'esterno. Relativamente alla legionella, sono state attuate tutte le fasi del processo finalizzate a tenere sotto controllo e prevenire il rischio, compresa la gestione di eventuali non conformità e le conseguenti azioni correttive. Infine, un monitoraggio a campione per la ricerca di SARS-CoV-2 sulle superfici di lavoro ed anche sulle apparecchiature in uso nelle filiali ha verificato l'efficacia degli interventi giornalieri di pulizia/igienizzazione adottati a seguito dell'emergenza COVID-19.

## 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 (includendo anche le targhe dei veicoli utilizzati) 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. Di particolare attenzione lo smaltimento in Italia delle macchine d'ufficio: le stesse, prima di diventare rifiuto, vengono sottoposte a un attento processo di verifica ed eventuale ricondizionamento. La gestione dei rifiuti del Gruppo Intesa Sanpaolo, inclusa la raccolta, il trasporto, il recupero e lo smaltimento presso siti esterni all'organizzazione, viene svolta da parte di soggetti terzi nel rispetto di quanto previsto dalle norme di riferimento e dalla legislazione vigente. Soltanto il 7,4% dei rifiuti prodotti è destinato allo smaltimento (il 5,9% viene conferito in discarica), mentre oltre il 92% viene valorizzato attraverso operazioni di preparazione al riutilizzo, recupero o riciclo.

Si segnala un esempio di azione efficace attuata tra le Banche Estere: Bank of Alexandria nel 2022 ha collaborato con la società OutGreens per lo smaltimento ed il riciclo dei vecchi involucri dei bancomat. Nel 2022 sono stati inviati 14 involucri che hanno permesso di recuperare 587 kg di stagno, 21 kg di alluminio e 248 kg di plastica.

## GREEN PROCUREMENT DELLE MACCHINE DI UFFICIO

Sulla base di quanto previsto dalle "Regole in materia di Green Banking Procurement" emanate a giugno 2021, le Strutture che si occupano di acquisto di macchine da ufficio (fotocopiatrici, stampanti, computer da tavolo, monitor per computer e stand alone, notebook e ATM/ MTA) si impegnano ad applicare criteri di acquisto e utilizzo responsabile delle apparecchiature. Nel 2022 sono state acquistate centralmente le seguenti principali categorie di macchine da ufficio, di cui si indicano le percentuali di quelle soggette alle valutazioni in base ai criteri del Green Banking Procurement: notebook 99%, mini-desktop 100%, desktop 100%, cash in cash out 100%, ATM/MTA 100%, monitor 35%, stampanti 81%.

In ottica di 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, viene utilizzato l'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.

In linea con i principi della circular economy legati al riuso e all'allungamento della vita utile dei prodotti, Intesa Sanpaolo nel 2022 ha realizzato la vendita di oltre 1.200 beni informatici funzionanti ma non più utilizzati dalla Banca, ad una società operante all'interno di un carcere a Milano, che offre impiego ai detenuti nel ricondizionamento di beni informatici altrimenti destinati allo smaltimento. L'iniziativa ha permesso il reinserimento nel ciclo economico di beni inutilizzati, favorendo la riduzione dei costi operativi di gestione degli asset tecnologici (es. costi di giacenza a magazzino) ed evitando la produzione di rifiuti, con una conseguente riduzione dell'impatto ambientale di Gruppo dovuto allo smaltimento pari a circa 564 kg di CO<sub>2</sub>eq di emissioni evitate. Nondimeno, questo percorso favorisce il recupero e il reinserimento nel mondo del lavoro dei detenuti, valorizzando la persona e le sue capacità professionali, in una visione complessiva di forte impatto economico e sociale.

The image shows a grand, ornate room, likely a historical or museum setting. The walls are covered in gold leaf panels with intricate carvings. A large, curved ceiling is painted with a landscape scene featuring a blue sky, white clouds, and distant figures. Several large, rectangular mirrors are mounted on the walls, reflecting the room's interior and creating a sense of depth. The floor is made of light-colored wood with a herringbone parquet pattern. In the foreground, there is a dark, semi-transparent overlay containing the text.

Tutela dei diritti umani

# Tutela dei diritti umani

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, ha definito gli ambiti di responsabilità verso ciascuno stakeholder. Sono stati infatti considerati gli impatti verso le persone del Gruppo, 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.
Persone del Gruppo	Salute e sicurezza dei lavoratori e contrasto alle condizioni di disagio e stress	pag. 199
Persone del Gruppo	Contrasto alle molestie del personale	pag. 188
Persone del Gruppo	Libertà di associazione sindacale	pag. 178
Persone del Gruppo	Non discriminazione, pari opportunità ed equa retribuzione	pag. 188
Persone del Gruppo	Vita familiare attraverso politiche di conciliazione casa-lavoro	pag. 195
Persone del Gruppo	Salvaguardia della sicurezza sociale tramite la previdenza complementare	pag. 195
Clienti	Politiche e soluzioni per il contrasto alle rapine	pag. 112
Clienti/Persone del Gruppo	Privacy dei dati personali e sensibili	pag. 100
Clienti	Inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili	pag. 129
Fornitori	Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura	pag. 239
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	pag. 63
Comunità	Vita culturale e attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani	pag. 161
Ambiente	Tutte	pagg. 207;221

Nel 2022, con riferimento all'esercizio 2021, è stato pubblicato il Modern Slavery Act Statement predisposto e pubblicato dal Gruppo in risposta alle richieste normative del "UK Modern Slavery Act" e dell'"Australian Modern Slavery Act". Lo Statement, disponibile sul sito internet del Gruppo [\[i\]](#), è stato predisposto e approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e delle società controllate soggette alla normativa. Il documento descrive le misure adottate dal Gruppo per combattere il rischio di schiavitù nella propria catena di fornitura e nelle proprie attività con riferimento sia alle persone del Gruppo che ai prodotti finanziari e di prestito.

## LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

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. Inoltre, come nel caso del UK Modern Slavery Act e dell'Australian Modern Slavery Act, si stanno diffondendo normative nazionali a tutela dei diritti umani e che richiedono maggior trasparenza alle società sugli impatti dalla loro catena dal valore.

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 CONSEGUITSI

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	2021	2022
Infortuni sul lavoro	194	168
Personne del Gruppo iscritte a un sindacato (% sul totale)*	66,2%	65,2%
Personne del Gruppo in part-time (% sul totale)	12,8%	12,4%
Segnalazioni al Codice Etico per presunte discriminazioni	11	11
Cause in essere per mobbing**	3	2
Casi di perdita o furto di dati di clienti notificati all'Autorità Garante/Autorità Locale	8	18
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	0,07%	0,35%
Fornitori iscritti a Supplier Gate*** (n.)	10.058	9.770
Progetti sottoposti a screening Equator Principles****:		
Numero	19	18
Importo accordato (milioni di euro)	1.428	1.081
Liberalità gestite a livello centrale che sono rivolte a categorie vulnerabili e svantaggiate (% sul totale gestito dal Fondo di Beneficenza)	99%	99%

\* 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 77,5%.

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

\*\*\* Tutti i fornitori attivi inseriti nel portale sono soggetti ad accertamenti sull'etica del business, sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente.

\*\*\*\* Nel 2022 l'importo accordato soggetto allo screening degli Equator Principles è risultato pari al 5,3% dell'accordato totale di 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 ESG & Sustainability 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 strategici ESG e climate e i relativi indicatori di misurazione, sottoposta alla certificazione di un auditor indipendente esterno al Gruppo.

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) alla quale chiunque può segnalare eventuali inosservanze con garanzia di riservatezza e non ritorsione.

L'ambito dei diritti umani è stato oggetto di verifica di una parte terza ai sensi dei principi e dei contenuti della norma ISO 26000 e secondo una metodologia nuova rispetto all'anno precedente. L'attestazione nel 2022 mostra come il tema dei diritti umani sia oggetto di presidio e monitoraggio costante, sia con riferimento alla gestione dal punto di vista interno al Gruppo (diritti dei lavoratori), sia con riferimento alla gestione esterna del tema, esplicitata attraverso: la promozione di iniziative rivolte alle comunità in cui il Gruppo opera; l'offerta di prodotti e servizi specifici (ad es. offrendo servizi che vadano incontro ad esigenze sociali specifiche o promuovano l'inclusione finanziaria di categorie vulnerabili); lo screening di operazioni creditizie rilevanti anche su tematiche di diritti umani; la valutazione dei fornitori e partner anche in riferimento a questi temi.

La verifica ha confermato in particolare, l'impegno del Gruppo in azioni e misure volte a tutelare la salute, la sicurezza e il benessere dei propri collaboratori e clienti; a questo, anche in un'ottica di inclusione e di vicinanza alle situazioni di maggiore fragilità, si è aggiunto il sostegno, con diverse modalità e interventi, a comunità, famiglie e imprese per contrastare gli effetti generati dal difficile contesto economico-sociale che ha caratterizzato il 2022.

Inoltre, ha evidenziato, con particolare riferimento alle Banche estere direttamente coinvolte nell'attività, un buon presidio del tema con particolare riferimento alle iniziative a supporto della comunità ed anche a supporto dei colleghi direttamente coinvolti nel conflitto russo-ucraino attualmente in corso, attraverso la promozione di iniziative di solidarietà.

Di seguito i presidi, le procedure e le attività individuati in fase di verifica in ambito Diritti umani, in linea ai requisiti previsti dalla ISO 26000:

Ambiti	Presidi, procedure e attività
Necessaria diligenza	Il Gruppo ha adottato una politica sui diritti umani che declina gli impegni assunti nei confronti dei principali stakeholder del gruppo (dipendenti, clienti, fornitori, comunità); tali principi si ritrovano richiamati anche in altri documenti interni (es. Codice Etico). Sono inoltre previste procedure per affrontare gli impatti negativi derivanti dalle decisioni e attività aziendali o risultanti dalle attività di coloro con i quali il Gruppo ha relazioni, anche se si rileva l'assenza di una specifica mappatura dei rischi con relativa prioritizzazione.
Situazioni di rischio per i diritti umani	Il Gruppo si impegna a garantire il rispetto dei diritti umani in caso di esposizione a una o più circostanze in cui i diritti umani potrebbero essere a rischio, attraverso l'adozione e implementazione di procedure che consentono di gestire situazioni specifiche (es., Linee guida whistleblowing, Regole per il contrasto alle molestie sessuali) ed anzi promuovere iniziative, attività e servizi che rispondano ad esigenze sociali specifiche e che promuovano l'inclusione finanziarie dei soggetti più vulnerabili. Inoltre, nell'ambito delle attività di risk clearing per la valutazione delle operazioni creditizie rilevanti, viene svolto uno screening che include i diritti umani.

Ambiti	Presidi, procedure e attività
Evitare la complicità	Il Gruppo si impegna per assicurarsi di non partecipare, agevolare o avvantaggiarsi di violazioni dei diritti umani e per prevenire e affrontare i rischi di complicità integrando le proprie procedure e processi di gestione delle tematiche di diritti umani con caratteristiche comuni dei riferimenti normativi e sociali, impegnandosi a sostenere la tutela dei diritti umani secondo i principi affermati nelle principali convenzioni e linee guida internazionali. Inoltre, esiste un primo livello di valutazione dei fornitori e dei partner che utilizza metriche ad hoc e include una valutazione del rispetto dei diritti umani, parte del processo di ESG Reputational Risk Clearing.
Risoluzione delle controversie	Si rileva la presenza di meccanismi che consentono a coloro i quali ritengano vi siano state delle violazioni relativamente ai diritti umani di segnalarle all'organizzazione. Gli strumenti sono adottati in compliance con la normativa vigente, accessibili e comunicati a tutti gli stakeholder (dipendenti, ma anche fornitori, clienti e soggetti esterni), assicurando la riservatezza e l'assenza di ritorsioni per il segnalante. Esistono procedure e regole specifiche per la gestione delle segnalazioni, tradotte anche in inglese per la condivisione e uniformità di approccio presso le Banche Estere, le quali sono risultate consapevoli sul tema.
Discriminazione e gruppi vulnerabili	Si rileva l'impegno ad evitare episodi di discriminazione sia all'interno del Gruppo (nei processi di assunzione e gestione del personale) sia nelle relazioni verso l'esterno e nell'ambito delle proprie operazioni: l'applicazione degli Equator Principles prevede anche la valutazione di rischi sociali, quali la tutela dei diritti dei lavoratori, l'esclusione del lavoro minorile e di quello forzato nell'ambito dei progetti finanziati; la gestione delle tematiche di sostenibilità nei settori sensibili avviene attraverso un quadro normativo interno che include le «Linee Guida per il Governo dei Rischi ESG nell'operatività creditizia». Inoltre, il processo di qualifica dei fornitori di Intesa prevede la valutazione di una serie di documenti preliminari che includono DURC e documenti secondo il decreto legislativo 81/08. Non si rilevano tuttavia analisi specifiche rispetto a episodi o possibili fenomeni di discriminazione in cui i fornitori possono essere stati coinvolti.
Diritti civili e politici	Il rispetto e la promozione dei diritti civili e politici, con particolare riferimento alla libertà di associazione e alla libertà di opinione ed espressione, sono tutelati anche attraverso il costante confronto con le Organizzazioni sindacali.
Diritti economici, sociali e culturali	Sono proseguite le attività di promozione di un ambiente di lavoro inclusivo. Nel 2021 sono state pubblicate le Regole per il Contrast alle Molestie Sessuali, che affianca il Codice Etico ed il Codice di Comportamento nell'esplicitare la politica di ferma condanna di ogni tipo di molestia e che disciplina nel dettaglio il processo di gestione delle segnalazioni. Sono implementate iniziative di supporto alla genitorialità. Il costante confronto con le Organizzazioni sindacali è regolato, oltre che dalle previsioni di settore, anche dal Protocollo delle Relazioni Industriali, rinnovato nel corso del 2021, che rende possibile l'attuazione nel Gruppo di uno specifico modello di relazioni sindacali e che ha visto la creazione del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile. La sicurezza fisica delle persone è tutelata dalla funzione Corporate and Physical Security, e forte attenzione è posta anche alla tutela della privacy e alla sicurezza dei dati dei clienti.
Principi fondamentali e diritti sul lavoro	È garantita la libertà di associazione e riconosciuto il diritto alla contrattazione collettiva. Il 77% dei dipendenti in Italia e il 30% all'estero sono iscritte ad un sindacato*. Sono adottate politiche occupazionali non discriminanti per genere, età, etnia, religione, nazionalità, opinione politica, orientamento sessuale o disabilità (es. «Rules On Diversity For Sexual Orientation and Identity»). In Italia, è stato costituito l'Ufficio Sorveglianza Sanitaria e Rischi Psico Sociali per garantire un sempre maggiore presidio delle attività inerenti alla medicina del lavoro (sorveglianza sanitaria, analisi infortuni e malattie professionali, gestione emergenza sanitaria) e ai rischi psico sociali. Inoltre, Intesa Sanpaolo ha scelto un modello di welfare aziendale che opera all'interno di un sistema integrato che si propone di agire per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale delle persone del Gruppo e delle loro famiglie.

Nota: i presidi, le procedure e le attività riportate nella tabella rappresentano quanto emerso dalla verifica svolta da parte terza incaricata dal Gruppo, ai sensi dei principi e dei contenuti della norma ISO 26000.

\* Dati 2021 disponibili alla data della verifica svolta da parte terza incaricata dal Gruppo. Si veda tabella precedente "Indicatori" per i dati 2022.



Gestione responsabile  
della catena di fornitura

# Gestione responsabile della 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 accentuato presso la Capogruppo le attività di sourcing, indirizzo normativo, qualifica e monitoraggio dei fornitori. 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. A fine 2022 è stato pubblicato l'aggiornamento delle Regole in materia di Acquisti, il documento che descrive le norme operative da applicare al processo di acquisto valido per tutte le strutture della Banca.

## LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

La Direzione Centrale Acquisti (DCA) promuove politiche e best practice condivise in materia di acquisti per tutto il Gruppo, al fine di salvaguardare i principi di responsabilità etica, sociale e ambientale condivisi da Intesa Sanpaolo. Tale struttura, 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 denominata Supplier Gate, improntata all'eticità negoziale e al confronto competitivo delle caratteristiche (tecniche ed economiche) delle offerte presentate da fornitori e subfornitori. Attualmente i moduli di vendor management (gestione dei fornitori) e di e-sourcing (gestione online delle gare) del portale Supplier Gate sono utilizzati anche dalle principali società estere del Gruppo Intesa Sanpaolo; è prevista la graduale estensione di tali supporti informatici alle altre società del Gruppo non dotate di analoghi strumenti. L'informatizzazione del processo di qualifica, avviata sin dal 2015 e progressivamente implementata, ha consentito un monitoraggio continuativo, preciso e puntuale sui fornitori attivi ingaggiati allo scopo di contribuire al rafforzamento e all'efficientamento dell'attività di controllo e due diligence.

Nel 2022, è proseguito il caricamento degli Accordi di Esternalizzazione in perimetro DCA all'interno del modulo di Contract Management di Supplier Gate, già allineato ai requisiti imposti dalle Linee Guida EBA.

In sede di iscrizione al portale, i fornitori prendono visione del Codice Etico di Intesa Sanpaolo e successivamente, in caso di stipula del contratto di fornitura o servizio, assumono l'impegno anche per i propri esponenti, dipendenti, collaboratori e subfornitori di rispettare, nell'esecuzione dell'incarico conferito, i principi contenuti nel Codice in quanto a sé riferibili. Devono inoltre prendere visione del Modello di organizzazione, gestione e controllo (D.Lgs.231/2001) e del Codice Interno di Comportamento di Gruppo.

La valutazione dei fornitori che si sono iscritti tiene conto non solo delle caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative di ciascuno di essi, ma anche di accertamenti sull'etica del business, sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente, sulla scorta di quanto dichiarato attraverso la compilazione di specifici questionari e/o il possesso di determinate certificazioni. Se il risultato di questa valutazione è positivo, i fornitori sono qualificati nell'Albo Fornitori di Gruppo e possono essere invitati agli eventi acquisitivi. Al termine dell'esercizio 2022 avevano completato la procedura di iscrizione sul portale Supplier Gate circa 7.700 fornitori. Di questi, circa 4.000 sono risultati qualificati e idonei ad essere invitati ad eventi acquisitivi.

## QUESTIONARIO, REPORTISTICA, CONTROLLI

Nel corso del 2022 è stato introdotto il nuovo questionario ESG in sostituzione del precedente questionario CSR, che si pone l'obiettivo di mappare i fornitori in materia di sostenibilità sociale, ambientale e di governance allo scopo di rafforzare i criteri di valutazione e scelta dei migliori fornitori. La compilazione del questionario è obbligatoria per tutti i nuovi fornitori. Il punteggio ESG, che scaturisce dalla compilazione del suddetto questionario e dal possesso di determinate certificazioni in coerenza coi criteri di Gruppo, esprime la qualità del fornitore sulle tematiche ESG e può influenzare la scelta dei migliori fornitori, in relazione alle specifiche esigenze d'acquisto. Ne consegue che, in relazione a specifiche categorie merceologiche a maggior impatto ambientale o sociale, i fornitori che non rispettano i requisiti minimi possono essere esclusi dagli eventi negoziali.

È stata inoltre avviata una campagna di recupero di tutti i precedenti fornitori utilizzati in maniera ricorrente, al fine di pervenire a una valutazione globale entro il 2025. Al termine del 2022 il 35% dei fornitori qualificati e ingaggiati dalla Direzione Centrale Acquisti ha compilato il questionario e ottenuto un punteggio ESG.

Con riferimento al possesso di documenti che certificano la regolarità contributiva dei fornitori nei confronti dei propri dipendenti, nel corso del 2022, la Direzione Centrale Acquisti ha effettuato circa 20.400 verifiche di conformità sui documenti caricati in Supplier Gate. Detti controlli vengono svolti sia sul fornitore diretto che sui subfornitori dichiarati contrattualmente.

È assicurata alle funzioni coinvolte nel processo acquisitivo la possibilità di porre in atto controlli e verifiche dirette, anche mediante l'acquisizione di ulteriore documentazione probatoria della regolarità contributiva e retributiva dei fornitori.

Oltre alla compilazione del questionario ESG, viene richiesta a tutti i fornitori la compilazione di un questionario reputazionale, il cui esito, come il precedente, può influenzare la scelta e l'utilizzo dei fornitori. Inoltre, ai fornitori che erogano servizi che impattano sulla continuità operativa e cybersecurity o sul trattamento dei dati, viene richiesta la compilazione di ulteriori specifici questionari, il cui esito può essere analizzato dalle competenti strutture aziendali al fine di intraprendere specifiche azioni nei confronti dei fornitori che non rispettino i requisiti minimi aziendali. 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 eventi acquisitivi sono svolti attraverso il portale Supplier Gate, 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.

Aposite clausole, inserite nei contratti utilizzati dalla Direzione Centrale Acquisti, prescrivono che i fornitori iscritti a 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 a 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.

The background image shows a grand, ornate room, likely a historical or museum setting. The walls are covered in gold leaf panels with intricate carvings. The ceiling is painted with a landscape scene featuring a blue sky, clouds, and birds. The floor is made of light-colored wood in a complex parquet pattern.

**Obiettivi strategici  
ESG e climate**

# Obiettivi strategici ESG e climate

Alla luce dei risultati ottenuti nel precedente Piano di Impresa e dei principali trend che influenzano l'industria dei servizi finanziari e della protezione, Intesa Sanpaolo si impegna ad affrontare da leader i prossimi anni con l'obiettivo di continuare a generare valore per tutti gli stakeholder e allo stesso tempo costruire la Banca del futuro: profittevole, innovativa e sostenibile.

Nel Piano di Impresa 2022-2025 del Gruppo Intesa Sanpaolo rimane prioritaria una creazione di valore crescente e sostenibile con una solida distribuzione di valore per gli Azionisti, mantenendo una patrimonializzazione solida, perseguiendo una strategia strutturale di riduzione dei crediti deteriorati per posizionarsi come una Banca Zero-NPL e mettendo a disposizione di tutti gli Stakeholder complessivamente oltre 520 miliardi di euro. Il Gruppo punta a rafforzare ulteriormente la leadership nelle tematiche ESG con una posizione ai vertici mondiali per impatto sociale e grande focus sul clima.

Per Intesa Sanpaolo continuano sempre a essere le Persone il fattore decisivo per il successo del Gruppo, contribuendo a rendere possibile la realizzazione degli obiettivi del Piano di Impresa.

Per quanto riguarda gli impegni su tematiche ESG, il Gruppo ha delineato una serie di obiettivi che si declinano nei seguenti ambiti di intervento:

## Supporto per far fronte ai bisogni sociali



## Supporto alle persone in difficoltà

Promozione dell'inclusione educativa e dell'occupabilità giovanile

Espansione del programma cibo e riparo per i bisognosi effettuando circa 50 milioni di interventi per distribuire pasti, posti letto, medicine e vestiti

## Assistenza alle persone anziane

Lancio di programmi di occupabilità giovanile per oltre 3.000 giovani e coinvolgimento di più di 4.000 scuole e università in programmi di educazione inclusiva

Promozione di 3.000-4.000 abitazioni in social housing per i giovani in Italia (es. studenti, giovani lavoratori)

## Contributo totale attraverso investimenti e donazioni di circa €500 milioni per far fronte ai bisogni sociali

Creazione di circa 30 senior community hub per offrire, localmente, attività sociali/di svago e servizi sanitari e socio-assistenziali dedicati

Promozione di 3.000-4.000 abitazioni in social housing per i senior in Italia (e.g. senior con un reddito limitato, che vivono da soli)

## 10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE



## Sostegno all'inclusione finanziaria attraverso credito sociale



Credito al Terzo Settore

Fund for Impact

Supporto creditizio e servizi dedicati per le organizzazioni no-profit per promuovere iniziative territoriali che portano beneficio alle comunità e all'ambiente

Sostegno diretto alle persone che non possono accedere al credito attraverso i canali finanziari tradizionali, con programmi dedicati come "MAMMA@WORK", un prestito a condizioni fortemente agevolate per conciliare maternità e lavoro nei primi anni di vita dei figli, "Per Merito", la prima linea di credito non garantita dedicata a studenti universitari e XME StudioStation, prestiti alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza

Credito per la rigenerazione urbana

Programma dedicato alla rigenerazione urbana con investimenti in ospedali, mobilità smart, reti a banda larga, istruzione e infrastrutture sostenibili e di servizi

Credito alle persone vulnerabili

Supporto diretto alle persone vulnerabili e con difficile accesso al credito

Supporto alle famiglie colpite da calamità naturali attraverso prestiti agevolati

Partnership per erogare microcredito a privati o piccole imprese in difficoltà

Previsti Flussi cumulati di credito sociale per €25 miliardi nel periodo 2022-2025

## Continuo impegno verso la cultura



Due nuovi musei delle Gallerie d'Italia a Torino e Napoli<sup>1</sup> ed espansione degli spazi espositivi a Milano e Vicenza con un incremento complessivo da 14.200 Mq nel 2021 a 30.000 nel 2025

Programma pluriennale di originali mostre temporanee, laboratori didattici con le scuole e progetti di inclusione sociale dedicati alle categorie vulnerabili

Creazione di un centro d'eccellenza nelle nuove Gallerie d'Italia di Torino per la valorizzazione della fotografia

Programma "Restituzioni" dedicato al restauro e alla valorizzazione del patrimonio nazionale curato dalla Banca in collaborazione con il Ministero della Cultura

Formazione nelle professioni dell'arte e della cultura

Partnership con musei, istituzioni pubbliche/private nazionali e internazionali

Sponsorizzazione di attività e eventi culturali

<sup>(1)</sup> Trasformazione in sedi museali di Palazzo Turinetti in Piazza San Carlo a Torino e del Palazzo ex Banco di Napoli a Napoli.

## Promozione dell'innovazione



Sviluppo di progetti multidisciplinari di ricerca applicata (es. Intelligenza Artificiale, neuroscienze, robotica) attraverso la collaborazione con centri di ricerca d'eccellenza, promuovendo il trasferimento tecnologico e gli spin-off e creando asset intangibili e Intellectual property

Supporto alle startup ad alto potenziale fornendo servizi non finanziari (es. percorsi di accelerazione) e in connessione/con il supporto di fondi di venture capital, anche grazie a NEVA SGR

Supporto allo sviluppo di ecosistemi d'innovazione di respiro internazionale coordinando il network di relazioni con imprese, incubatori, centri di ricerca, università ed altri enti nazionali ed internazionali

Accelerazione della business transformation e supporto allo sviluppo di lungo termine delle corporate (es. scouting di nuove tecnologie), promuovendo il de-risking e la competitività attraverso programmi di Open Innovation

Diffusione di un mindset/una cultura in ambito innovazione attraverso eventi e nuovi format educativi

Sviluppo/supporto di circa 800 progetti di innovazione nel periodo 2022-2025

Investimenti di NEVA SGR in startup per circa €100 milioni

## Forte focus su iniziative per il clima e l'ambiente



Accelerazione verso emissioni Net-Zero

Emissioni Net-Zero nel 2050 per i portafogli prestiti e investimenti e per l'asset management e l'attività assicurativa. In linea con le richieste delle adesioni alle alleanze Net zero, sono stati fissati una serie di obiettivi intermedi, per i quali si rimanda alle pagine 145, 154 e 224.

Obiettivi allineati a net zero per il 2030 nei seguenti settori ad alta emissione<sup>2</sup> (target al 2030<sup>3</sup> rispetto alla baseline 30.06.2021<sup>4</sup>):

- oil&gas<sup>5</sup> (Scope 1,2,3): riduzione da 64 a 52-58 gCO<sub>2</sub>e/MJ;
- produzione di energia (Scope 1,2): riduzione da 214 a 110 kgCO<sub>2</sub>e/MWh;
- automotive (Scope 3): riduzione da 162 a 95 gCO<sub>2</sub>e/vkm;
- estrazione del carbone (politica di esclusione): riduzione dell'esposizione da €0,2mld a zero entro il 2025.

Obiettivo di carbon neutrality per le emissioni proprie già nel 2030 con il 100% di energia acquistata da fonti rinnovabili a livello di Gruppo nel 2030

Protezione e ripristino del capitale naturale

Impegno a piantare più di 100mln di alberi, direttamente e con finanziamenti dedicati ai clienti

Adozione di una policy specifica sulla biodiversità

<sup>(2)</sup> Settori in linea con Net-Zero Banking Alliance; Scenario di riferimento: IEA Net-Zero 2050.

<sup>(3)</sup> Gli obiettivi potrebbero essere aggiornati nel tempo sulla base dell'evoluzione della metodologia di calcolo delle emissioni, degli aggiornamenti richiesti dalla NZBA, SBTi e dalla pubblicazione di nuove linee guida.

<sup>(4)</sup> Composizione del portafoglio al 30.6.21, dati emissioni al 2019.

<sup>(5)</sup> Il Gruppo ha già adottato una politica per eliminare gradualmente l'oil&gas non convenzionale entro il 2030.

## Supporto ai clienti nella transizione ESG/climate



Credito sostenibile per i clienti Retail

Supporto alle PMI/Corporate nel percorso verso la sostenibilità

Ulteriore impulso al credito sostenibile per i clienti Retail con particolare attenzione alla transizione ecologica

Rafforzamento del credito sostenibile alle PMI/Corporate

Circular economy Lab dedicato e Partner strategico di Ellen MacArthur Foundation

Più di dodici Laboratori ESG, almeno uno in ogni Direzione Regionale, con circa 100 specialisti ESG dedicati, in collaborazione con partner specializzati per supportare le PMI/Corporate nella transizione ESG

Piattaforma Skills4ESG per la formazione e il coinvolgimento dei clienti

Supporto della transizione ecologica: €88 miliardi di nuovo credito per la green economy, circular economy e transizione verde (€76 miliardi di crediti allineati al PNRR<sup>6</sup>, €12 miliardi di Credito green agli individui<sup>7</sup>), di cui €8 miliardi dedicati alla circular economy

Valutazione della clientela basata sullo scoring ESG proprietario di Intesa Sanpaolo

Completa integrazione dello Scoring ESG proprietario nel modello di credit risk appetite di Intesa Sanpaolo, come componente chiave per la valutazione del credito sostenibile insieme alle considerazioni a livello di settore (ESG/climate heatmap settoriale) ed incluso anche nella valutazione del merito creditizio dell'intera base clienti di Intesa Sanpaolo, in linea con l'evoluzione della normativa prevista

Inclusione dell'ESG scoring nel framework delle strategie creditizie

Rafforzamento dell'offerta ESG nell'Asset management

Ampliamento dell'offerta ESG in asset management  
Aumento dei nuovi fondi ESG<sup>8</sup> come percentuale del totale dei nuovi fondi introdotti dal 58% nel 2021 al 70% nel 2025

Incremento degli Asset under Management (AuM) in investimenti sostenibili<sup>9</sup> da €110 miliardi nel 2021 a €156 miliardi nel 2025 con una percentuale sul totale AuM dal 46% nel 2021 al 60% nel 2025

Ulteriore sviluppo dello scoring ESG proprietario di Eurizon, con estensione a nuove asset class

Sviluppo di servizi di consulenza ESG dedicati per Fideuram

Sviluppo di un'offerta assicurativa ESG dedicata

Sviluppo di un'offerta ESG danni dedicata  
Arricchimento dell'offerta ESG/climate all'interno della gamma Vita di Gruppo

<sup>(6)</sup> 2021-2026.

<sup>(7)</sup> 2022-2025.

<sup>(8)</sup> Perimetro Eurizon – Fondi ex artt. 8 e 9 SFDR 2088.

<sup>(9)</sup> Perimetro Eurizon – Fondi ex artt. 8 e 9 SFDR 2088.

Le Persone hanno sempre rappresentato e continuano a rappresentare la risorsa principale del Gruppo, nonché il fattore abilitante al suo successo futuro.

La continua valorizzazione, la crescita e la soddisfazione delle Persone rappresentano obiettivi fondamentali da perseguire: il Gruppo continuerà ad investire sui suoi talenti, incentivando la diversità e l'inclusione, creando un ecosistema unico di competenze adeguato all'evoluzione della Banca.

<b>Persone del Gruppo</b>	Next Way of Working	<p>“Next Way of Working” su larga scala (ibrido fisico-remoto) garantendo la massima flessibilità a tutti i dipendenti rafforzando i sistemi informatici e migliorando i layout dei luoghi di lavoro</p> <p>Circa il 33% dei giorni lavorati da remoto nel 2025 (esclusa la rete delle filiali)</p> <p>Iniziative per il benessere e la sicurezza delle persone su larga scala</p> <p>Nuovi piani di incentivazione per favorire l'imprenditorialità individuale</p>
<b>3 SALUTE E BENESSERE</b> 	Strategia innovativa sui talenti	<p>Programma “Leader del futuro” rivolto a circa 1.000 talenti e key people a livello di Gruppo</p> <p>Rafforzamento della presenza internazionale su mercati chiave con capacità distintive e del mondo digital con l'insourcing di competenze core</p>
<b>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</b> 	Diversity & Inclusion	<p>Promozione di un ambiente inclusivo e aperto alla diversità grazie a una serie di iniziative dedicate e un focus sulle pari opportunità di genere</p> <p>Nuove nomine per posizioni di senior leadership<sup>10</sup> equilibrate per genere<sup>11</sup></p>
<b>5 PARITÀ DI GENERE</b> 	Ecosistema per l'apprendimento	<p>Incremento delle Persone riconvertite/riqualificate da circa 5.000 nel periodo 2018-2021 a circa 8.000 nel periodo 2022-2025</p> <p>Circa 4.600 assunzioni in orizzonte di Piano di cui circa 500 nel 2021</p> <p>Incremento delle ore di formazione da circa 45 milioni nel periodo 2018-2021 a circa 50 milioni nel periodo 2022-2025 con il 100% delle Persone di Intesa Sanpaolo formate su ESG</p> <p>Creazione del campione nazionale della formazione per posizionarsi come soggetto aggregatore dei migliori operatori italiani del settore, offrire alle Persone del Gruppo una formazione di eccellenza sulle competenze critiche per la transizione digitale ed ecologica e investire nelle più moderne tecnologie di apprendimento per fornire una esperienza di formazione sempre più efficace</p> <p>Nuove “job community” (gruppi di professionisti con competenze, percorsi di apprendimento e titoli omogenei) finalizzate alla definizione di un modello di sviluppo coerente in tutto il Gruppo con un incremento delle persone al loro interno da circa 4.000 nel periodo 2018-2021 a circa 20.000 nel periodo 2022-2025</p>
<b>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</b> 	Semplificazione dei processi grazie alla tecnologia	<p>Infrastruttura cloud che abilita una nuova “piattaforma HR” di Gruppo</p> <p>Semplificazione organizzativa per migliorare efficienza e time-to-market</p> <p>Modelli organizzativi innovativi in aree selezionate del Gruppo, valorizzando l'agility e l'imprenditorialità</p>

<sup>(10)</sup> 1-2 livelli organizzativi dal Consigliere Delegato e CEO.

<sup>(11)</sup> Si prevede che ciò possa consentire di raggiungere circa il 30% di presenza femminile nelle posizioni di senior leadership entro il 2025.

## Indicatori<sup>(1)(2)</sup>



(1) L'eventuale mancata quadratura dei dati riportati nelle tabelle e nei grafici dipende dagli arrotondamenti.  
(2) Il Gruppo UBI Banca è stato fuso per incorporazione nel Gruppo Intesa Sanpaolo in data 12 aprile 2021.

# Governance e gestione dei rischi

## ORGANI DI GOVERNO

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Composizione e diversità	2022	
	n.	%
Uomini	11	58%
Donne	8	42%
<=30 anni di età	0	0
30-50 anni di età	0	0
>50 anni di età	19	100%
Consiglieri indipendenti*	14	74%
Incontri	25	-
Partecipazione [%]	-	100%

\* 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	45	100

\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

### COMITATI ENDOCONSILIARI

Comitati	Membri	Indipendenti*	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato Remunerazioni	5	3	24	100
Comitato Nomine	5	3	11	100
Comitato Rischi e Sostenibilità	5	3	40	100
Comitato per le operazioni con parti correlate	5	5	13	100

\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

## COMUNICAZIONE VERSO IL MERCATO

Presentazioni, roadshow e incontri [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo		
	2020	2021	2022	2021	2022	
Presentazioni istituzionali del Gruppo	64	64	66			
Comunicazioni finanziarie pubbliche	261	175	237			
Roadshow	38	51	41			
Europa	2	1	11			
Stati Uniti	0	0	3			
Asia	0	0	0			
Altro*	36	50	27			
Incontri con investitori e analisti	411	377	382			
di cui:						
Incontri con investitori e analisti su tematiche ESG**	36	50	44			
Risposte a richieste ricevute	12.000	12.000	12.000			

\* Virtual meetings.

\*\* ESG: tematiche ambientali, sociali e di governance.

## GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Formazione su tematiche ESG**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2021			2022			
	Italia	Esteri	Gruppo		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
Partecipanti [n.]	57.698	14.664	72.362	82.777	71.075	17.373	88.448	69.993	16.927	86.920	
Ore erogate (aula+online) [n.]***	505.108	46.099	551.207	589.153	873.986	60.224	934.210	555.701	86.765	642.466	
Partecipanti sul totale [%]	91,4	65,0	84,4	78,7	95,2	79,0	91,5	95,8	77,4	91,6	
Ore erogate sul totale (aula+online) [%]***	14,4	5,4	12,6	10,6	21,7	6,4	18,8	14,9	7,6	13,2	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* I dati comprendono anche la formazione su salute e sicurezza e anticorruzione. Al fine di rendere comparabili i dati, i valori del 2020 e del 2021 sono stati riesposti.

\*\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Codice Etico: segnalazioni di presunte inosservanze pervenute [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo			
	2020		2020		2021		2022	
Clienti	86		87		76		78	
Collaboratori	16		16		11		27	
Fornitori	1		1		1		1	
Comunità	0		0		0		0	
<b>Totale</b>	<b>103</b>		<b>104</b>		<b>88</b>		<b>106</b>	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

# Integrità nella condotta aziendale

Whistleblowing [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo		
	2020	2020		2021	2022	
Segnalazioni ricevute	21	26		31		28
Segnalazioni risultate non pertinenti	8	9		2		4
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	13	17		29		24

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Formazione per la prevenzione della corruzione**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo				
	2020				Gruppo	2021			
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	
Partecipanti [n.]	19.992	11.178	31.170	34.324	17.830	12.092	29.922	3.447	
Ore di formazione specifica [n.]***	16.969	25.557	42.526	45.850	17.616	22.520	40.136	3.090	
Dirigenti [%]	28,9	58,4	38,5	33,7	39,3	67,1	46,8	15,6	
Quadri [%]	28,4	50,9	32,0	29,0	23,9	59,7	28,7	3,8	
Aree professionali [%]	34,2	48,8	38,9	34,9	23,4	53,2	31,9	5,1	
% collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione della corruzione	31,7	49,5	36,4	32,6	23,9	55,0	30,9	4,7	
% di ore per formazione specifica sulla prevenzione della corruzione***	0,5	3,0	1,0	0,8	0,4	2,4	0,8	0,1	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* La formazione obbligatoria ha carattere ciclico non necessariamente annuale. Le iniziative obbligatorie per l'ambito anticorruzione e antiriciclaggio avviate negli anni 2020 e 2021 sono ancora valide e ad esse si sono aggiunte le iniziative obbligatorie avviate nel corso del 2022. I dati di fruizione vanno letti pertanto in continuità rispetto all'intero arco temporale rappresentato.

\*\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la prevenzione del riciclaggio**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo				
	2020				Gruppo	2021			
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	
Partecipanti [n.]	55.177	14.966	70.143	79.221	59.580	13.880	73.460	55.490	
Ore di formazione specifica [n.]***	280.856	38.012	318.869	337.893	178.489	30.113	208.603	214.240	
Dirigenti [%]	52,4	41,0	48,7	42,6	64,4	71,7	66,3	45,8	
Quadri [%]	85,6	60,6	81,6	74,3	78,0	66,6	76,5	71,9	
Aree professionali [%]	89,7	68,8	82,9	77,0	81,5	61,8	75,9	80,1	
% collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio	87,4	66,3	81,8	75,3	79,8	63,1	76,0	76,9	
% di ore per formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio***	8,0	4,4	7,3	6,1	4,4	3,2	4,2	5,7	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* La formazione obbligatoria ha carattere ciclico non necessariamente annuale. Le iniziative obbligatorie per l'ambito anticorruzione e antiriciclaggio avviate negli anni 2020 e 2021 sono ancora valide e ad esse si sono aggiunte le iniziative obbligatorie avviate nel corso del 2022. I dati di fruizione vanno letti pertanto in continuità rispetto all'intero arco temporale rappresentato.

\*\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Estero	Gruppo			Gruppo	Italia	Estero	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]**	57.375	17.136	74.511	84.515	61.009	14.884	75.893	55.981	18.558	74.539	
Ore di formazione specifica [n.]***	297.825	63.569	361.394	383.743	196.105	52.634	248.739	217.330	79.897	297.227	
Dirigenti [%]	63,4	71,2	65,9	57,9	71,0	71,0	71,0	53,9	83,5	62,0	
Quadri [%]	90,0	71,6	87,0	79,8	80,3	72,7	79,3	72,4	89,9	74,8	
Aree professionali [%]	92,3	77,4	87,5	81,4	83,1	66,1	78,3	80,6	83,4	81,4	
Partecipanti [%]	90,9	75,9	86,9	80,4	81,7	67,7	78,5	76,6	84,8	78,5	
Ore di formazione specifica / Totale ore di formazione [%]***	8,5	7,4	8,3	6,9	4,9	5,6	5,0	5,8	7,0	6,1	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Al fine di evitare duplicazioni i collaboratori che hanno partecipato ad entrambe le tipologie di corsi (anticorruzione e antiriciclaggio) sono considerati una sola volta.

\*\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della libera concorrenza [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Estero	Gruppo			Gruppo	Italia	Estero	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	57.986	1.448	59.434	65.422	64.670	666	65.336	69.700	4.262	73.962	
Ore erogate (aula + online)**	1.212.660	2.843	1.215.503	1.291.367	1.531.449	550	1.532.000	1.515.307	4.968	1.520.274	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela del consumatore [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Estero	Gruppo			Gruppo	Italia	Estero	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	58.338	3.362	61.700	70.849	69.126	6.595	75.721	57.415	9.871	67.286	
Ore erogate (aula + online)**	1.549.767	9.301	1.559.068	1.665.660	1.832.636	20.786	1.853.422	1.646.811	25.941	1.672.752	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della privacy [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Estero	Gruppo			Gruppo	Italia	Estero	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	56.617	5.235	61.852	67.385	54.660	7.881	62.541	50.184	7.512	57.696	
Ore erogate (aula + online)**	61.831	10.334	72.165	77.277	74.524	12.108	86.632	55.964	11.263	67.228	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

## SANZIONI E VERTENZE SU TEMI AMBIENTALI E SOCIALI

Sanzioni per non aderenza a norme ambientali	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Sanzioni [n.]	13	0	13	16	15	0	15	11	0	11	
Importo [migliaia di euro]	1,8	0,0	1,8	2,8	3,6	0,0	3,6	1,1	0,0	1,1	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Sanzioni per non aderenza a norme su salute e sicurezza dei collaboratori	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Sanzioni [n.]	7	0	7	7	14	1	15	4	0	4	
Importo [migliaia di euro]	40,0	0,0	40,0	40,0	31,0	0,4	31,4	6,0	0,0	6,0	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

## CAUSE IN ESSERE E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI

Cause in essere collaboratori [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Risoluzione rapporto di lavoro	6	96	102	102	8	50	58	15	45	60	
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	37	4	41	41	40	7	47	38	6	44	
Mansioni e qualifiche	20	10	30	30	20	2	22	16	1	17	
Previdenza e assistenza	1	3	4	4	1	1	2	2	2	4	
Trattamento economico	8	42	50	50	11	31	42	31	28	59	
Comportamento antisindacale	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
Varie	1	28	29	34	3	8	11	2	6	8	
Richieste avanzate dalla Direzione Provinciale del Lavoro	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
Attive (promosse dalla Banca verso i collaboratori)	1	103	104	109	3	9	12	4	9	13	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Non si rilevano cause di mobbing accertate con condanna passata in giudicato.

Provvedimenti disciplinari [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	225	74	299	322	191	90	281	207	102	309	
Riduzione della retribuzione	0	59	59	59	0	89	89	0	45	45	
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	103	0	103	111	139	0	139	157	3	160	
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	16	71	87	87	13	69	82	22	71	93	
Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Licenziamenti per corruzione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

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.

## INFORMATIVA SULLE IMPOSTE - RENDICONTAZIONE PAESE PER PAESE

Paese	Numero dipendenti - FTE	Ricavi da vendite a terze parti (migliaia di euro)	Ricavi da operazioni infragruppo o con altre giurisdizioni fiscali (migliaia di euro)*	Utile/perdita ante imposte (migliaia di euro)	Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti (migliaia di euro)	Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa (migliaia di euro)	Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite (migliaia di euro)
ALBANIA	659	51.186	250	5.277	27.641	- 1.339	- 1.000
AUSTRALIA**	9	4.754	2.370	1.396	1.175	- 1.201	- 276
BOSNIA E ERZEGOVINA	559	56.297	129	18.257	11.259	- 3.686	- 1.921
BRASILE	47	20.077	12	6.177	802	- 2.144	- 2.282
REPUBBLICA CECA**	-	15.532	1.638	5.982	1.270	- 418	-
CINA***	289	65.608	39.484	9.769	8.513	- 1.195	- 3.562
CROAZIA	3.899	549.048	33.070	201.667	237.769	- 33.408	- 36.435
EGITTO	4.300	662.700	149	184.160	223.717	- 20.664	- 67.303
EMIRATI ARABI UNITI**	51	51.608	46.393	32.728	3.212	- 9	- 1.092
FRANCIA***	42	44.487	11.332	59.220	2.585	- 7.073	- 10.732
GERMANIA**	38	43.505	10.437	39.305	4.796	- 4.480	- 6.910
GIAPPONE**	17	7.041	3.148	10.039	535	- 1.070	- 1.480
IRLANDA	178	5.884.230	149.289	539.461	1.610	- 67.407	- 66.516
ITALIA	70.815	27.977.931	6.188.481	5.537.262	9.799.472	- 193.359	- 356.765
LUSSEMBURGO	337	1.859.765	76.435	1.053.074	149.791	- 63.032	- 197.582
MOLDAVIA	355	14.928	32	1.403	12.745	-	219
POLONIA**	13	9.959	6.907	9.595	383	- 1.514	- 1.514
QATAR**	5	2	-	10	135	- 7	- 8
REGNO UNITO***	208	140.483	92.915	138.817	15.927	- 34.402	- 35.817
ROMANIA	567	51.406	- 209	2.987	27.620	-	-
RUSSIA	975	54.998	5.758	6.835	16.179	- 1.616	- 1.193
SERBIA	3.082	343.012	2.143	102.574	83.424	- 8.277	- 13.180
SINGAPORE**	37	20.826	9.975	17.115	2.001	- 1.154	- 1.963
SLOVACCHIA	3.799	598.494	- 61.692	134.624	119.246	- 1.127	- 30.610
SLOVENIA	652	81.532	2.437	20.544	31.977	- 2.234	- 3.871
SPAGNA**	25	46.354	11.758	50.133	942	- 12.763	- 12.600
SVIZZERA	342	101.866	2.211	- 20.919	32.441	- 1.594	- 396
TURCHIA**	27	49.146	8.099	45.872	426	- 11.368	- 11.193
U.S.A.***	183	194.829	71.774	172.420	486	- 17.961	- 12.543
UCRAINA	764	22.883	2	- 7.923	10.470	17	-
UNGHERIA	2.236	296.280	5.764	55.196	69.188	- 5.678	- 9.416
<b>Totale aziende Gruppo Intesa Sanpaolo</b>	<b>94.509</b>			<b>8.433.059</b>			
<b>Rettifiche di consolidamento</b>	<b>-</b>			<b>3.251.810</b>			
<b>Consolidato Gruppo Intesa Sanpaolo</b>	<b>94.509</b>			<b>5.181.249</b>			

I dati indicati sono relativi al periodo d'imposta 2021; ciò in quanto, al fine di soddisfare lo standard GRI, il Gruppo Intesa Sanpaolo utilizza anche i dati raccolti per il Country by Country Reporting introdotto, in linea con i lavori dell'OCSE relativi al progetto Base Erosion and Profit Shifting project (BEPS), dalla normativa fiscale italiana (articolo 1, paragrafo 145 della legge n. 208/2015) che deve essere inviato alle autorità fiscali locali entro 12 mesi dalla fine del periodo d'imposta rilevante ("CbCR OCSE").

Per quanto concerne la fonte dei dati del CbCR OCSE, gli stessi sono prevalentemente desunti dal processo di preparazione del bilancio consolidato ("reporting package"). In linea con quanto indicato dall'OCSE, i valori delle colonne "Ricavi da vendite a terze parti", "Ricavi da operazioni infragruppo o con altre giurisdizioni fiscali", "Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti", "Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite" desunti dal CbCR OCSE, non essendo oggetto di rettifiche di consolidamento, non sono riconciliati con quanto riportato nel bilancio consolidato.

Il valore riferito alle "Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa" non è incluso nel reporting package del bilancio consolidato; di conseguenza un modulo aggiuntivo è stato inviato a tutte le entità del Gruppo.

I valori indicati nella colonna "Utile/perdita ante imposte" sono invece desunti dal Country by Country Reporting richiesto dalla Direttiva CRD IV [i] e sono riconciliati con quanto riportato nel bilancio consolidato.

I valori indicati nella colonna "Numero dipendenti - FTE" sono anch'essi desunti dal Country by Country Reporting richiesto dalla Direttiva CRD IV. Rispetto all'informativa riportata nel bilancio consolidato, i valori sono calcolati su base equivalente a tempo pieno, secondo le specifiche istruzioni della Banca d'Italia in materia di Country by Country Reporting (Circ. 285, Titolo III, Cap. 2).

In merito alle differenze tra l'imposta sul reddito maturata sugli utili e l'imposta dovuta, si rappresenta che queste sono principalmente riconducibili a effetti della participation exemption; allo storno delle imposte sui dividendi "consolidati"; agli adjustment della fiscalità anticipata/differita anche per tener conto della presentazione delle dichiarazioni integrative relative ad esercizi precedenti; alle variazioni locali in aumento o in diminuzione delle imposte.

Per approfondimenti si rinvia alla sezione 21 della Nota integrativa consolidata - Parte C - del Bilancio consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2021 (pag. 404).

\* In linea con le linee guida OCSE relative al Country by Country Reporting, sono indicate anche le transazioni infragruppo relative a entità residenti nella medesima giurisdizione.

\*\* In tali giurisdizioni il Gruppo Intesa Sanpaolo è presente soltanto con stabili organizzazioni/branch che non applicano il regime di branch exemption, il cui reddito, pertanto, è attratto a tassazione del Paese della casa-madre.

\*\*\* In tali giurisdizioni il Gruppo Intesa Sanpaolo è presente con diverse entità tra cui stabili organizzazioni/branch che non applicano il regime di branch exemption, il cui reddito, pertanto, è attratto a tassazione del Paese della casa-madre.

# Valore e solidità del Gruppo

## PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI<sup>1</sup>

Indici di efficienza del personale [milioni di euro]	2021	2022
Finanziamenti verso clientela / Numero dei dipendenti	4,77	4,68
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,21	0,23
Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup> / Numero dei dipendenti	13,14	12,79
Indici patrimoniali	2021	2022
Patrimonio netto / Finanziamenti verso clientela	13,7%	13,8%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup>	5,0%	5,0%
Coefficienti di solvibilità	2021	2022
Capitale primario di Classe 1 (CET1) al netto delle rettifiche regolamentari/ Attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio)	14,5%	13,8%
Capitale di Classe 1 (TIER 1) / Attività di rischio ponderate	16,4%	16,2%
Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate	19,1%	19,1%
Indici reddituali	2021	2022
Risultato d'esercizio (di pertinenza della Capogruppo) / Patrimonio netto <sup>3</sup>	7,6%	8,5%
Costi operativi / Proventi operativi netti (Cost Income Ratio)	52,8%	50,9%
Indici di rischiosità	2021	2022
Sofferenze nette su finanziamenti verso clientela / Finanziamenti verso clientela	0,5%	0,2%
Crediti deteriorati netti / Finanziamenti verso clientela	1,5%	1,2%
Rettifiche di valore su finanziamenti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su finanziamenti verso clientela	70,4%	69,2%
Rettifiche di valore su crediti deteriorati / Crediti deteriorati lordini verso clientela	53,6%	48,4%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati (riesposti e, ove necessario, rideterminati) pubblicati nel Bilancio consolidato 2022 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. Lo schema di conto economico riclassificato relativo al 2021 include valori "rideterminati", sulla base di dati gestionali, per tenere conto, nell'ambito dell'acquisizione del Gruppo UBI Banca, della riallocazione del contributo dei rami di attività oggetto di cessione al risultato delle attività operative cessate, nonché dell'inclusione del contributo delle compagnie assicuratrici Assicurazioni Vita (già Aviva Vita), Lombarda Vita e Cargeas, al netto degli effetti riconducibili alle filiali oggetto di cessione. Per i dettagli sulla costruzione dei dati "rideterminati" si rinvia al capitolo "I risultati economici e gli aggregati patrimoniali" del Bilancio Consolidato 2022 del Gruppo Intesa Sanpaolo.
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 rapportato al patrimonio netto di fine esercizio. Il patrimonio netto non include gli strumenti di capitale AT1 e l'utile d'esercizio.

## PROSPETTO DI DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

VOCI DI BILANCIO [milioni di euro]	2021	2022
10. Interessi attivi e proventi assimilati	10.473	13.232
20. Interessi passivi e oneri assimilati	-2.480	-3.547
40. Commissioni attive	12.087	11.285
50. Commissioni passive <sup>1</sup>	-1.804	-1.783
70. Dividendi e proventi simili	161	225
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	503	-149
90. Risultato netto dell'attività di copertura	36	33
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	758	-48
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	201	167
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	611	-243
c) passività finanziarie	-54	28
110. Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	71	755
a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-42	957
b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	113	-202
115. Risultato netto delle attività e passività finanziarie di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS 39	4.754	1.234
130. Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-2.843	-2.624
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-2.813	-2.579
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-30	-45
135. Rettifiche/Riprese di valore nette di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS39	-26	-160
140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-29	-5
160. Premi netti	10.557	10.358
170. Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-13.525	-9.398
230. Altri oneri/proventi di gestione <sup>2</sup>	980	954
250. (parziale) Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) <sup>3</sup>	62	197
280. Utili (perdite) da cessione di investimenti	289	16
320. Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	-	-
<b>A Totale valore economico generato</b>	<b>20.024</b>	<b>20.575</b>
190.b (parziale) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, erogazioni liberali ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) <sup>4</sup>	-2.880	-2.823
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>	<b>-2.880</b>	<b>-2.823</b>
190.a Spese per il personale <sup>5</sup>	-8.106	-7.718
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI</b>	<b>-8.106</b>	<b>-7.718</b>
340. Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	142	-23
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI</b>	<b>142</b>	<b>-23</b>
350. (parziale) Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti <sup>6</sup>	-2.932	-3.048
350. (parziale) Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita ai detentori di strumenti di capitale <sup>7</sup>	-277	-312
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E DETENTORI DI STRUMENTI DI CAPITALE</b>	<b>-3.209</b>	<b>-3.360</b>
190.b (parziale) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-1.170	-1.147
190.b (parziale) Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	-762	-816
300. (parziale) Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) <sup>8</sup>	500	-243
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI</b>	<b>-1.432</b>	<b>-2.206</b>
190.b (parziale) Altre spese amministrative: erogazioni liberali <sup>9</sup>	-13	-
230. (parziale) Altri oneri/proventi di gestione: erogazioni liberali <sup>9</sup>	-	-20
350. (parziale) Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza <sup>10</sup>	-16	-18
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE</b>	<b>-29</b>	<b>-38</b>
<b>B Totale Valore Economico Distribuito</b>	<b>-15.514</b>	<b>-16.168</b>
<b>C Totale Valore Economico Trattenuto (Prelevato) dal Sistema Impresa<sup>11</sup></b>	<b>4.510</b>	<b>4.407</b>

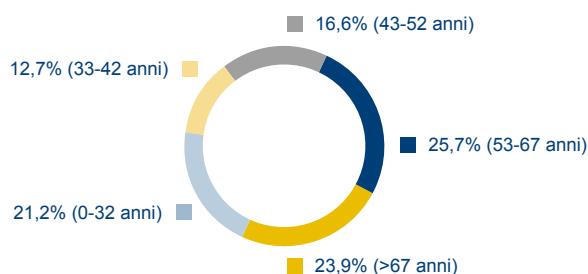
1. I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili disciplinati dalla Circolare 262 di Banca d'Italia, presentati nel fascicolo di bilancio, in quanto i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari sono stati riclassificati tra le Spese per il personale.
2. I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili del fascicolo di bilancio per l'esclusione delle somme relative alle erogazioni liberali, esposte a voce propria.
3. I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili del fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite non realizzati, esposte a voce propria.
4. I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili del fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse, delle erogazioni liberali e dei tributi e altri oneri riguardanti il sistema bancario, esposti a voce propria.
5. I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili del fascicolo di bilancio in quanto ricoprendono i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari.
6. Per l'esercizio 2022 l'importo tiene conto dell'acconto dividendo distribuito nel mese di novembre per complessivi 1.400 milioni (al netto della quota non distribuita a fronte delle azioni proprie detenute alla record date, per un importo di 1,8 milioni). Per l'esercizio 2021 l'importo tiene conto dell'acconto dividendo distribuito nel mese di novembre per complessivi 1.399 milioni (al netto della quota non distribuita a fronte delle azioni proprie detenute alla record date, per un importo di 2,2 milioni).
7. Interessi maturati relativi alle cedole su strumenti di capitale aggiuntivi di classe 1 (AT1), contabilizzati direttamente a patrimonio netto.
8. I dati differiscono da quelli del Conto economico consolidato incluso fra i prospetti contabili del fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.
9. I dati differiscono da quelli esposti nel capitolo "Supporto alla comunità e impegno per la cultura" in quanto considerano unicamente gli importi qualificati come "Erogazioni liberali" ai sensi delle Regole contabili di Gruppo, iscritti nella presente voce.
10. I dati includono le quote assegnate ai fondi beneficenza in sede di destinazione dell'utile d'esercizio.
11. Rappresentato da rettifiche/riprese di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato destinato a riserva.

# La relazione con i clienti

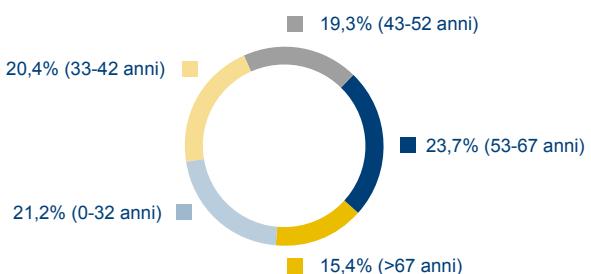
## COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

### Clienti retail per fasce d'età [% - anni]

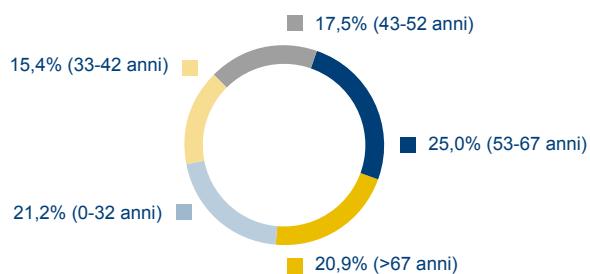
Italia



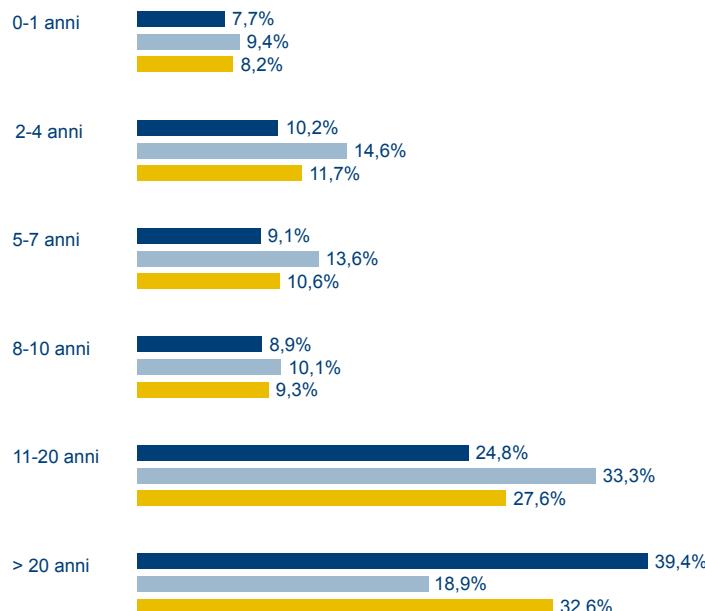
Estero



Gruppo



### Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



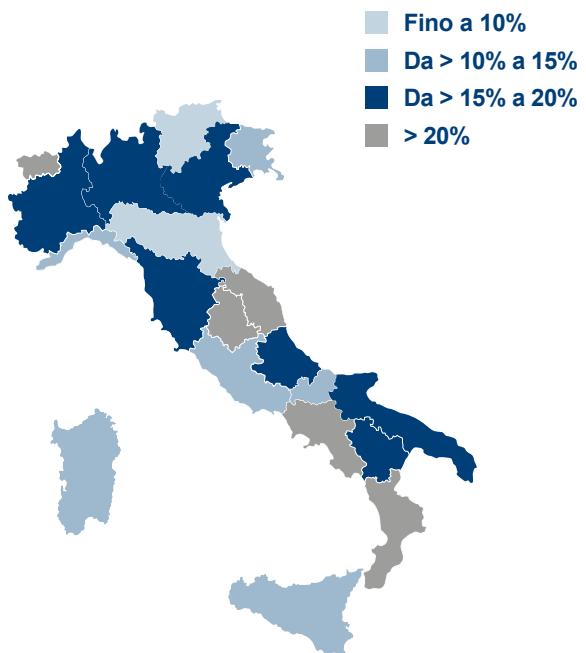
Italia

Estero

Gruppo

Anzianità media Italia: 17 anni  
 Anzianità media Estero: 12 anni  
 Anzianità media Gruppo: 15 anni

## Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione [n.]*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI		Gruppo Intesa Sanpaolo			
	2020	2020	2020	2020	2021	2021	2022	2022
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	19	41	20	42	17	38	17	39
Basilicata	31	49	48	69	33	64	32	61
Sardegna	74	139	75	140	64	131	64	158
Molise	9	21	16	31	9	23	9	20
Trentino Alto Adige	0	59	43	60	38	56	36	51

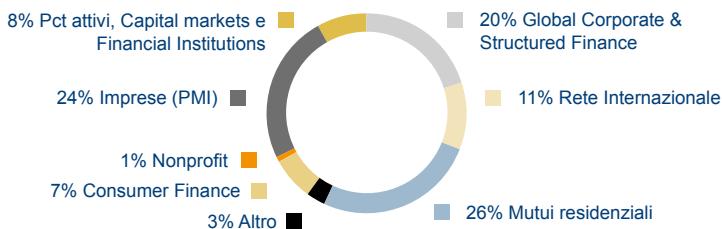
\* Fonte: Annuario ISTAT 2022, popolazione residente al 01/01/2022 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Kmq.

Banche del Gruppo nei Paesi esteri [n.]*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo			
	2020	2020	2021	2021	2022	2022
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	35	57	35	60	35	64
Croazia	254	1.141	244	1.073	232	1.055
Romania	32	34	33	35	34	37
Serbia	155	337	147	366	146	380
Slovacchia	187	598	168	581	160	563
Ucraina	45	104	45	101	43	96
Ungheria	63	122	61	120	60	118
Moldavia	17	67	17	72	17	61
Egitto	176	481	175	544	174	661
Federazione Russa	28	41	27	37	27	36

\* 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).

## IMPIEGHI A CLIENTELA

### Composizione per area di business



### Composizione per settori di attività economica

Crediti non-retail delle banche e delle società italiane del Gruppo	2022
<b>Amministrazioni pubbliche</b>	<b>4,9%</b>
<b>Società finanziarie</b>	<b>7,2%</b>
<b>Società non finanziarie di cui:</b>	<b>44,3%</b>
Utility	4,6%
Servizi	4,5%
Immobiliare	3,3%
Distribuzione	3,3%
Costr. e materiali per costruzioni	3,2%
Alimentare	2,6%
Infrastrutture	2,5%
Metallurgia e prodotti in metallo	2,4%
Sistema moda	2,2%
Mezzi di trasporto	1,9%
Energia ed estrazione	1,9%
Meccanica	1,8%
Chimica, gomma e plastica	1,8%
Turismo	1,7%
Agricoltura	1,6%
Trasporti	1,3%
Componenti e apparecchiature elettriche	0,9%
Mobili e elettrodomestici	0,8%
Farmaceutica	0,8%
Media	0,5%
Legno e carta	0,5%
Altri beni di consumo	0,2%

Nota: l'eventuale mancata quadratura sui dati dipende dagli arrotondamenti.

## OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES

Project Finance [n.]*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	1		
Estrattivo			
Energia		6	3
Infrastrutture			
Altro			4
<b>Regione</b>			
Americhe		2	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	1	2	7
Asia e Oceania		2	
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato		5	3
Non Designato	1	1	4
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	1	6	5
No			2

Finanziamenti alle imprese destinati a progetti [n.]*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas			
Energia			
Infrastrutture	1		
Altro	1	2	
<b>Regione</b>			
Americhe			
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	2	2	
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato			
Non Designato	2	2	
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	2	2	
No			

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2022.

\*\* 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).

Project Finance e finanziamenti alle imprese destinati a progetti chiusi nel corso dell'anno*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Progetti [n.]	5	5	10	13	6	19	9	9	18
Impegno economico [milioni di euro]	247	934	1.182	836	592	1.428	857	224	1.081

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel corso dell'anno.

## SOCIAL LENDING

Social lending: credito erogato [migliaia di euro]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2021			2022			
	Italia	Esteri	Gruppo		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
Prestiti antiusura	1.305	0	1.305	7.130	14.661	0	14.661	3.202	0	3.202	
Finanziamenti al Terzo Settore	470.976	0	470.976	522.613	466.387	0	466.387	338.724	0	338.724	
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	4.280.170	267.240	4.547.410	4.890.282	5.499.202	292.955	5.792.157	7.618.587	98.638	7.717.225	
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	162.730	0	162.730	196.731	444.677	0	444.677	530.529	0	530.529	
Altri prestiti sociali	6.027	77.898	83.925	83.925	10.023	87.218	97.241	328.543	56.812	385.356	
<b>Totale</b>	<b>4.921.207</b>	<b>345.138</b>	<b>5.266.345</b>	<b>5.700.681</b>	<b>6.434.950</b>	<b>380.173</b>	<b>6.815.123</b>	<b>8.819.585</b>	<b>155.451</b>	<b>8.975.035</b>	

A partire dal 2022 la tabella recepisce alcune variazioni in virtù delle Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili approvate dal Gruppo nel corso dell'anno. Nello specifico: nella categoria "Finanziamenti al Terzo Settore" sono inclusi solo i finanziamenti erogati dalla rete Terzo Settore; nella categoria "Altri prestiti sociali" sono incluse le erogazioni di finanza agevolata.

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Esclusi i finanziamenti legati all'emergenza COVID-19 e il credito per la rigenerazione urbana. Al fine di rendere comparabili i dati, i valori 2020 e 2021 sono stati riesposti.

## RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Rete Terzo Settore	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo		
	2020			2020	2021	
Clienti [n.]	88.039		112.778	102.023		102.029
Clienti affidati [n.]	14.642		18.017	16.781		19.192
Impieghi [migliaia di euro]	2.299.908		3.000.699	2.801.640		2.852.000
Raccolta diretta [migliaia di euro]	5.502.362		6.748.773	6.916.666		6.982.476
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	1.822.228		3.106.736	2.127.330		2.231.054

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Eurizon SGR: fondi classificati secondo la normativa SFDR*	2021		2022	
	Fondi ex artt. 8 e 9 [n.]	172	Fondi ex artt. 8 e 9: patrimonio [miliardi di euro]	110,6
Percentuale di fondi ex artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]	46		54	

\*Sustainable Finance Disclosure Regulation.

Fideuram: fondi classificati secondo la normativa SFDR*	2021		2022	
	Fondi ex artt. 8 e 9 [n.]	8	Fondi ex artt. 8 e 9: patrimonio [miliardi di euro]	2,6
Percentuale di fondi ex artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]	3		61	

\*Sustainable Finance Disclosure Regulation.

Eurizon SGR: attività di engagement ESG*	2020		2021		2022	
	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)	2020	Gruppo Intesa Sanpaolo	2021	Gruppo Intesa Sanpaolo	2022
Attività di engagement totali [n.]	840		958		538	
Attività di engagement su tematiche ESG [n.]	200		287		271	
Attività di engagement su tematiche ESG sul totale attività di engagement [%]	23,8		30,0		50,0	

\* Il numero di attività del 2020 e del 2021 è stato calcolato sul totale complessivo degli incontri e degli engagement condotti nel periodo.

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)	Gruppo Intesa Sanpaolo	
Eurizon SGR: società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG*	2020	2021	2022
Società che compongono i portafogli [n.]**	1.429	1.646	1.330
Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.]	573	644	342
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.]	172	240	194
Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%]	12,0	14,6	14,6
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%]	30,0	37,3	56,7

\* Per il 2020 e il 2021 i dati sono calcolati sul totale degli incontri tenuti con gli emittenti nei rispettivi anni.

\*\* Il numero complessivo riportato si riferisce agli emittenti equity detenuti nei fondi di diritto italiano.

Fideuram Asset Management (FAM): attività di engagement ESG	2022
Attività di engagement totali [n.]	78
Attività di engagement su tematiche ESG [n.]	62
Attività di engagement su tematiche ESG sul totale attività di engagement [%]	79,5

Fideuram Asset Management (FAM): società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG	2022
Società che compongono i portafogli [n.]	1.191
Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.]	63
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.]	47
Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%]	3,9
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%]	74,6

Fideuram Asset Management Ireland (FAMI): attività di engagement ESG	2022
Attività di engagement totali [n.]	106
Attività di engagement su tematiche ESG [n.]	91
Attività di engagement su tematiche ESG sul totale attività di engagement [%]	85,9

Fideuram Asset Management Ireland (FAMI): società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG	2022
Società che compongono i portafogli [n.]	4.424
Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.]	90
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.]	75
Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%]	1,7
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%]	83,3

## MULTICANALITÀ

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)	ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo		
			2020	2021	2022
Canali distributivi e automazione operazioni: Italia	2020	2020			
Contratti multicanale (stock) [n.]*	10.304.258	11.525.906**	12.866.019	12.136.767	
Contratti multicanale (stock)/n. clienti [%]*	87,7	82,8**	96,2	90,1	
Automazione bonifici [%]	93,7	93,1	94,4	93,8	
Automazione titoli [%]	85,1	84,2	85,2	65,9	
Remote Banking: contratti attivi alla data [n.]	198.876	511.151	237.721	232.035	
Remote Banking: disposizioni [n.]	127.246.358	149.404.348	142.582.424	112.373.420	

\* Monitoraggio effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

\*\* Dato ricalcolato considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21.

Canali distributivi: Estero	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo			
	2020		2021		2022	
	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti	N° contratti multicanale (stock)	N° contratti multicanale (stock)/n. clienti
Albania	43.769	19%	53.478	23%	76.111	32%
Croazia	622.859	34%	676.709	36%	762.399	41%
Romania	20.350	35%	19.415	33%	25.363	44%
Serbia	606.586	49%	648.863	52%	510.506	41%
Slovacchia	621.242	70%	642.577	73%	713.919	78%
Ucraina	69.294	82%	75.998	100%	77.487	99%
Ungheria	347.726	92%	349.736	92%	436.676	90%
Moldavia	8.946	9%	12.543	16%	15.050	25%
Federazione Russa	33.406	29%	23.349	36%	16.767	37%

La ripartizione per paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÜB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## CYBERSECURITY

Formazione in materia di sicurezza informatica [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020		2020		2021		2022			
	Italia	Esteri	Gruppo		Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri
Partecipanti	58.859	10.017	68.876	76.669	70.567	8.674	79.241	70.190	15.395	85.585
Ore erogate (aula + online)**	185.880	28.415	214.295	225.903	183.671	30.125	213.796	41.034	51.733	92.767

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

## CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2021	2022
Retail	16	22
Exclusive	14	16
Imprese	13	17
Terzo Settore	19	23
Agribusiness	8	17

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				Gruppo	2021			Gruppo	2022	
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo			
Finanziamenti	26.693	8.688	35.381	41.867	31.814	7.504	39.318	22.014	5.422	27.436	
Sistemi di pagamento	15.426	25.559	40.985	43.808	22.235	29.139	51.374	13.194	26.007	39.201	
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	17.093	6.775	23.868	24.211	19.614	5.469	25.083	16.283	4.413	20.696	
Prodotti assicurativi	12.905	156	13.061	13.148	13.803	195	13.998	13.569	139	13.708	
C/C, depositi e dossier titoli	5.164	5.890	11.054	12.092	7.872	6.263	14.135	6.580	5.987	12.567	
Investimenti	3.512	222	3.734	3.921	2.440	227	2.667	3.335	248	3.583	
<b>Totale</b>	<b>80.793</b>	<b>47.290</b>	<b>128.083</b>	<b>139.047</b>	<b>97.778</b>	<b>48.797</b>	<b>146.575</b>	<b>74.975</b>	<b>42.216</b>	<b>117.191</b>	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 2022 sono pervenute 149 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 6 richieste di riscontro da parte del Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di ricorsi presentati al Garante su iniziativa del cliente nell'ambito dell'esercizio del diritto di accesso ai dati (su un totale di 12 richieste complessive 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 perimetro estero UE i Data Protection Officer locali hanno gestito 125 segnalazioni per presunta violazione della normativa sulla protezione dei dati personali e 8 richieste di riscontro da parte dell'Autorità Garante locale a fronte di reclami presentati alle Autorità su iniziativa di clienti.

# Supporto alla comunità e impegno per la cultura

## CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Contributo monetario alla comunità	180.474	4.011	184.485	186.910	77.974	2.455	80.429	94.097	2.491	96.588	
Beni e servizi donati alla comunità	5	35	40	45	0	5	5	0	4	4	
Contributi in termini di tempo	0	30	30	30	11	22	34	30	71	101	
Spese di gestione	5.875	353	6.228	6.991	5.862	508	6.370	6.206	512	6.718	
<b>Contributo complessivo alla comunità</b>	<b>186.354</b>	<b>4.429</b>	<b>190.783</b>	<b>193.976</b>	<b>83.848</b>	<b>2.990</b>	<b>86.837</b>	<b>100.333</b>	<b>3.078</b>	<b>103.411</b>	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

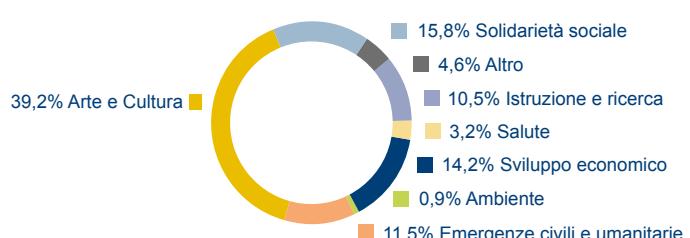
Contributo alla comunità per area geografica [migliaia di euro]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo			
	2020		2020		2021		2022	
	Italia	Esteri	Gruppo		Italia	Esteri	Gruppo	
Unione Europea	189.003		192.196		85.328		102.187	
Altri Paesi europei		317		317		589		377
Africa		1.457		1.457		920		842
Sud America		6		6		0		5
<b>Totale contributo alla comunità</b>	<b>190.783</b>		<b>193.976</b>		<b>86.837</b>		<b>103.411</b>	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Dati rilevati in base all'area geografica della Banca del Gruppo che ha contribuito.

## Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]

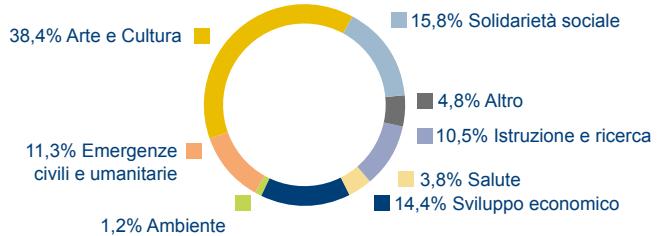
Italia



Esteri



Gruppo



Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2020	2021			2022	
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Arte e Cultura	28.380	267	28.646	29.686	32.036	197	32.232	36.881	200	37.080
Solidarietà sociale	24.249	476	24.726	24.836	16.560	420	16.980	14.839	376	15.215
Salute	104.831	1.020	105.850	106.051	4.723	726	5.449	3.057	587	3.644
Istruzione e ricerca	6.237	215	6.452	6.760	8.058	200	8.258	9.914	222	10.137
Emergenze civili e umanitarie	12.138	951	13.089	13.091	443	1	443	10.858	11	10.869
Sviluppo economico	2.189	647	2.836	3.105	4.284	609	4.894	13.365	507	13.871
Ambiente	720	10	730	730	1.826	93	1.919	877	244	1.120
Altro	1.730	425	2.156	2.652	10.045	210	10.254	4.306	344	4.651
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>180.474</b>	<b>4.011</b>	<b>184.485</b>	<b>186.910</b>	<b>77.974</b>	<b>2.455</b>	<b>80.429</b>	<b>94.097</b>	<b>2.491</b>	<b>96.588</b>

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2020	2021			2022	
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Donazioni non continuative	114.460	279	114.738	115.201	7.510	482	7.992	13.434	562	13.996
Investimenti nella comunità	31.478	2.904	34.382	35.542	34.623	1.004	35.626	41.778	917	42.695
Iniziative commerciali con risvolto sulla comunità	34.536	829	35.365	36.167	35.841	970	36.811	38.885	1.012	39.897
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>180.474</b>	<b>4.011</b>	<b>184.485</b>	<b>186.910</b>	<b>77.974</b>	<b>2.455</b>	<b>80.429</b>	<b>94.097</b>	<b>2.491</b>	<b>96.588</b>

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Il trend del contributo monetario alla comunità risulta notevolmente influenzato dal fatto che nel 2020 il Gruppo ha dato immediato supporto alla sanità per fronteggiare l'emergenza COVID-19: figura, tra le altre, l'erogazione di oltre €100mln per rafforzare, attraverso il Dipartimento della Protezione Civile, il Servizio Sanitario Nazionale. Si segnala che nel corso del 2022 il Gruppo ha donato €10mln a sostegno dell'emergenza umanitaria in Ucraina.

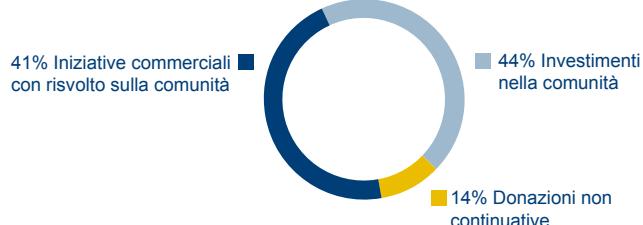
## Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]

### Italia

### Estero



### Gruppo



## CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Volontariato aziendale	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale corrispettivo monetario delle ore di volontariato aziendale [migliaia di euro]	0	30	30	11	22	34	30	71	101
Ore di volontariato aziendale [n.]	0	2.310	2.310	310	1.788	2.098	863	5.707	6.570
Collaboratori coinvolti in attività di volontariato aziendale [n.]	0	205	205	40	194	234	115	845	960

## RELAZIONI CON I MEDIA

Tipologia [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo		
	2020	2021	2022	2021	2022	
Comunicati stampa	2.104	2.070	2.018			
Conferenze stampa	1.106	1.247	1.111			
Interventi di manager a eventi pubblici seguiti da Ufficio stampa	663	641	723			
News pubblicate sul sito di Gruppo	370	458	568			
Post su Twitter	1.366	1.325	1.442			
<b>Totale interventi ufficio stampa</b>	<b>5.609</b>	<b>5.741</b>	<b>5.862</b>			

## Gestione responsabile della catena di fornitura

Totale fatturato	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo	
	2020	2020		2021	2022
Totale fatturato di Gruppo [migliaia di euro]	2.460.000	2.761.433	2.899.000	2.912.000	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Fornitori Supplier Gate*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo	
	2020	2020		2021	2022
Fornitori [n.]	7.352	9.004	10.058	9.770	
di cui:					
Italia [n.]	4.237	5.778	5.999	5.234	
Europa (esclusa Italia) [n.]	2.937	3.016	3.834	4.265	
Resto del mondo [n.]	178	210	225	271	
Quota dell'ordinato in Europa per sede legale del fornitore					
Europa [%]	99	99	98	98	
Resto del mondo [%]	1	1	2	2	

\* I dati si riferiscono unicamente ai fornitori con iscrizione completata o in itinere sul Supplier Gate del Gruppo Intesa Sanpaolo.

# Persone del Gruppo

## COMPOSIZIONE

Composizione dipendenti per Paese [n.]	2022		
	Uomini	Donne	Totale
Italia	35.909	37.126	73.035
Lussemburgo	133	79	212
Irlanda	17	12	29
Egitto	3.085	1.245	4.330
Albania	184	516	700
Croazia	946	2.687	3.633
Bosnia	176	373	549
Slovenia	178	503	681
Romania	160	411	571
Serbia	785	2.330	3.115
Ungheria	717	1.548	2.265
Slovacchia	1.097	2.592	3.689
Ucraina	162	570	732
Federazione Russa	230	677	907
Brasile	32	15	47
Moldavia	132	236	368
Stati Uniti	37	9	46
<b>Gruppo</b>	<b>43.980</b>	<b>50.929</b>	<b>94.909</b>

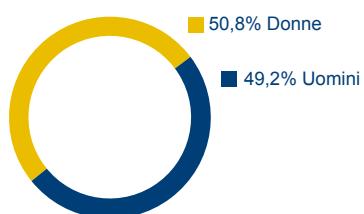
I dati sono al netto dei dipendenti con contratti atipici.

I dipendenti delle sussidiarie estere controllate da società italiane sono inclusi nel perimetro Italia.

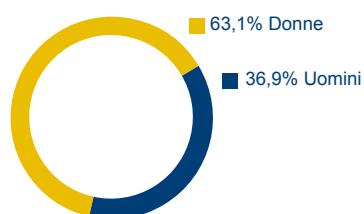
La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## Composizione dipendenti per genere

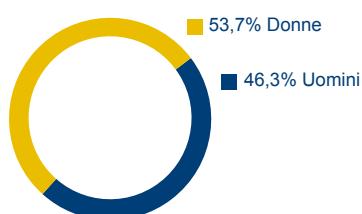
**Italia**



**Estero**



**Gruppo**



Le donne che lavorano in banca nel Sistema Italia rappresentano il 47,5% del personale, a fronte del 52,5% degli uomini.

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	63.126	20.029	83.155	102.495	74.615	19.439	94.054	73.019	19.180	92.199	
Uomini	30.699	7.333	38.032	48.930	36.928	7.051	43.979	35.901	6.996	42.897	
Donne	32.427	12.696	45.123	53.565	37.687	12.388	50.075	37.118	12.184	49.302	
Contratti a tempo determinato	20	2.424	2.444	2.455	15	2.451	2.466	13	2.576	2.589	
Uomini	8	1.067	1.075	1.081	8	1.073	1.081	7	1.049	1.056	
Donne	12	1.357	1.369	1.374	7	1.378	1.385	6	1.527	1.533	
Apprendistato	0	117	117	233	55	106	161	3	118	121	
Uomini	0	39	39	97	26	36	62	1	26	27	
Donne	0	78	78	136	29	70	99	2	92	94	

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	99,97	88,74	97,01	97,44	99,91	88,38	97,28	99,98	87,68	97,14	
Uomini	48,62	32,49	44,37	46,52	49,45	32,06	45,49	49,16	31,98	45,20	
Donne	51,35	56,25	52,64	50,93	50,46	56,32	51,79	50,82	55,70	51,95	
Contratti a tempo determinato	0,03	10,74	2,85	2,33	0,02	11,14	2,55	0,02	11,78	2,73	
Uomini	0,01	4,73	1,25	1,03	0,01	4,88	1,12	0,01	4,80	1,11	
Donne	0,02	6,01	1,60	1,31	0,01	6,26	1,43	0,01	6,98	1,62	
Apprendistato	0,00	0,52	0,14	0,22	0,07	0,48	0,17	0,00	0,54	0,13	
Uomini	0,00	0,17	0,05	0,09	0,03	0,16	0,06	0,00	0,12	0,03	
Donne	0,00	0,35	0,09	0,13	0,04	0,32	0,10	0,00	0,42	0,10	

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (98,4%), contratti a termine (0,6%), di apprendistato (1,0%).

Altre tipologie di lavoro	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	2020	2021	2022		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
Dipendenti assunti con contratto di lavoro misto [n.]*	380	380	858					779			

\* I dati sono considerati da quando è stata attivata tale tipologia di contratto e non sono riferiti al solo anno indicato.

Lavoro flessibile	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	2020	2021	2022		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
Personne del Gruppo abilitate al lavoro flessibile [n.]	65.500	80.500	78.000					74.000			

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo					
Contratti atipici e stage [n.]	2020			2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Contratto di somministrazione	38	56	94	101	38	37	75	40	17	57
Uomini	18	29	47	51	17	17	34	20	6	26
Donne	20	27	47	50	21	20	41	20	11	31
Contratto a progetto	26	0	26	26	21	0	21	24	0	24
Uomini	23	0	23	23	19	0	19	21	0	21
Donne	3	0	3	3	2	0	2	3	0	3
Stage	454	134	588	611	113	133	246	406	156	562
Uomini	225	45	270	280	48	45	93	166	65	231
Donne	229	89	318	331	65	88	153	240	91	331

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
Consulenti finanziari [n.]	2020			2021			2022		
	Italia			Italia			Italia		
Consulenti finanziari	5.727			6.594			6.645		
Uomini	4.491			5.191			5.193		
Donne	1.236			1.403			1.452		

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo					
Forza lavoro complessiva [n.]	2020			2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Forza lavoro complessiva	69.391	22.760	92.151	111.648	81.451	22.166	103.617	80.150	22.047	102.197
Uomini	35.464	8.513	43.977	54.953	42.237	8.222	50.459	41.309	8.142	49.451
Donne	33.927	14.247	48.174	56.695	39.214	13.944	53.158	38.841	13.905	52.746

Include dipendenti, altri collaboratori (nelle varie forme contrattuali) e consulenti finanziari.

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo					
Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti]	2020			2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Dirigenti	1,6	2,2	1,8	1,8	1,7	2,2	1,8	1,7	2,2	1,8
Uomini	1,3	1,4	1,3	1,3	1,4	1,3	1,4	1,3	1,3	1,3
Donne	0,4	0,9	0,5	0,4	0,4	0,9	0,5	0,4	0,9	0,5
Quadri direttivi	42,2	22,7	37,1	38,1	42,1	22,0	37,5	42,5	22,2	37,8
Uomini	25,3	12,8	22,0	23,5	25,8	12,2	22,7	25,8	12,2	22,7
Donne	16,9	9,9	15,0	14,6	16,3	9,8	14,8	16,6	10,0	15,1
Aree professionali	56,2	75,1	61,2	60,1	56,2	75,8	60,6	55,8	75,6	60,4
Uomini	22,0	23,2	22,4	22,8	22,3	23,6	22,6	22,0	23,4	22,3
Donne	34,2	51,8	38,8	37,3	33,9	52,2	38,0	33,8	52,3	38,0

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: dirigenti (2,4%), quadri direttivi (42,0%) e aree professionali (55,6%).

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere [% sul totale di categoria]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI		Gruppo Intesa Sanpaolo			
	2020		2020		2021		2022		
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dirigenti	72,6	27,4	75,4	24,6	74,0	26,0	72,2	27,8	
Quadri direttivi	59,4	40,6	61,6	38,4	60,6	39,4	60,0	40,0	
Dirigenti + Quadri direttivi	60,0	40,0	62,3	37,7	61,2	38,8	60,6	39,4	
Aree professionali	36,6	63,4	37,9	62,1	37,3	62,7	37,0	63,0	

Posizioni di diretto riporto al CEO* [%]	2021			2022		
	% Donne sul totale riporti di primo livello	6	6	% Donne sul totale riporti di secondo livello	20	21
% Donne sul totale riporti di primo e secondo livello		18	19			

\* Chief Executive Officer.

Dipendenti part time per genere	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020		2020		2021		2022			
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	16,0%	1,4%	12,2%	12,7%	16,2%	1,4%	12,8%	15,7%	1,4%	12,4%
Ripartizione dipendenti part time per genere [n.]	10.115	326	10.441	13.365	12.110	313	12.423	11.498	313	11.811
Uomini	894	50	944	1.133	1.277	39	1.316	1.129	37	1.166
Donne	9.221	276	9.497	12.232	10.833	274	11.107	10.369	276	10.645

In Italia il personale che lavora part time è il 15,7%, circa il 3% in più di incidenza percentuale rispetto al dato del Sistema Italia per il settore bancario (12,7%).

Età media dei dipendenti	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020		2020		2021		2022			
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Età media dipendenti	48,4	41,1	46,5	46,7	48,5	41,1	46,8	48,9	41,2	47,1
Uomini	49,6	41,6	47,9	48,1	49,5	41,5	48,1	49,9	41,5	48,3
Donne	47,4	40,7	45,4	45,5	47,4	40,8	45,6	48,0	41,1	46,1
Dirigenti	53,7	46,7	51,4	51,9	54,3	47,2	52,4	54,2	47,5	52,4
Quadri direttivi	51,5	46,2	50,7	50,7	51,6	46,3	50,9	52,0	46,5	51,2
Aree professionali	46,0	39,3	43,8	44,0	45,9	39,3	44,0	46,4	39,5	44,4

I dati del Sistema Italia per le maggiori banche sono i seguenti: età media dipendenti (48,6), uomini (49,6), donne (47,5), dirigenti (53,6), quadri direttivi (51,3) e aree professionali (46,2).

Dipendenti per fasce d'età [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020		2020		2021		2022			
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
<=30	2,9	17,8	6,8	6,5	3,5	18,4	6,9	3,3	19,2	7,0
Uomini	1,6	7,0	3,0	2,9	1,8	7,1	3,0	1,7	7,3	3,0
Donne	1,3	10,7	3,8	3,6	1,8	11,3	3,9	1,6	12,0	4,0
31-50	51,0	61,5	53,8	54,2	50,1	61,3	52,6	47,2	59,9	50,1
Uomini	21,4	21,2	21,3	22,8	21,9	21,3	21,7	20,6	21,0	20,7
Donne	29,6	40,4	32,5	31,4	28,2	40,0	30,9	26,6	38,9	29,4
>50	46,1	20,7	39,4	39,4	46,4	20,3	40,5	49,5	20,9	42,9
Uomini	25,6	9,2	21,3	22,0	25,9	8,7	21,9	26,9	8,6	22,7
Donne	20,4	11,5	18,1	17,4	20,5	11,7	18,5	22,6	12,2	20,2

La distribuzione dei dipendenti per fasce d'età nel Sistema Italia è la seguente: <= 30 (5,0%), 31 - 50 (51,9%) e > 50 (43,1%).

Banche Estere: senior manager assunti nella comunità locale	2022		
	Manager prima linea [n.]	Manager prima linea assunti nella comunità locale [n.]	Manager prima linea assunti nella comunità locale/Manager prima linea [%]
Albania	13	10	76,9
Croazia	19	17	89,5
Bosnia	12	9	75,0
Slovenia	14	11	78,6
Romania	12	10	83,3
Serbia	15	14	93,3
Slovacchia	16	13	81,3
Ucraina	11	9	81,8
Ungheria	13	11	84,6
Moldavia	12	10	83,3
Egitto	14	12	85,7
Federazione Russa	16	16	100,0

La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

Dipendenti per livello d'istruzione e genere [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Laureati	41,6	72,2	49,6	49,2	43,9	72,8	50,5	46,9	73,0	52,9
Uomini	20,0	29,1	22,4	22,8	21,2	28,9	23,0	22,7	28,8	24,1
Donne	21,6	43,1	27,2	26,5	22,7	44,0	27,5	24,2	44,1	28,8
Diplomati	53,5	25,3	46,0	46,7	50,7	24,3	44,7	49,7	23,9	43,8
Uomini	25,2	6,9	20,4	22,1	24,6	6,8	20,6	24,1	6,5	20,1
Donne	28,3	18,4	25,7	24,6	26,1	17,6	24,2	25,6	17,4	23,7
Altro	4,9	2,6	4,3	4,1	5,4	2,8	4,8	3,4	3,1	3,3
Uomini	3,4	1,4	2,9	2,7	3,6	1,5	3,1	2,4	1,5	2,2
Donne	1,6	1,1	1,4	1,3	1,7	1,4	1,7	1,1	1,5	1,2

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono i seguenti: laureati e con titolo post-laurea (48,5%), diplomati (47,6%), altro (3,8%).

Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Anzianità media totale	21,7	11,6	19,1	19,3	21,4	11,5	19,1	21,7	11,7	19,4
Uomini	22,0	11,8	19,8	20,1	21,6	11,7	19,8	21,8	11,7	19,9
Donne	21,5	11,4	18,4	18,6	21,2	11,4	18,5	21,6	11,6	18,9
Dirigenti	20,8	12,6	18,1	18,5	21,0	12,8	18,8	20,8	14,0	18,9
Quadri direttivi	24,7	17,2	23,5	23,5	24,4	17,1	23,4	24,5	17,2	23,5
Aree professionali	19,5	9,8	16,4	16,7	19,2	9,9	16,5	19,6	10,0	16,8

Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Disabili	4,9	1,8	4,1	4,4	5,1	1,9	4,3	5,1	2,5	4,5
Uomini	2,7	0,7	2,1	2,3	2,7	0,6	2,3	2,7	0,9	2,3
Donne	2,2	1,1	1,9	2,0	2,3	1,3	2,1	2,4	1,6	2,2
Categorie protette	1,3	0,9	1,2	1,2	1,3	0,9	1,2	1,2	0,8	1,1
Uomini	0,7	0,1	0,5	0,5	0,6	0,1	0,5	0,6	0,1	0,5
Donne	0,6	0,8	0,7	0,7	0,6	0,8	0,7	0,6	0,8	0,6

Assunzioni per genere ed età [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2020	2021			2022	
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale	785	2.246	3.031	3.071	1.380	2.611	3.991	1.429	3.054	4.483
Uomini	431	858	1.289	1.314	665	942	1.607	807	1.044	1.851
Donne	354	1.388	1.742	1.757	715	1.669	2.384	622	2.010	2.632
<=30	432	1.180	1.612	1.636	976	1.397	2.373	703	1.640	2.343
31-50	336	1.012	1.348	1.363	366	1.114	1.480	641	1.278	1.919
>50	17	54	71	72	38	100	138	85	136	221

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Tasso assunzioni per genere ed età [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
Totale	1,2	10,0	3,5	1,8	11,9	4,1	2,0	14,0	4,7	
Uomini	1,4	10,2	3,3	1,8	11,5	3,6	2,2	12,9	4,2	
Donne	1,1	9,8	3,7	1,9	12,1	4,6	1,7	14,6	5,2	
<=30	23,4	29,4	27,5	36,9	34,5	35,5	29,0	39,0	35,4	
31-50	1,0	7,3	2,9	1,0	8,3	2,9	1,9	9,8	4,0	
>50	0,1	1,2	0,2	0,1	2,2	0,4	0,2	3,0	0,5	

Cessazioni per genere ed età [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2020	2021			2022	
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale	3.363	2.709	6.072	6.237	4.358	3.167	7.525	3.486	3.181	6.667
Uomini	1.969	1.061	3.030	3.138	2.651	1.209	3.860	2.147	1.139	3.286
Donne	1.394	1.648	3.042	3.099	1.707	1.958	3.665	1.339	2.042	3.381
<=30	114	661	775	792	162	770	932	256	918	1.174
31-50	300	1.372	1.672	1.737	679	1.651	2.330	813	1.685	2.498
>50	2.949	676	3.625	3.708	3.517	746	4.263	2.417	578	2.995

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Tasso cessazioni per genere ed età [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
Totale	5,3	12,0	7,1	5,8	14,4	7,8	4,8	14,5	7,0	
Uomini	6,4	12,6	7,7	7,2	14,8	8,6	6,0	14,1	7,5	
Donne	4,3	11,7	6,5	4,5	14,2	7,1	3,6	14,8	6,6	
<=30	6,2	16,5	13,2	6,1	19,0	13,9	10,6	21,8	17,7	
31-50	0,9	9,9	3,6	1,8	12,2	4,6	2,4	12,9	5,3	
>50	10,1	14,5	10,7	10,1	16,7	10,9	6,7	12,7	7,4	

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
Cessazioni per motivazione [n.]	2020			2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Rapporti di lavoro cessati nell'anno	3.363	2.709	6.072	6.237	4.358	3.167	7.525	3.486	3.181	6.667
Dimissioni	427	904	1.331	1.423	900	1.193	2.093	1.131	1.538	2.669
Pensionamenti	135	182	317	320	89	172	261	143	171	314
Esodo	2.663	0	2.663	2.711	3.202	0	3.202	2.026	0	2.026
Morte	73	34	107	115	76	40	116	79	14	93
Altro - incentivate	10	578	588	588	17	607	624	6	381	387
Altro - non incentivate	42	801	843	853	68	988	1.056	87	929	1.016
Cessazioni per scadenza tempo determinato	13	210	223	227	6	167	173	14	148	162

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
Turnover per genere ed età	2020			2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale	-2.578	-463	-3.041	-3.166	-2.978	-556	-3.534	-2.057	-127	-2.184
Uomini	-1.538	-203	-1.741	-1.824	-1.986	-267	-2.253	-1.340	-95	-1.435
Donne	-1.040	-260	-1.300	-1.342	-992	-289	-1.281	-717	-32	-749
<=30	318	519	837	844	814	627	1.441	447	722	1.169
31-50	36	-360	-324	-374	-313	-537	-850	-172	-407	-579
>50	-2.932	-622	-3.554	-3.636	-3.479	-646	-4.125	-2.332	-442	-2.774

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
Tasso di turnover per genere ed età [%]	2020			2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale	-3,9	-2,0	-3,4	-3,8	-2,5	-3,5	-2,7	-0,6	-2,2
Uomini	-4,8	-2,3	-4,3	-5,1	-3,2	-4,8	-3,6	-1,2	-3,2
Donne	-3,1	-1,8	-2,7	-2,6	-2,0	-2,4	-1,9	-0,2	-1,4
<=30	20,8	14,9	16,7	44,5	18,3	27,5	22,7	20,7	21,4
31-50	0,1	-2,5	-0,7	-0,8	-3,8	-1,6	-0,5	-3,0	-1,2
>50	-9,2	-11,8	-9,5	-9,1	-12,6	-9,5	-6,1	-8,8	-6,4

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

Promozioni per genere	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totali	3.371	2.179	5.550	7.216	5.922	2.227	8.149	6.054	3.192	9.246	
Uomini [n.]	1.547	1.274	2.821	3.738	2.688	908	3.596	2.798	1.521	4.319	
Donne [n.]	1.824	905	2.729	3.478	3.234	1.319	4.553	3.256	1.671	4.927	
Collaboratori promossi [%]	5,3	9,7	6,5	6,9	7,9	10,1	8,4	8,3	14,6	9,7	
Uomini [% su collaboratori promossi]	45,9	58,5	50,8	51,8	45,4	40,8	44,1	46,2	47,7	46,7	
Donne [% su collaboratori promossi]	54,1	41,5	49,2	48,2	54,6	59,2	55,9	53,8	52,3	53,3	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Media retribuzioni base lorde per categoria e genere FTE* [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Dirigenti	156,0	76,7	129,6	155,5	79,4	134,6	169,0	75,1	143,3
Uomini	163,0	88,6	141,5	160,6	91,9	144,8	175,7	86,6	155,2
Donne	132,1	56,8	98,1	136,8	58,9	105,9	147,5	57,6	112,7
Quadri direttivi	59,7	23,3	53,8	61,3	25,8	56,6	62,8	26,4	57,8
Uomini	61,7	23,4	55,9	63,5	26,4	58,9	65,2	26,7	60,4
Donne	56,5	23,1	50,6	57,8	25,1	52,8	59,0	25,9	53,9
Aree professionali	40,4	13,6	31,4	41,2	14,2	33,2	42,3	14,8	34,0
Uomini	40,4	15,2	33,3	41,2	15,8	34,9	42,4	16,1	35,9
Donne	40,4	12,9	30,3	41,2	13,5	32,1	42,1	14,2	32,8

I livelli di retribuzione di base del personale femminile non differiscono, per ruolo e anzianità comparabili, da quelli del personale maschile.

\* 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.

Media remunerazioni per categoria e genere FTE* [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Dirigenti uomini	267,8	115,7	224,0	278,6	116,7	241,2	286,0	106,9	244,7
Dirigenti donne	210,1	70,4	146,9	224,5	70,0	163,2	220,2	70,4	162,2
Quadri direttivi uomini	70,6	28,2	64,1	70,7	30,5	65,8	73,3	31,1	68,0
Quadri direttivi donne	63,6	26,4	57,1	64,0	27,6	58,5	65,5	29,2	59,9
Aree professionali uomini	43,5	17,1	36,0	43,6	17,4	37,1	45,4	17,9	38,6
Aree professionali donne	43,5	13,8	32,6	43,7	14,5	34,2	45,1	15,7	35,2
Media remunerazione annua di tutti i dipendenti	57,6	19,6	47,3	58,3	20,3	49,5	60,3	21,1	51,0
Rapporto tra remunerazione del CEO e remunerazione media di tutti i dipendenti**	74,0			80,3					97,0
Mediana remunerazione annua di tutti i dipendenti	50,5			50,8					47,5
Rapporto tra remunerazione del CEO e valore mediano delle remunerazioni di tutti i dipendenti**	84,5			92,2					104,1

Comprende la retribuzione base media linda e la parte variabile.

\* 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.

\*\* Si precisa che nel 2020 e 2021 i rapporti tra la remunerazione del CEO e quella di tutti i dipendenti sono stati calcolati con riferimento al perimetro Italia che coincide con la sede operativa più significativa del Gruppo e che consente di confrontare le retribuzioni di dipendenti impiegati nel medesimo mercato del lavoro e, di conseguenza, con livelli retributivi omogenei. Nel 2022 si osserva un incremento di tali indicatori risultato del combinatorio disposto, in via maggioritaria, del cambio di metodologia di calcolo (si è passati infatti dal considerare il solo perimetro Italia al ricomprensore tutto il Gruppo includendo, pertanto, i paesi esteri in cui il Gruppo è presente e nei quali si osservano livelli retributivi significativamente inferiori rispetto a quelli italiani, in coerenza con le prassi locali) e, in subordine, dell'aumento delle componenti variabili liquidate al CEO nel corso del 2022 e rinvenienti da sistemi incentivanti degli anni precedenti. Ulteriori informazioni sono disponibili nella Relazione sulle Remunerazioni.

Rapporto retribuzione e remunerazione donne/uomini - FTE* [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Rapporto retribuzioni base - donne su uomini - FTE									
Dirigenti	0,8	0,6	0,7	0,9	0,6	0,7	0,8	0,7	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,0	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	1,0	0,9
Aree professionali	1,0	0,8	0,9	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	0,8	0,7	0,7
Quadri direttivi	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9
Aree professionali	1,0	0,8	0,9	1,0	0,8	0,9	1,0	0,9	0,9

La retribuzione base è annua linda. La remunerazione è calcolata come retribuzione più eventuale bonus/sistema premiante.

\* 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.

Rapporto tra il salario standard di un neoassunto* per genere e il salario minimo locale**	2021		2022	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Italia	1,0	1,0	1,0	1,0
Lussemburgo	1,2	1,2	1,1	1,0
Irlanda	2,1	1,9	1,9	3,3
Egitto	1,2	1,2	1,0	1,0
Albania	1,0	1,0	1,0	1,0
Croazia	1,2	1,2	1,5	1,4
Bosnia	1,2	1,2	1,2	1,2
Slovenia	1,0	1,0	1,0	1,0
Romania	1,0	1,0	1,0	1,1
Serbia	1,2	1,2	1,2	1,2
Ungheria	1,1	1,0	1,1	1,1
Slovacchia	1,2	1,1	1,2	1,1
Ucraina	1,1	1,0	0,9	1,1
Federazione Russa	1,7	1,9	1,8	1,8
Brasile	3,6	3,7	3,6	3,6
Moldavia	2,2	2,0	2,1	2,1
Stati Uniti***	-	1,8	0,9	1,6

\* 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.

\*\*\* Non risultano assunzioni di uomini nel 2021.

Valutazione delle performance	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo		
	2020		2021	2022	
	Esterio	Esterio	Italia	Esterio	Gruppo
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [%]	91,0	87,7	99,0	90,0	96,9
Uomini	96,5	93,7	98,9	95,6	98,3
Donne	87,8	84,2	99,1	86,8	95,7
Dirigenti [%]	96,6	94,2	99,6	96,0	98,6
Uomini	98,4	95,2	99,7	97,2	99,1
Donne	93,8	92,5	99,3	94,3	97,3
Quadri direttivi [%]	97,3	95,4	99,3	96,0	98,8
Uomini	99,1	97,6	99,3	98,5	99,2
Donne	95,1	92,6	99,2	92,9	98,3
Aree professionali [%]	88,9	85,3	98,8	88,1	95,7
Uomini	94,9	91,6	98,5	94,0	97,4
Donne	86,3	82,4	99,0	85,5	94,7
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [n.]	20.543	19.290	72.312	19.694	92.006
Uomini	8.140	7.646	35.531	7.714	43.245
Donne	12.403	11.644	36.781	11.980	48.761
Dirigenti [n.]	483	452	1.268	461	1.729
Uomini	303	279	976	279	1.255
Donne	180	173	292	182	474
Quadri direttivi [n.]	4.991	4.623	30.786	4.656	35.442
Uomini	2.858	2.619	18.723	2.634	21.357
Donne	2.133	2.004	12.063	2.022	14.085
Aree professionali [n.]	15.069	14.215	40.258	14.577	54.835
Uomini	4.979	4.748	15.832	4.801	20.633
Donne	10.090	9.467	24.426	9.776	34.202

Nel 2022 è stata affinata la metodologia di raccolta e rendicontazione dei dati. Si precisa che a seguito dell'affinamento della metodologia non sono rendicontabili gli anni comparativi 2020 e 2021 per i quali la valutazione delle performance ha coinvolto la quasi totalità dei dipendenti del perimetro Italia.

Ripartizione personale di filiale per categoria e genere [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2021			2020	2022	
	Italia	Esterio	Gruppo	Gruppo	Italia	Esterio	Gruppo	Italia	Esterio	Gruppo
Direttori	10,8	9,3	10,4	10,6	9,5	9,1	9,4	9,7	9,0	9,5
Uomini	6,9	4,0	6,1	6,7	6,2	3,8	5,7	6,1	3,9	5,6
Donne	3,9	5,2	4,3	3,8	3,3	5,3	3,7	3,5	5,1	3,9
Gestori direttivi	61,9	39,6	56,2	56,1	61,6	43,6	57,5	62,0	45,6	58,2
Uomini	21,5	12,6	19,2	20,8	22,3	13,6	20,3	21,9	13,8	20,0
Donne	40,4	27,0	36,9	35,4	39,3	30,1	37,2	40,1	31,8	38,1
Altro	27,3	51,1	33,4	33,3	28,9	47,3	33,1	28,3	45,5	32,3
Uomini	13,7	14,2	13,9	14,3	14,2	13,4	14,0	13,9	12,6	13,6
Donne	13,6	36,9	19,6	19,0	14,7	33,9	19,1	14,5	32,9	18,8

Nel 2022, rispetto al totale dei Direttori di filiale pari a 3.823, 1.563 sono donne e 2.260 uomini.

## FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale [ore]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Dirigenti	63.466	35.271	98.736	109.703	115.558	40.747	156.305	96.048	52.641	148.688	
Uomini	50.559	20.490	71.049	80.990	91.267	20.911	112.178	70.659	25.549	96.208	
Donne	12.906	14.781	27.687	28.713	24.291	19.836	44.127	25.389	27.091	52.480	
Quadri direttivi	3.897.981	269.125	4.167.106	4.772.837	4.553.223	301.440	4.854.663	4.033.695	353.753	4.387.449	
Uomini	2.286.012	114.728	2.400.740	2.822.137	2.784.903	130.319	2.915.222	2.401.926	170.442	2.572.367	
Donne	1.611.969	154.397	1.766.366	1.950.700	1.768.320	171.121	1.939.441	1.631.770	183.312	1.815.081	
Aree professionali	6.120.470	1.280.945	7.401.415	8.103.620	6.670.225	1.340.142	8.010.367	6.267.320	1.658.212	7.925.532	
Uomini	2.285.266	316.917	2.602.183	2.905.962	2.616.314	329.027	2.945.341	2.435.451	421.220	2.856.671	
Donne	3.835.204	964.028	4.799.231	5.197.658	4.053.910	1.011.116	5.065.026	3.831.869	1.236.992	5.068.860	
Totali	10.081.917	1.585.340	11.667.257	12.986.160	11.339.006	1.682.329	13.021.335	10.397.063	2.064.606	12.461.669	
Uomini	4.621.838	452.135	5.073.973	5.809.089	5.492.485	480.256	5.972.741	4.908.036	617.211	5.525.247	
Donne	5.460.079	1.133.205	6.593.284	7.177.071	5.846.521	1.202.073	7.048.594	5.489.027	1.447.395	6.936.422	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* I dati sono esposti sulla base di un calcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa. I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno.

Formazione per categoria professionale [n° partecipanti]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Dirigenti	989	464	1.453	1.739	1.268	445	1.713	1.264	460	1.724	
Uomini	767	284	1.051	1.308	998	273	1.271	971	279	1.250	
Donne	222	180	402	431	270	172	442	293	181	474	
Quadri direttivi	26.137	4.599	30.736	38.739	31.174	4.500	35.674	30.848	4.666	35.514	
Uomini	15.697	2.562	18.259	23.865	19.115	2.480	21.595	18.760	2.566	21.326	
Donne	10.440	2.037	12.477	14.874	12.059	2.020	14.079	12.088	2.100	14.188	
Aree professionali	34.703	15.363	50.066	59.966	41.114	15.071	56.185	40.101	15.271	55.372	
Uomini	13.466	4.766	18.232	22.587	16.166	4.649	20.815	15.727	4.728	20.455	
Donne	21.237	10.597	31.834	37.379	24.948	10.422	35.370	24.374	10.543	34.917	
Totali	61.829	20.426	82.255	100.444	73.556	20.016	93.572	72.213	20.397	92.610	
Uomini	29.930	7.612	37.542	47.760	36.279	7.402	43.681	35.458	7.573	43.031	
Donne	31.899	12.814	44.713	52.684	37.277	12.614	49.891	36.755	12.824	49.579	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Formazione per fasce d'età [n. ore]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Ore di formazione**											
<=30	99.252	185.919	285.171	357.295	206.432	242.004	448.436	201.723	306.609	508.332	
31-50	1.857.382	454.921	2.312.303	3.075.429	2.112.878	577.016	2.689.894	1.852.881	682.858	2.535.739	
>50	1.547.911	213.872	1.761.783	2.145.990	1.702.732	127.057	1.829.789	1.681.437	150.641	1.832.078	
Ore di formazione erogate pro-capite**											
<=30	54	46	49	52	78	60	67	83	73	77	
31-50	58	33	50	54	57	43	53	54	52	53	
>50	53	46	52	52	49	28	47	47	33	45	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per contenuti [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Manageriale	9,2	9,1	9,2	8,9	7,5	6,5	7,3	6,8	4,7	6,3	
Commerciale	5,6	17,3	7,9	8,9	4,5	15,4	6,6	4,5	17,0	7,4	
Operativa	38,7	22,5	35,6	34,0	43,6	26,7	40,4	46,2	28,9	42,1	
Credito	5,7	7,1	6,0	5,5	5,3	6,0	5,4	2,6	5,2	3,2	
Finanza	32,5	10,7	28,2	29,1	25,5	13,3	23,2	29,6	9,9	25,0	
Esteri	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,0	
Informatica	3,2	2,5	3,0	4,3	2,4	4,0	2,7	2,5	3,1	2,7	
Specialistica	3,8	25,8	8,1	7,2	5,4	23,1	8,7	2,9	28,1	8,8	
Lingistica	1,2	4,9	1,9	2,1	5,8	4,9	5,6	4,8	3,1	4,4	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Formazione pro-capite per contenuti [n. ore]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Manageriale	5,1	3,4	4,7	4,1	4,1	2,8	3,8	3,5	2,5	3,3	
Commerciale	3,1	6,5	4,0	4,1	2,4	6,6	3,4	2,3	8,8	3,8	
Operativa	21,5	8,5	18,1	15,8	23,5	11,5	20,7	23,6	15,0	21,6	
Credito	3,2	2,7	3,1	2,6	2,9	2,6	2,8	1,4	2,7	1,7	
Finanza	18,1	4,1	14,4	13,5	13,7	5,7	11,9	15,1	5,2	12,8	
Esteri	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	
Informatica	1,8	0,9	1,5	2,0	1,3	1,7	1,4	1,3	1,6	1,4	
Specialistica	2,1	9,8	4,1	3,4	2,9	9,9	4,5	1,5	14,6	4,5	
Lingistica	0,7	1,9	1,0	1,0	3,1	2,1	2,9	2,5	1,6	2,3	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Sussidi e agevolazioni ricevuti relativi al personale [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale	497	193	691	1.819	4.413	177	4.591	14.303	235	14.538	
di cui importo formazione finanziata (solo Italia)	497	0	497	1.051	4.413	0	4.413	14.303	0	14.303	
di cui altro	0	193	193	768	0	177	177	0	235	235	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Formazione per categoria e genere [ore medie]*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2021			2022		
	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo
Dirigenti	28,1	41,4	32,4	39,1	46,3	41,1	39,8	57,4	44,6
Uomini	28,0	38,2	30,8	38,7	37,9	38,5	36,7	44,9	38,6
Donne	28,6	46,5	36,8	40,9	59,4	48,4	50,1	76,0	60,4
Quadri direttivi	51,4	31,8	48,3	51,8	36,4	49,7	47,5	39,8	46,4
Uomini	50,5	24,9	46,6	51,9	29,2	49,1	46,8	34,6	45,3
Donne	52,8	40,8	50,7	51,5	45,3	50,6	48,5	46,2	48,2
Aree professionali	59,4	39,6	53,0	55,9	44,8	52,7	54,3	55,6	54,7
Uomini	56,9	35,9	51,2	56,0	38,6	51,9	54,3	48,1	52,8
Donne	61,0	41,2	54,0	55,8	47,7	53,3	54,3	58,9	55,8
Ore di formazione per dipendente [n.]*	55,5	37,9	50,9	53,9	43,0	51,4	51,2	52,1	51,4

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per modalità di erogazione	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2021			2022		
	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]*	2,2	30,9	6,1	3,2	34,4	7,2	3,9	32,8	8,7
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	97,8	69,1	93,9	96,8	65,6	92,8	96,1	67,2	91,3
Numero iscritti	61.829	20.426	82.255	73.556	20.016	93.572	72.213	20.397	92.610
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	10.081.917	1.585.340	11.667.257	11.339.006	1.682.329	13.021.335	10.397.063	2.064.606	12.461.669

\* I dati sono esposti sulla base di un calcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa. I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno.

Costi di formazione	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2021			2022		
	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo
Costi di formazione [migliaia di euro]	9.919	3.340	13.259	13.748	3.262	17.010	55.184	3.823	59.007
Costi di formazione per collaboratore [euro]	157	148	155	184	148	176	756	175	622

## SODDISFAZIONE DELLE PERSONE DEL GRUPPO E COMUNICAZIONE

Clima aziendale	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo			
	2020**		2021		2022**	
	Italia	Esteri	Italia	Esteri	Italia	Esteri
Analisi di clima [% aderenti all'indagine sul campione selezionato]	-	-	62,3	55,7	-	-
Indice di soddisfazione dipendenti [%]	-	-	76,0*	73,0	-	-
Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	-	-	7,0	-5,0	-	-
Analisi di clima [n.]	-	-	1	1	-	-
Eventi di comunicazione interna [n.]	157	386	232	387	423	576
Focus group [n.]	18	18	12	39	6	33
Partecipanti ai focus group [n.]	144	4.411	120	4.012	48	5.968

\* Rilevazione effettuata su aree professionali e quadri direttivi.

\*\* Nel 2020 e nel 2022 non sono state condotte indagini di clima.

Accessi Web Tv e House organ	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo	
	2020	2021	2021	2022
WebTv accessi totali [n.]*	507.630		427.229	621.712
House organ: numero totale di accessi online	350.225		320.888	290.736

\* Gli accessi unici medi giornalieri alla intranet aziendale nel 2022 sono 66.700.

## LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2021			2022		
	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	45.581	6.937	52.519	68.606	54.502	6.511	61.012	52.776	6.431	59.207
Dirigenti	157	58	215	323	231	49	280	237	52	289
Quadri direttivi	18.399	2.421	20.819	27.538	22.026	2.133	24.159	21.357	2.068	23.425
Aree professionali	27.026	4.459	31.485	40.745	32.245	4.329	36.574	31.182	4.311	35.493
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]*	76,3	31,4	64,2	68,2	77,1	30,4	66,2	76,2**	29,8	65,2
Giorni di assenza per motivazioni sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	77.142	604	77.746	90.697	84.745	129	84.874	93.948	131	94.078
Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	1.420	96	1.516	1.519	1.466	131	1.597	1.197	131	1.328
Uomini	600	52	652	653	765	67	832	539	49	588
Donne	820	44	864	866	701	64	765	658	82	739
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	30	0	30	33	1.039	0	1.039	620	0	620
Uomini	18	0	18	19	552	0	552	291	0	291
Donne	12	0	12	14	487	0	487	329	0	329
Giorni di assenza per assemblee	1.390	96	1.486	1.486	427	131	558	578	131	708
Uomini	582	52	634	634	213	67	280	248	49	297
Donne	808	44	852	852	214	64	278	329	82	411

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e il 55,2% dei dipendenti all'estero. Con riferimento ai dipendenti non coperti da accordi collettivi, si segnala che nella maggior parte dei paesi in cui il Gruppo opera i contratti di lavoro sono regolati dalle legislazioni sul lavoro locali. In taluni casi, ai dipendenti non coperti da accordi di contrattazione collettiva sono applicate le medesime condizioni riservate ai dipendenti coperti dagli accordi; in altri casi (ad esempio per dipendenti con contratti di dirigenza) le condizioni contrattuali sono definite individualmente.

\* I dati sono stati calcolati 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 a 77,5%.

## WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

Contributi a favore dei collaboratori [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Polizze assicurative e infortuni	20.805	21.159	41.964	42.022	25.245	1.089	26.334	20.299	693	20.992	
Premio fedeltà	11.042	323	11.366	11.366	9.602	274	9.876	9.742	672	10.413	
Erogazioni figli studenti	3.620	90	3.710	6.918	7.288	176	7.465	7.117	132	7.248	
Attività ricreative culturali	3.407	1.570	4.978	5.127	3.566	1.791	5.357	3.789	1.133	4.922	
Erogazioni per figli portatori di handicap	2.975	21	2.995	3.710	6.567	31	6.598	6.925	29	6.954	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Assistenza sanitaria e previdenza complementare	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Contributi a carico dell'azienda per assistenza sanitaria integrativa [migliaia di euro]	75.914	4.612	80.526	80.594	83.674	3.511	87.186	96.424	4.485	100.909	
Assistenza sanitaria: assistiti [n.]	64.440	10.247	74.687	95.254	74.854	10.282	85.136	75.078	10.225	85.303	
Contributi a carico dell'azienda per previdenza complementare [migliaia di euro]	140.509	3.644	144.153	183.633	172.862	4.128	176.990	174.172	4.083	178.255	
Previdenza complementare: assistiti [n.]	63.012	3.573	66.585	86.031	79.577	3.079	82.656	73.064	3.299	76.363	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
	2020				2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo			Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Mutui [n.]	3.180	884	4.064	4.492	4.028	916	4.944	3.671	1.057	4.728	
Totale erogato mutui [migliaia di euro]	524.055	55.544	579.599	628.462	680.720	68.578	749.298	625.372	87.163	712.535	
Prestiti [n.]	13.209	3.768	16.977	17.997	19.149	6.215	25.364	25.600	5.286	30.886	
Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	116.643	43.555	160.197	180.679	140.051	49.415	189.466	169.371	32.386	201.757	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020). 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 per maternità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo	
	2020		2021	2022
	Italia	Italia	Italia	Italia
Dipendenti che hanno diritto a congedi per maternità	63.146		74.685	73.035
Uomini	30.707		36.962	35.909
Donne	32.439		37.723	37.126
Dipendenti che hanno usufruito del congedo per maternità obbligatoria	994		1.218	1.055
Uomini	29		6	23
Donne	965		1.212	1.032
Dipendenti che sono rientrati dal congedo per maternità obbligatoria	804		891	857
Uomini	27		6	23
Donne	777		885	834
Dipendenti rientrati dal congedo per maternità obbligatoria che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della Banca	1.039		1.321	850
Uomini	19		276	6
Donne	1.020		1.045	844

Congedi per maternità - Tassi [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo	
	2020		2021	2022
	Italia	Italia	Italia	Italia
Tasso di ritorno al lavoro dopo il congedo per maternità obbligatoria	99,1%		99,2%	99,0%
Uomini	100,0%		100,0%	100,0%
Donne	99,1%		99,2%	98,9%
Tasso di retention dei dipendenti rientrati dal congedo per maternità obbligatoria e ancora dipendenti nei 12 mesi successivi	99,3%		97,2%	95,3%
Uomini	90,5%		89,6%	100,0%
Donne	99,5%		99,4%	95,3%

Assenze per motivazione e genere - giorni persi [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2020	2021			2022	
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale assenze	1.101.973	679.317	1.781.290	1.948.269	1.039.834	610.822	1.650.656	1.174.853	627.577	1.802.430
Malattia	501.957	142.808	644.765	767.520	477.181	154.106	631.287	652.938	162.851	815.789
Uomini	219.274	20.028	239.301	301.858	209.852	22.817	232.670	281.952	27.811	309.763
Donne	282.683	122.780	405.463	465.662	267.329	131.289	398.618	370.986	135.040	506.026
Infortunio	10.220	4.013	14.233	15.534	12.810	3.329	16.139	11.583	2.001	13.585
Uomini	4.124	577	4.701	5.450	6.639	410	7.049	5.752	278	6.030
Donne	6.095	3.436	9.531	10.083	6.172	2.919	9.091	5.831	1.723	7.554
Puerperio	151.927	343.172	495.099	515.728	190.354	286.645	476.999	173.637	274.370	448.008
Uomini	7.843	4.502	12.345	12.821	10.739	3.210	13.949	11.368	4.243	15.611
Donne	144.084	338.670	482.754	502.906	179.615	283.435	463.050	162.270	270.127	432.397
Motivi personali e familiari	89.320	167.430	256.750	266.638	106.582	146.910	253.491	124.129	120.340	244.469
Uomini	39.727	83.967	123.693	128.055	46.175	69.350	115.526	52.583	65.352	117.935
Donne	49.593	83.463	133.056	138.583	60.406	77.559	137.966	71.546	54.989	126.534
Congedi per incarichi pubblici	8.513	885	9.398	10.824	8.145	1.468	9.613	11.267	541	11.807
Uomini	5.745	325	6.070	7.208	6.012	647	6.659	7.618	528	8.146
Donne	2.768	560	3.328	3.616	2.132	821	2.953	3.649	13	3.661
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	7.175	268	7.443	8.198	8.665	315	8.980	9.006	482	9.487
Uomini	5.084	127	5.211	5.799	6.056	145	6.200	6.128	283	6.411
Donne	2.091	141	2.232	2.398	2.609	170	2.779	2.877	199	3.076
Handicap	151.581	942	152.523	162.709	125.721	897	126.618	132.241	1.292	133.532
Uomini	61.411	370	61.781	66.629	51.458	149	51.607	52.748	242	52.990
Donne	90.171	572	90.743	96.080	74.262	748	75.010	79.493	1.050	80.543
Altro	181.281	19.799	201.079	201.118	110.378	17.152	127.530	60.052	65.700	125.752
Uomini	83.516	2.478	85.994	85.994	62.250	1.936	64.185	37.688	12.435	50.123
Donne	97.764	17.321	115.086	115.125	48.128	15.217	63.345	22.364	53.266	75.629

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).  
I giorni persi sono calcolati sulla base dei giorni lavorativi in calendario.

Assenze per motivazione e genere [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale assenze su giorni teorici lavorativi	7,93	13,68	9,45	6,33	12,62	7,76	7,31	13,04	8,63
Uomini	3,07	2,26	2,86	2,43	2,04	2,34	2,84	2,31	2,72
Donne	4,86	11,42	6,59	3,90	10,58	5,42	4,47	10,73	5,92
Malattia	3,61	2,88	3,42	2,90	3,18	2,97	4,06	3,38	3,91
Uomini	1,58	0,40	1,27	1,28	0,47	1,09	1,75	0,58	1,48
Donne	2,03	2,47	2,15	1,63	2,71	1,87	2,31	2,81	2,42
Infortunio	0,07	0,08	0,08	0,08	0,07	0,08	0,07	0,04	0,07
Uomini	0,03	0,01	0,02	0,04	0,01	0,03	0,04	0,01	0,03
Donne	0,04	0,07	0,05	0,04	0,06	0,04	0,04	0,04	0,04
Puerperio	1,09	6,91	2,63	1,16	5,92	2,24	1,08	5,70	2,15
Uomini	0,06	0,09	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,09	0,07
Donne	1,04	6,82	2,56	1,09	5,86	2,18	1,01	5,61	2,07
Motivi personali e familiari	0,64	3,37	1,36	0,65	3,04	1,19	0,77	2,50	1,17
Uomini	0,29	1,69	0,66	0,28	1,43	0,54	0,33	1,36	0,56
Donne	0,36	1,68	0,71	0,37	1,60	0,65	0,45	1,14	0,61
Congedi per incarichi pubblici	0,06	0,02	0,05	0,05	0,03	0,05	0,07	0,01	0,06
Uomini	0,04	0,01	0,03	0,04	0,01	0,03	0,05	0,01	0,04
Donne	0,02	0,01	0,02	0,01	0,02	0,01	0,02	0,00	0,02
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	0,05	0,01	0,04	0,05	0,01	0,04	0,06	0,01	0,05
Uomini	0,04	0,00	0,03	0,04	0,00	0,03	0,04	0,01	0,03
Donne	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01
Handicap	1,09	0,02	0,81	0,77	0,02	0,60	0,82	0,03	0,64
Uomini	0,44	0,01	0,33	0,31	0,00	0,24	0,33	0,01	0,25
Donne	0,65	0,01	0,48	0,45	0,02	0,35	0,49	0,02	0,39
Altro	1,30	0,40	1,07	0,67	0,35	0,60	0,37	1,37	0,60
Uomini	0,60	0,05	0,46	0,38	0,04	0,30	0,23	0,26	0,24
Donne	0,70	0,35	0,61	0,29	0,31	0,30	0,14	1,11	0,36

Assenteismo e malattia professionale - tassi	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020			2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Tasso di assenteismo*	4,90	3,00	4,40	3,86	3,31	3,73	5,09	3,48	4,72
Uomini	4,39	1,16	3,69	3,45	1,35	3,07	4,49	1,64	3,97
Donne	5,39	4,10	5,00	4,26	4,47	4,31	5,68	4,55	5,37
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.

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
Infortuni per anno e genere	2020			2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale infortuni nell'anno [n.]	380	63	443	481	485	41	526	474	46	520
Uomini	162	10	172	190	216	6	222	203	7	210
Donne	218	53	271	291	269	35	304	271	39	310
Tasso di infortunio**	4,31	1,97	3,68	-	4,57	1,30	3,82	4,61	1,48	3,88
Uomini	3,52	0,83	2,98	-	3,85	0,51	3,28	3,76	0,61	3,21
Donne	5,16	2,66	4,34	-	5,39	1,78	4,34	5,55	1,99	4,51
Giorni di lavoro persi [n.]	10.220	4.013	14.233	15.534	12.810	3.329	16.139	11.583	2.001	13.585
Uomini	4.124	577	4.701	5.450	6.639	410	7.049	5.752	278	6.030
Donne	6.095	3.436	9.531	10.083	6.172	2.919	9.091	5.831	1.723	7.554
Tasso di giorni di lavoro persi (indice di gravità)***	0,11	0,11	0,11	-	0,11	0,09	0,11	0,10	0,06	0,09
Uomini	0,08	0,04	0,07	-	0,11	0,03	0,10	0,10	0,02	0,08
Donne	0,13	0,15	0,14	-	0,12	0,13	0,12	0,11	0,08	0,10
Infortuni / totale dipendenti [%]	0,6	0,3	0,5	0,5	0,6	0,2	0,5	0,6	0,2	0,5

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* 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.

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
Infortuni sul lavoro e in itinere	2020			2020	2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Infortuni sul lavoro [n.]	149	24	173	189	180	14	194	150	18	168
Uomini [n.]	62	3	65	75	86	1	87	61	3	64
Donne [n.]	87	21	108	114	94	13	107	89	15	104
Tasso di infortunio sul lavoro**	1,69	0,75	1,44	-	1,70	0,44	1,41	1,46	0,58	1,25
Uomini	1,35	0,25	1,12	-	1,53	0,09	1,29	1,13	0,26	0,98
Donne	2,06	1,05	1,73	-	1,88	0,66	1,53	1,82	0,77	1,51
Infortuni in itinere [n.]	231	39	270	292	305	27	332	324	28	352
Uomini [n.]	100	7	107	115	130	5	135	142	4	146
Donne [n.]	131	32	163	177	175	22	197	182	24	206
Tasso di infortunio in itinere***	2,62	1,22	2,24	-	2,88	0,86	2,41	3,15	0,90	2,62
Uomini	2,18	0,58	1,85	-	2,32	0,43	2,00	2,63	0,35	2,23
Donne	3,10	1,61	2,61	-	3,51	1,11	2,81	3,73	1,22	3,00

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* 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 lavorative) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorative).

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo					
Infortuni per tipologia [n.]	2020			2021			2022		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale infortuni	380	63	443	485	41	526	474	46	520
Incidente alla guida di mezzi di trasporto	145	10	155	196	8	204	198	19	217
Cadute/scivolamenti	129	29	158	237	15	252	138	16	154
Rapina	1	3	4	0	1	1	0	0	0
Altri casi	105	21	126	52	17	69	138	11	149

Infortuni gravi e decessi [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2020	2021			2022	
	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Ricorsi presentati per malattia professionale	3	0	3	4	4	0	4	8	0	8
Infortuni gravi/gravissimi	120	12	132	132	152	3	155	111	7	118
sul lavoro	56	2	58	58	57	2	59	28	1	29
in itinere	64	10	74	74	95	1	96	83	6	89
Infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Formazione in materia di salute e sicurezza	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2020	2021			2022	
	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza**	140.789	18.888	159.677	186.851	164.097	31.404	195.500	169.268	30.699	199.967
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	26.697	6.582	33.279	41.024	27.458	9.588	37.046	25.116	9.224	34.340
Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%]	42	29	39	39	37	44	38	34	42	36
Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	45	15	60	173	217	27	244	7	264	270
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente	2,2	0,8	1,9	1,8	2,2	1,4	2,0	2,3	1,4	2,1

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Rapine	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2020	2021			2022	
	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapine	3	2	5	10	1	2	3	9	3	12
Rapine ogni 100 sportelli	0,1	0,2	0,1	0,2	0,0	0,2	0,1	0,3	0,3	0,3
Colloqui di supporto psicologico al personale coinvolto in rapine	26	0	26	34	13	0	13	126	0	126
Sopralluoghi negli ambienti di lavoro finalizzati alla valutazione di sicurezza	142	0	142	316	847	0	847	676	0	676

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

## Green e circular economy

Finanziamenti erogati per la green e la circular economy [milioni di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
	2020				2020	2021			2022	
	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Privati	877	35	912	932	2.260	38	2.298	2.559	57	2.617
Imprese e Terzo Settore	253	40	293	297	352	35	386	478	48	526
Corporate & Project finance	736	44	781	960	3.365	89	3.454	2.149	67	2.216
di cui Project finance	190	40	230	401	1.131	75	1.207	424	9	433
<b>Totale finanziamenti per la green economy</b>	<b>1.866</b>	<b>119</b>	<b>1.985</b>	<b>2.189</b>	<b>5.977</b>	<b>162</b>	<b>6.139</b>	<b>5.186</b>	<b>173</b>	<b>5.359</b>
<b>Totale finanziamenti criteri circular economy</b>	<b>565</b>	<b>0</b>	<b>565</b>	<b>589</b>	<b>2.545</b>	<b>15</b>	<b>2.560</b>	<b>808</b>	<b>103</b>	<b>911</b>
<b>Totale</b>	<b>2.431</b>	<b>119</b>	<b>2.550</b>	<b>2.779</b>	<b>8.522</b>	<b>176</b>	<b>8.699</b>	<b>5.994</b>	<b>276</b>	<b>6.270</b>

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).  
Dati non comparabili per variazioni intervenute, nel corso degli anni, nei criteri di aggregazione.

## Cambiamento climatico

Parametri	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
		2020				2020	2021			2022	
		Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	65.732	23.714	89.446	109.303	77.208	23.198	100.406	76.048	24.986	101.034
Collaboratori	n.	63.146	22.570	85.716	105.183	74.685	21.996	96.681	73.035	21.874	94.909
Consulenti	n.	2.586	1.144	3.730	4.120	2.523	1.202	3.725	3.013	3.112	6.125
Totale trasferte	n.	264.542	8.562	273.104	273.104	308.454	11.632	320.086	397.630	6.148	403.778
Totale trasporti	migliaia di km	40.676	20.801	61.477	69.719	62.372	17.224	79.596	85.332	21.996	107.328
Superficie calpestabile	migliaia di m <sup>2</sup>	2.885	622	3.507	4.532	3.735	592	4.328	3.410	587	3.997

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Fattori di emissione energia**	Unità***	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
		2020				2021			2022			
		Italia	Esteri	Gruppo		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
Energia elettrica - mix nazionale	kgCO <sub>2</sub> eq/kWh	0,298	0,356	0,309	0,308	0,279	0,365	0,293	0,261	0,335	0,274	
Energia elettrica - mix residuo	kgCO <sub>2</sub> eq/kWh	0,487	0,472	0,473	0,473	0,468	0,468	0,468	0,460	0,413	0,416	
Gas naturale	kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>3</sup>	1,984	1,922	1,976	1,977	1,988	1,920	1,981	1,997	1,920	1,991	
Gasolio	kgCO <sub>2</sub> eq/l	2,660	2,514	2,632	2,636	2,660	2,517	2,634	2,672	2,526	2,643	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi dell'anno).

\*\* Fonti: Elaborazioni Intesa Sanpaolo da pubblicazioni 2022 con dati riferiti al 2020 da ABI Lab (Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale), ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale), UNFCCC (United Nations Framework Convention on Climate Change), IEA (International Energy Agency), AIB (Association of Issuing Bodies), EPA (United States Environmental Protection Agency), IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change).

\*\*\* CO<sub>2</sub>eq = CO<sub>2</sub>\*GWP + CH<sub>4</sub>\*GWP + N<sub>2</sub>O\*GWP dove GWP = GWP-100anni da IPCC AR6 WGI 2021.

Fattori di emissione mobilità**	Unità***	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo			
		2020				2021		2022	
		Italia	Esteri	Gruppo		Italia	Esteri	Gruppo	
Auto flotta - Benzina	kgCO <sub>2</sub> eq/km	0,226			0,226	0,260		0,188	
Auto flotta - Hybrid	kgCO <sub>2</sub> eq/km	-			-	0,144		0,139	
Auto flotta - Gasolio	kgCO <sub>2</sub> eq/km	0,172			0,172	0,165		0,162	
Auto personali - Benzina	kgCO <sub>2</sub> eq/km	0,175			0,175	0,177		0,174	
Auto personali - Gasolio	kgCO <sub>2</sub> eq/km	0,175			0,175	0,173		0,171	
Treno - Alta Velocità	kgCO <sub>2</sub> eq/km	0,042			0,042	0,042		0,042	
Treno - Altre tipologie	kgCO <sub>2</sub> eq/km	0,047			0,047	0,047		0,047	
Aereo - Voli nazionali	kgCO <sub>2</sub> eq/km	0,133			0,133	0,125		0,117	
Aereo - Voli misti	kgCO <sub>2</sub> eq/km	0,086			0,086	0,094		0,084	
Aereo - Voli internazionali	kgCO <sub>2</sub> eq/km	0,076			0,076	0,065		0,052	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi dell'anno).

\*\* Fonti: Elaborazioni Intesa Sanpaolo da pubblicazioni 2022 con dati riferiti al 2020 da ABI Lab (Linee guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale), ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale), Eco-passenger (realizzato dall'UCI - International Union of Railway), ICAO (International Civil Aviation Organization), IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change).

\*\*\* CO<sub>2</sub>eq = CO<sub>2</sub>\*GWP + CH<sub>4</sub>\*GWP + N<sub>2</sub>O\*GWP dove GWP = GWP-100anni da IPCC AR6 WGI 2021.

	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo					
		2020				2021			2022		
Emissioni di gas ad effetto serra [CO <sub>2</sub> eq]		Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Emissioni dirette (Scope1)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>31.124</b>	<b>5.801</b>	<b>36.925</b>	<b>41.852</b>	<b>43.144</b>	<b>6.486</b>	<b>49.630</b>	<b>44.574</b>	<b>14.457</b>	<b>59.030</b>
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	22.185	2.442	24.628	27.978	31.934	2.751	34.685	21.633	1.861	23.494
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO <sub>2</sub> eq	1.535	421	1.956	1.956	0	536	536	11.811	540	12.350
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	759	107	866	1.051	1.039	161	1.199	969	175	1.144
Emissioni da gas HFC	tCO <sub>2</sub> eq	2.961	414	3.375	3.894	3.981	318	4.298	3.568	8.902	12.470
Emissioni da benzina per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	8	603	611	611	191	589	780	945	759	1.704
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	3.676	1.814	5.490	6.362	6.000	2.132	8.132	5.648	2.220	7.869
<b>Emissioni indirette (Scope2 Market-based)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>5.571</b>	<b>26.228</b>	<b>31.800</b>	<b>32.597</b>	<b>6.359</b>	<b>24.542</b>	<b>30.901</b>	<b>4.583</b>	<b>12.255</b>	<b>16.838</b>
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO <sub>2</sub> eq	1.751	25.208	26.959	26.965	1.713	23.543	25.256	1.017	11.412	12.429
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO <sub>2</sub> eq	3.820	956	4.776	5.567	4.646	942	5.588	3.566	794	4.361
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO <sub>2</sub> eq	0	65	65	65	0	57	57	0	49	49
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>36.695</b>	<b>32.030</b>	<b>68.725</b>	<b>74.450</b>	<b>49.503</b>	<b>31.029</b>	<b>80.531</b>	<b>49.157</b>	<b>26.712</b>	<b>75.869</b>
Totali emissioni dirette + indirette per addetto	tCO <sub>2</sub> eq/ add.	0,6	1,4	0,8	-	0,6	1,3	0,8	0,6	1,1	0,8
Totali emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup>	12,7	51,5	19,6	-	13,3	52,4	18,6	14,4	45,5	19,0
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Location-based)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>127.549</b>	<b>32.459</b>	<b>160.008</b>	<b>177.848</b>	<b>150.567</b>	<b>32.757</b>	<b>183.325</b>	<b>131.652</b>	<b>37.453</b>	<b>169.105</b>
<b>Altre emissioni indirette (Scope3)**</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>40.850</b>	<b>21.087</b>	<b>61.937</b>	<b>71.266</b>	<b>40.984</b>	<b>17.444</b>	<b>58.428</b>	<b>36.495</b>	<b>14.037</b>	<b>50.532</b>
Viaggi di lavoro [Cat. 6]	tCO <sub>2</sub> eq	1.807	1.235	3.042	3.554	2.826	206	3.032	4.113	478	4.591
Carta acquistata [Cat. 1]	tCO <sub>2</sub> eq	2.179	1.229	3.408	3.987	2.713	1.202	3.915	1.735	1.163	2.898
Rifiuti [Cat. 5]	tCO <sub>2</sub> eq	203	21	224	233	255	24	279	324	28	352
Macchine d'ufficio [Cat. 2]***	tCO <sub>2</sub> eq	16.829	6.015	22.843	28.369	12.411	3.655	16.066	8.856	2.652	11.508
Vettori energetici [Cat. 3]****	tCO <sub>2</sub> eq	13.014	9.888	22.902	24.672	14.171	9.277	23.448	13.143	6.609	19.752
Trasporto valori [Cat. 4]	tCO <sub>2</sub> eq	6.819	2.699	9.518	10.451	8.608	3.080	11.688	8.324	3.106	11.431

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Dato totale ricostituito a seguito di modifiche nelle categorie rendicontate.

\*\*\* Emissioni Scope3 riferite alla produzione delle macchine d'ufficio acquistate.

\*\*\*\* 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	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
		2020				2021			2022			
		Italia	Esteri	Gruppo		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
Emissioni di NO <sub>x</sub>	t	25	31	57	61	35	30	65	29	17	46	
Emissioni di SO <sub>2</sub>	t	1	22	23	23	1	23	24	1	10	11	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
		2020				2021			2022			
		Italia	Esteri	Gruppo		Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	
<b>Consumo diretto di energia primaria (Scope1)</b>	GJ	<b>467.950</b>	<b>82.222</b>	<b>550.172</b>	<b>621.889</b>	<b>646.995</b>	<b>96.985</b>	<b>743.980</b>	<b>675.492</b>	<b>84.808</b>	<b>760.300</b>	
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	383.409	43.596	427.005	484.917	550.762	49.063	599.826	371.453	33.173	404.626	
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	26.527	7.551	34.078	34.078	0	9.617	9.617	202.798	9.686	212.484	
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	10.217	1.509	11.726	14.219	13.980	2.277	16.257	12.975	2.474	15.450	
Consumo di benzina per la flotta	GJ	76	6.017	6.093	6.093	2.554	7.711	10.265	12.655	9.756	22.411	
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	47.722	23.548	71.270	82.583	79.699	28.317	108.016	75.610	29.720	105.330	
<b>Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)</b>	GJ	<b>1.237.140</b>	<b>356.709</b>	<b>1.593.849</b>	<b>1.766.834</b>	<b>1.453.545</b>	<b>346.461</b>	<b>1.800.006</b>	<b>1.266.582</b>	<b>326.833</b>	<b>1.593.415</b>	
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	1.109.475	67.497	1.176.971	1.323.860	1.317.702	68.602	1.386.304	1.144.620	121.242	1.265.863	
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	12.946	192.123	205.069	205.115	13.175	180.933	194.108	11.931	116.877	128.808	
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teririscaldamento)	GJ	114.719	96.160	210.879	236.930	122.668	96.101	218.769	110.030	88.015	198.046	
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	0	929	929	929	0	826	826	0	698	698	
<b>Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)</b>	GJ	<b>1.705.090</b>	<b>438.931</b>	<b>2.144.021</b>	<b>2.388.723</b>	<b>2.100.540</b>	<b>443.446</b>	<b>2.543.986</b>	<b>1.942.074</b>	<b>411.641</b>	<b>2.353.715</b>	
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/ add.	25,9	18,5	24,0	-	27,2	19,1	25,3	25,5	16,5	23,3	
<b>Altri consumi indiretti di energia primaria (Scope3)**</b>	GJ	<b>800.060</b>	<b>699.348</b>	<b>1.499.408</b>	<b>1.630.019</b>	<b>858.811</b>	<b>666.658</b>	<b>1.525.469</b>	<b>754.703</b>	<b>493.733</b>	<b>1.248.436</b>	
Viaggi di lavoro [Cat. 6]	GJ	26.002	15.937	41.939	48.589	39.854	2.875	42.728	60.119	6.632	66.750	
Carta acquistata [Cat. 1]	GJ	64.059	57.189	121.248	143.934	104.664	58.917	163.581	61.938	56.685	118.623	
Rifiuti [Cat. 5]	GJ	2.656	260	2.916	3.076	3.305	296	3.601	4.038	288	4.326	
Macchine d'ufficio [Cat. 2]***	GJ	267.983	95.784	363.767	449.154	189.864	55.918	245.782	128.301	38.426	166.727	
Vettori energetici [Cat. 3]****	GJ	333.262	488.181	821.443	822.656	390.339	501.855	892.194	373.832	344.505	718.337	
Trasporto valori [Cat. 4]	GJ	106.099	41.997	148.096	162.610	130.785	46.797	177.582	126.475	47.197	173.672	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Dato totale ricostituito a seguito di modifiche nelle categorie rendicontate.

\*\*\* Consumi di energia primaria Scope3 riferiti alla produzione delle macchine d'ufficio acquistate.

\*\*\*\* 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	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
		2020				2021			2022			
		Italia	Esteri	Gruppo		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
Totale energia elettrica consumata	GJ	1.132.662	263.108	1.395.770	1.542.704	1.330.877	253.568	1.584.445	1.244.856	242.171	1.487.027	
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	4.787	3.082	4.335	-	4.788	3.036	4.383	4.547	2.692	4.088	
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m <sup>2</sup>	109	118	111	-	99	119	102	101	115	103	
Energia elettrica acquistata	GJ	1.118.715	259.430	1.378.145	1.524.583	1.326.163	249.348	1.575.511	1.151.893	237.939	1.389.832	
di cui rinnovabile	%	98,8	25,9	85,1	86,5	99,0	27,4	87,7	99,0	50,9	90,7	
Energia elettrica autoprodotta	GJ	13.947	3.678	17.625	18.121	4.715	4.220	8.934	92.963	4.232	97.195	
di cui rinnovabile	%	26,6	5,2	22,1	24,2	100,0	4,4	54,9	5,0	4,3	5,0	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Trasporti	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
		2020				2021			2022			
		Italia	Esteri	Gruppo		Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	
Aereo	migliaia di km	5.814	1.131	6.945	7.160	6.117	1.330	7.447	11.748	1.921	13.669	
Treno	migliaia di km	8.483	90	8.572	8.828	7.789	215	8.004	19.331	556	19.887	
Flotta	migliaia di km	21.407	13.216	34.623	39.689	37.535	15.339	52.874	41.319	17.838	59.157	
Auto Personali	migliaia di km	4.974	6.364	11.388	14.041	10.931	340	11.271	12.933	1.680	14.614	
Collegamenti remoti	migliaia	78.751	106	78.857	79.694	29.796	244	30.039	28.111	9	28.120	
Percorrenza per collaboratore in trasferta	km/coll.	154	2.429	225	-	202	1.481	249	215	3.578	266	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Consumo di carta	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
		2020				2021			2022			
		Italia	Esteri	Gruppo		Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	
Carta acquistata	t	3.278	1.383	4.660	5.407	4.356	1.328	5.684	3.026	1.301	4.327	
Carta acquistata / addetto	kg/add.	49,9	58,3	52,1	-	56,4	57,2	56,6	39,8	52,1	42,8	
Carta riciclata certificata	%	76,0	13,2	57,4	55,6	64,9	10,0	52,1	74,5	12,1	55,7	
Carta certificata ecosostenibile (non riciclata)	%	21,0	43,4	27,6	30,1	22,5	44,3	27,6	21,1	61,9	33,4	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Consumo di toner	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
		2020				2021			2022			
		Italia	Esteri	Gruppo		Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	
Toner: totale	kg	64.023	32.488	96.511	105.661	73.140	40.923	114.063	56.590	18.422	75.012	
Toner: cartucce rigenerate	%	79,5	5,9	54,7	50,0	79,2	6,9	53,3	81,3	7,4	63,2	
Toner: cartucce tradizionali	%	20,5	94,1	45,3	50,0	20,8	93,1	46,7	18,7	92,6	36,8	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

			Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo				
Consumo di acqua	Unità	2020			2020	2021			2022		
		Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Total acqua consumata	migliaia m <sup>3</sup>	1.306	410	1.716	1.874	1.449	351	1.800	1.450	312	1.762
Total acqua consumata / addetto	m <sup>3</sup> /add.	19,9	17,3	19,2	-	18,8	15,1	17,9	19,1	12,5	17,4

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

			Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo				
Rifiuti speciali per tipologia	Unità	2020			2020	2021			2022		
		Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
<b>Total rifiuti</b>	t	<b>2.373</b>	<b>794</b>	<b>3.167</b>	<b>3.688</b>	<b>4.513</b>	<b>867</b>	<b>5.380</b>	<b>3.441</b>	<b>826</b>	<b>4.267</b>
Total rifiuti / addetto	kg/add.	36,1	33,5	35,4		58,5	37,4	53,6	45,2	33,1	42,2
<b>Total rifiuti non destinati allo smaltimento**</b>	t	<b>2.202</b>	<b>753</b>	<b>2.956</b>	<b>3.468</b>	<b>4.257</b>	<b>813</b>	<b>5.070</b>	<b>3.161</b>	<b>791</b>	<b>3.952</b>
Carta e cartone	t	700	558	1.258	1.654	2.284	587	2.872	1.088	656	1.743
Cartucce, nastri e pellicole	t	61	3	63	70	54	2	56	38	1	39
Macchine da ufficio	t	1.328	54	1.382	1.395	1.644	27	1.671	1.812	28	1.840
Monitor	t	42	24	66	66	94	37	130	155	24	179
Altre tipologie	t	72	114	186	282	181	160	340	68	82	150
<b>Total rifiuti destinati allo smaltimento**</b>	t	<b>170</b>	<b>41</b>	<b>211</b>	<b>220</b>	<b>256</b>	<b>54</b>	<b>310</b>	<b>280</b>	<b>35</b>	<b>315</b>
Carta e cartone	t	2	2	4	5	4	1	5	9	5	14
Cartucce, nastri e pellicole	t	24	1	25	28	19	1	19	19	1	19
Macchine da ufficio	t	128	5	133	135	157	3	160	174	3	177
Monitor	t	16	9	25	25	35	14	49	58	9	67
Altre tipologie	t	1	23	24	27	41	36	77	20	17	38

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Tutte le operazioni sui rifiuti sono effettuate presso un sito esterno.

			Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo				
Rifiuti speciali non destinati allo smaltimento**	Unità	2020			2020	2021			2022		
		Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
<b>Total rifiuti non pericolosi</b>	t	<b>2.160</b>	<b>729</b>	<b>2.889</b>	<b>3.401</b>	<b>4.163</b>	<b>772</b>	<b>4.935</b>	<b>3.006</b>	<b>743</b>	<b>3.749</b>
Riciclo	t	747	562	1.309	1.707	2.346	593	2.939	1.151	657	1.808
Riutilizzo/recupero	t	1.413	167	1.580	1.695	1.813	179	1.992	1.846	86	1.932
Preparazione per il riutilizzo	t	0	0	0	0	4	0	4	4	0	5
Altre operazioni di recupero	t	0	0	0	0	0	0	0	4	0	5
<b>Total rifiuti pericolosi</b>	t	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>66</b>	<b>67</b>	<b>94</b>	<b>40</b>	<b>135</b>	<b>155</b>	<b>48</b>	<b>202</b>
Riciclo	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Riutilizzo/recupero	t	42	24	66	67	94	40	134	154	48	202
Preparazione per il riutilizzo	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altre operazioni di recupero	t	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Tutte le operazioni sui rifiuti sono effettuate presso un sito esterno.

Rifiuti speciali destinati allo smaltimento**	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
		2020				2021			2022			
		Italia	Esteri	Gruppo		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
<b>Totale rifiuti non pericolosi</b>	t	<b>155</b>	<b>9</b>	<b>164</b>	<b>170</b>	<b>221</b>	<b>40</b>	<b>261</b>	<b>222</b>	<b>26</b>	<b>248</b>	
Discarica	t	131	8	138	141	164	38	202	163	25	188	
Incenerimento con recupero energetico	t	24	1	26	28	18	1	18	18	1	19	
Incenerimento senza recupero energetico	t	0	0	0	0	37	1	37	40	1	41	
Altre operazioni di smaltimento	t	0	0	0	0	3	1	3	0	0	0	
<b>Totale rifiuti pericolosi</b>	t	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>47</b>	<b>50</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	<b>9</b>	<b>67</b>	
Discarica	t	16	32	47	50	33	13	46	54	9	63	
Incenerimento con recupero energetico	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Incenerimento senza recupero energetico	t	0	0	0	0	2	1	2	3	0	3	
Altre operazioni di smaltimento	t	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Tutte le operazioni sui rifiuti sono effettuate presso un sito esterno.

Spese per la gestione dell'ambiente	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo						
		2020				2021			2022			
		Italia	Esteri	Gruppo		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
Gestione rifiuti speciali	migliaia di euro	1.067	538	1.605	2.099	1.698	417	2.115	1.428	427	1.855	
Formazione	migliaia di euro	0	129	129	129	2	213	215	39	75	114	
Manutenzione impianti	migliaia di euro	46.299	10.620	56.919	61.575	50.485	9.631	60.116	45.165	7.772	52.936	
Monitoraggi e certificazioni ambientali	migliaia di euro	2.384	14	2.398	2.789	3.974	46	4.020	5.085	8	5.092	
<b>Totale</b>	<b>migliaia di euro</b>	<b>49.750</b>	<b>11.300</b>	<b>61.050</b>	<b>66.592</b>	<b>56.159</b>	<b>10.307</b>	<b>66.466</b>	<b>51.716</b>	<b>8.282</b>	<b>59.997</b>	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

# La rendicontazione ai sensi della Tassonomia UE (Regolamento UE 2020/852)

## Informativa obbligatoria del Gruppo Intesa Sanpaolo

Nell'ambito dell'impegno da parte dell'Unione Europea a favore della finanza sostenibile si inserisce anche il Regolamento UE 2020/852 (cd. "Tassonomia UE") che ha l'obiettivo di orientare i capitali verso le attività economiche considerate ecosostenibili, definite come quelle attività economiche che contribuiscono in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno dei seguenti obiettivi ambientali, a patto che non arrechino un danno significativo ("do not significant harm") a nessuno degli altri obiettivi ambientali e che siano svolte nel rispetto di garanzie minime di salvaguardia:

- mitigazione dei cambiamenti climatici;
- adattamento ai cambiamenti climatici;
- uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine;
- transizione verso un'economia circolare;
- prevenzione e controllo dell'inquinamento;
- protezione degli ecosistemi e della biodiversità.

L'articolo 10 del Regolamento Delegato UE 2021/2178, che integra il Reg. UE 2020/852 precisando le modalità e tempistiche di rendicontazione ai sensi della Tassonomia UE, prevede per le imprese finanziarie un contenuto informativo ridotto nel periodo 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2023. In particolare, alle imprese finanziarie è richiesta la pubblicazione dei seguenti indicatori:

- a)la quota delle esposizioni in attività economiche non ammissibili alla Tassonomia e ammissibili alla Tassonomia nell'ambito degli attivi totali;
- b)la quota delle esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali nell'ambito degli attivi totali;
- c)la quota dei derivati nell'ambito degli attivi totali;
- d)la quota delle esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni di carattere non finanziario (NFRD) nell'ambito degli attivi totali;
- e)la quota del portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari a vista nell'ambito degli attivi totali (solo per gli enti creditizi).

L'identificazione delle attività economiche ammissibili alla Tassonomia al 31 dicembre 2022 si basa esclusivamente sul Regolamento Delegato UE 2021/2139 che, ad oggi, comprende solo i primi due obiettivi: Mitigazione dei cambiamenti climatici e Adattamento ai cambiamenti climatici.

Si riportano di seguito gli indicatori del Gruppo Intesa Sanpaolo che, come previsto dalla normativa, sono stati calcolati utilizzando il perimetro di consolidamento prudenziale (titolo II, capo 2, sezione 2, del Regolamento UE 575/2013):

Informativa obbligatoria	Descrizione dell'indicatore	Valore
Quota delle esposizioni in attività economiche ammissibili alla Tassonomia nell'ambito degli attivi totali <sup>2</sup>	Esposizioni ammissibili alla Tassonomia / Total Covered Asset <sup>3</sup>	25,8% (Turnover based)
Quota delle esposizioni in attività economiche ammissibili alla Tassonomia nell'ambito degli attivi totali <sup>2</sup>	Esposizioni ammissibili alla Tassonomia / Total Covered Asset <sup>3</sup>	25,6% (CapEx based)
Quota delle esposizioni in attività economiche non ammissibili alla Tassonomia nell'ambito degli attivi totali	Esposizioni non ammissibili alla Tassonomia / Total Covered Asset <sup>3</sup>	30,5% (Turnover based)
Quota delle esposizioni in attività economiche non ammissibili alla Tassonomia nell'ambito degli attivi totali	Esposizioni non ammissibili alla Tassonomia / Total Covered Asset <sup>3</sup>	30,7% (CapEx based)
Quota di esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali nell'ambito degli attivi totali	Esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali / Total Asset	23,5%

<sup>1</sup> Le garanzie minime di salvaguardia sono procedure attuate da un'impresa che svolge un'attività economica al fine di garantire che sia in linea con le linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali e con i Principi guida delle Nazioni Unite sui imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo.

<sup>2</sup> Il perimetro del numeratore comprende la Capogruppo e le seguenti banche della Divisione ISBD: Alexbank, Banca Intesa Beograd (BIB), CIB Bank, ISP Bank Albania, ISP Bank Romania, ISP Bank Slovenia, Privredna Banka Zagreb (PBZ), VÜB Banka. Il denominatore è stato costruito utilizzando i dati di valore contabile lordo al 31 dicembre 2022 del FINREP consolidato.

<sup>3</sup> Attivi totali coperti (Total Covered Assets) = Attivi totali (Total Assets) al netto delle esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali e del portafoglio di negoziazione.

Informativa obbligatoria	Descrizione dell'indicatore	Valore
Quota di esposizioni in derivati nell'ambito degli attivi totali	Esposizioni in derivati / Total Covered Asset <sup>3</sup>	1,7%
Quota delle esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni di carattere non finanziario nell'ambito degli attivi totali	Esposizioni verso imprese non NFRD / Total Covered Asset <sup>3</sup>	31,6%
Quota dei prestiti interbancari a vista nell'ambito degli attivi totali	Prestiti interbancari a vista / Total Covered Asset <sup>3</sup>	0,5%
Quota del portafoglio di negoziazione nell'ambito degli attivi totali	Portafoglio di negoziazione / Total Asset	5,3%

Si precisa che i "Total Covered Asset<sup>3</sup>" corrispondono al 71% dei Total Asset e che si è ritenuto opportuno utilizzare tale dato quale denominatore degli indicatori calcolati con riferimento ad esposizioni incluse nei Total Covered Assets stessi.

La quota di esposizioni in attività economiche ammissibili alla Tassonomia è rappresentata da:

- prestiti alle famiglie garantiti da immobili residenziali;
- esposizioni ammissibili alla Tassonomia verso controparti finanziarie e non finanziarie soggette a NFRD. In accordo con quanto previsto dalla normativa e come precisato nei chiarimenti pubblicati dalla Commissione Europea, tali esposizioni sono state ponderate in funzione degli indicatori di Fatturato (Turnover) e Spese in conto capitale (CapEx) ammissibili alla Tassonomia che sono stati pubblicati da tali controparti nella propria dichiarazione di carattere non finanziario (dati "actual") e ottenuti dalla banca mediante infoprovider;
- garanzie immobiliari commerciali e residenziali recuperate e possedute per la vendita.

Con riferimento all'informativa ai sensi dell'art. 8, paragrafi 6 e 7 del Regolamento delegato (UE) 2021/2178 che prevede l'utilizzo dei modelli forniti nell'Allegato XII per la comunicazione delle esposizioni in attività legate al nucleare e ai gas fossili, si precisa che il Gruppo Intesa Sanpaolo potrà pubblicare tali informazioni solo a seguito della corrispondente messa a disposizione di tali dati da parte delle proprie controparti non finanziarie, prevista per la prima volta a partire dal presente esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

### La Tassonomia UE nella strategia di business e finanziaria e nel design dei prodotti

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, attraverso il Piano di Impresa 2022-2025, intende proseguire nella creazione di valore crescente e sostenibile, rafforzando ulteriormente la leadership nelle tematiche ESG con una posizione ai vertici mondiali per impatto sociale e grande focus sul clima.

In particolare, il Gruppo supporta un'accelerazione verso un'economia net zero entro il 2050 con l'obiettivo di azzerare le emissioni per i portafogli prestiti e investimenti e per l'Assets management e l'attività assicurativa, a conferma dell'impegno preso dal Gruppo nell'ambito dell'adesione alla Net-Zero Banking Alliance (NZBA), alla Net-Zero Assets Managers Initiative (NZAMI), nonché alla Net-Zero Assets Owner Alliance (NZAOA) e alla Net-Zero Insurance Alliance (NZIA). Inoltre, nel Piano di Impresa sono stati già pubblicati gli obiettivi di riduzione entro il 2030 per le emissioni finanziate nei settori prioritari ad alta emissione<sup>4</sup>, quali oil&gas<sup>5</sup>, produzione di energia, automotive ed estrazione del carbone.

Il Gruppo, inoltre, si impegna a supportare direttamente l'economia verde e circolare, nonché la transizione ecologica, attraverso l'erogazione di 88 miliardi di euro di nuovo credito per la green economy, circular economy e transizione verde, suddivisi tra 76 miliardi di euro di crediti allineati al PNRR e 12 miliardi di euro di Credito green agli individui.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è consapevole che tale normativa è stata disegnata nell'ottica di assegnare al sistema bancario un ruolo decisivo di stimolo all'economia reale per perseguire l'ambiziosa strategia dell'Unione Europea per lo sviluppo sostenibile e la transizione verso un'economia a basso contenuto di carbonio (riduzione delle emissioni di almeno il 55% entro il 2030 e carbon neutrality al 2050). In questo contesto, il Gruppo ha avviato nel 2022 il progetto "EU Taxonomy Green Enhancement" per indirizzare dinamicamente il portafoglio crediti, individuando nuove opportunità di business e rispondendo al contempo alle richieste normative della Tassonomia UE.

<sup>3</sup> Attivi totali coperti (Total Covered Assets) = Attivi totali (Total Assets) al netto delle esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali e del portafoglio di negoziazione.

<sup>4</sup> Settori in linea con Net-Zero Banking Alliance; Scenario di riferimento: IEA Net-Zero 2050.

<sup>5</sup> Il Gruppo ha già adottato una politica per eliminare gradualmente l'Oil & Gas non convenzionale entro il 2030.

## Indice dei contenuti GRI



# Indice dei contenuti GRI

<b>Dichiarazione d'uso</b>	Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 01.01.2022 - 31.12.2022
<b>Utilizzato GRI 1</b>	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
<b>Standard di settore GRI pertinenti</b>	Financial Services Sector Supplements - versione: G4

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
<b>Informativa generale</b>					
<b>GRI 2: Informativa Generale 2021</b>	2-1 Dettagli organizzativi	pagg. 27-30; pagg. 48-49; Presentazione del Gruppo (pagg. 26-29) [i]; pag. 329			
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	pagg. 322-323; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Nota integrativa consolidata Parte A - Politiche contabili - SEZIONE 3 - Area e metodi di consolidamento" pagg. 226-236) [i] Di seguito le società escluse dal perimetro di rendicontazione della DCNF 2022: Gruppo Risparmio; Intesa Sanpaolo Provis; ISP Rent Foryou Spa; Qingdao Yicai Fund Distribution Co. Ltd.; Intesa Sanpaolo Holding International; Lux Gest Asset Management S.A. (ex Luxicav Consell S.A.); ISP International Value Services; IMMIT - Immobili Italiani S.r.l.; Intesa Sanpaolo Reoco SpA; Exetra SpA; Intesa Sanpaolo Insurance Agency S.p.A.; RB Partecipations SA; InSalute Servizi S.p.A.; Eurizon Capital Real Asset Sgr			
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	pagg. 322-323; pag. 329			
	2-4 Revisione delle informazioni	pag. 249; pag. 260; pagg. 322-323			
	2-5 Assurance esterna	pagg. 325-328; Questa Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria è stata verificata dalla società di revisione indipendente EY 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 16 Marzo 2023.			
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	pagg. 27-30; pagg. 48-49; pagg. 88-90; pagg. 239-240; pagg. 266-267; pagg. 322-323; Presentazione del Gruppo (pagg. 5; 26-29) [i]; Chi siamo [i]; Marchio [i]; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "L'esercizio 2022 in sintesi - Gli eventi rilevanti" pagg. 49-56; "Nota integrativa consolidata Parte A – Politiche contabili – SEZIONE 3 - Area e metodi di consolidamento" pagg. 226-236) [i]			
	2-7 Dipendenti	pagg. 267-270; Nel Gruppo non è prevista la forma contrattuale "Dipendenti a ore non garantite"	Lavoratori non Dipendenti	Informazioni non disponibili/incomplete	Parte dell'informativa non è disponibile: i dati e le informazioni relative ai lavoratori non dipendenti non sono monitorati in quanto 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
	2-8 Lavoratori non dipendenti	pag. 267; pag. 269			

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
2-9 Struttura e composizione della governance	pagg. 44-45; pag. 51; pag. 75; pag. 248; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 37-39; pagg. 47-48; pagg. 97-98) [i]				
2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	pagg. 44-45; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 49-52) [i]				
2-11 Presidente del massimo organo di governo	pagg. 44-45				
2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	pagg. 49-53; pagg. 58-60; pagg. 65-73; pagg. 75-78; pag. 234; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 27; pag. 41; pagg. 73-74) [i]				
2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	pagg. 44-45; pagg. 51-53; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 27; pag. 29; pag. 69; pagg. 93-94) [i]				
2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	pag. 51; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 73-74) [i]				
2-15 Conflitti di interesse	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 56-57) [i]				
2-16 Comunicazione delle criticità	pagg. 51-65; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]				
2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	pagg. 44-45				
2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 57-59) [i]				
2-19 Norme riguardanti la remunerazione	pagg. 46-47; pagg. 184-185; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 77-78) [i]; Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti (pagg. 7-9) [i]; Compensi e possessi azionari [i]				
2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	pagg 46-47; pagg. 184-185; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 77-78) [i]; Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti (pagg. 7-9; pagg. 17-19; pag. 39; pagg. 85-90) [i]	b.	Informazioni non disponibili/incomplete	Si è ritenuto opportuno non pubblicare il rapporto percentuale tra la variazione della remunerazione del CEO e quella della remunerazione mediana di tutti i dipendenti del Gruppo dal momento che il confronto 2021-2022 è influenzato dal cambio di metodologia di calcolo degli indicatori, non essendo disponibili i dati 2021 a livello di Gruppo. Infatti, dal 2022, tali indicificano non solo il perimetro Italia ma quello complessivo di Gruppo.	
2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	pag. 274				
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	pagg. 6-7; pagg. 87-88				
2-23 Impegno in termini di policy	pagg. 29-30; pagg. 71-73; pag. 234; Codice Etico (pag. 7; pag. 9) [i]				

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	pag. 93; pag. 106; pag. 117; pag. 129; pag. 144; pag. 161; pag. 177; pagg. 182-183; pag. 194; pag. 209; pag. 223; pagg. 234-237; pag. 239				
2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	pag. 58-60; pagg. 80-81; pag. 103; pagg. 109-110; pag. 250; pag. 263				
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	pag. 56; pag. 103; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]				
2-27 Conformità a leggi e regolamenti	pag. 252; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Nota integrativa consolidata Parte E – Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Contenzioso fiscale" pagg. 574-580) [i]				
2-28 Appartenenza ad associazioni	Le partnership per la sostenibilità [i]				
2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	pag. 75-78; Il dialogo con gli stakeholder [i]				
2-30 Contratti collettivi	pag. 281				

**Temi materiali**

<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	pagg. 75-78
	3-2 Elenco di temi materiali	pagg. 79-81

**Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular**

<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 60; pagg. 75-80; pagg. 207-219; pag. 312
<b>GRI 201: Performance economiche 2016</b>	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute al cambiamento climatico	pagg. 65-73; pag. 207; TCFD Report [i]
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-5 Riduzione dei consumi energetici dei prodotti e servizi	pagg. 207-215
<b>Guida di settore specifica per l'informativa sull'approccio gestionale - G4: Responsabilità di prodotto: Portafoglio prodotti</b>	former FS1 Politiche con specifiche componenti ambientali e sociali applicate alle linee di business	pagg. 63-65; pagg. 72-73; pag. 129; pagg. 145-157; pag. 208; pag. 235; Policy [i]
	former FS2 Procedure per valutare e verificare i rischi sociali e ambientali nelle linee di business	pagg. 63-65; pagg. 72-73; pag. 145-153; pagg. 209-215; pagg. 235-236
	former 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. 62-65; pagg. 72-73; Equator Principles [i]
	former FS4 Processi per migliorare la competenza del personale nell'implementazione delle politiche sociali e ambientali e delle procedure applicate alle linee di business	pagg. 54-56; pagg. 215-216
	former FS5 Interazione con clienti/società controllate/business partner relativamente a rischi e opportunità sociali e ambientali	pagg. 63-66; Equator Principles [i]

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
<b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4: Responsabilità di prodotto: Portafoglio prodotti</b>	FS6 Percentuale del portafoglio segmentato per linee di business per specifiche aree geografiche, dimensione (es. micro/pmi/grandi) e per settore	pag. 27; Chi siamo (Presentazione del Gruppo) pag. 25 [i]			
	FS7 Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio sociale per ciascuna linea di business e scopo	pag. 129; pag. 260			
	FS8 Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio ambientale per ciascuna linea di business e scopo	pagg. 207-208; pag. 288			
<b>Valore e solidità del Gruppo</b>					
<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	pagg. 75-80; pagg. 86-91; pag. 312			
<b>GRI 201: Performance economiche 2016</b>	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	pagg. 90-91; pag. 161; pag. 255			
	201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute al cambiamento climatico	pagg. 65-73; pag. 270; TCFD Report [i]			
	201-3 Condizioni dei piani a contribuzione definita e altri piani previdenziali	pag. 198; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Nota integrativa consolidata Parte B – Informazioni sullo stato patrimoniale – Passivo: Sezione 10 – fondi per rischi e oneri – voce 100: 10.5 Fondi di quiescenza aziendali a benefici definiti" pagg. 581-586) [ii]			
	201-4 Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	pagg. 88-91; pag. 235; pag. 278			
<b>GRI 202: Presenza sul mercato 2016</b>	202-1 Rapporti tra lo stipendio base dei neopassunti per genere e lo stipendio minimo locale	pag. 275			
	202-2 Proporzione di dirigenti assunti nella comunità locale	pag. 271			
<b>GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016</b>	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	pagg. 72-73; pag. 161			
	203-2 Impatti economici indiretti rilevanti	pagg. 76-78; pag. 129			
<b>Cambiamento climatico</b>					
<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 60; pagg. 75-80; pagg. 220-232; pag. 312			
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>	301-1 Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	pag. 222; pagg. 230-232; pagg. 292-294			
	301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	pag. 222; pagg. 230-232; pagg. 292-294			
	301-3 Prodotti oggetto di reclamo e relativi materiali di imballaggio	Non sono previsti per il tipo di attività svolte prodotti fisici da richiamare/ritirare dal mercato e relativi prodotti di imballaggio.			
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	pag. 222-229; pag. 289; pagg. 291-292			
	302-2 Consumi energetici all'esterno dell'organizzazione	pag. 289; pagg. 291-292			
	302-3 Intensità energetica	pag. 289; pagg. 291-292			

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
<b>GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018</b>	302-4 Riduzione dei consumi energetici	pagg. 222-229			
	302-5 Riduzione dei consumi energetici dei prodotti e servizi	pagg. 207-215			
	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	pag. 33; pag. 231 L'attività svolta dal Gruppo non prevede impatti significativi relativamente ai consumi idrici, conseguentemente non sono stati individuati dal Gruppo obiettivi in tale ambito			
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	pag. 33; pag. 231 L'attività svolta dal Gruppo non prevede impatti significativi relativamente ai consumi idrici, conseguentemente non sono stati individuati dal Gruppo obiettivi in tale ambito			
	303-3 Prelievo idrico	pag. 231; pag. 293 Le informazioni relative all'impiego di risorse idriche (art. 3.2a del D.lgs 254/2016) non sono ritenute significative ai fini della comprensione degli impatti generati, considerata l'entità dei consumi esclusivamente di tipo igienico-sanitario e la scarsa rilevanza per il settore bancario e il business model del Gruppo			
	303-4 Scarico di acqua	pag. 231 L'attività svolta dal Gruppo non prevede impatti significativi relativamente ai consumi idrici, conseguentemente non sono stati individuati dal Gruppo obiettivi in tale ambito			
	303-5 Consumo di acqua	pag. 231; pag. 293 L'attività svolta dal Gruppo non prevede impatti significativi relativamente ai consumi idrici, conseguentemente non sono stati individuati dal Gruppo obiettivi in tale ambito			
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	305-1 Emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope 1)	pag. 222; pagg. 226-227; pagg. 289-290			
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra indirette (Scope 2)	pag. 222; pagg. 226-227; pagg. 289-290			
	305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (Scope 3)	pag. 222; pagg. 289-290			
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra	pag. 222; pag. 290			
	305-5 Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra	pagg. 226-227			
	305-6 Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozone (ODS)	Non si rileva all'interno del Gruppo un utilizzo significativo, legato alla climatizzazione, di sostanze lesive dello strato di ozono			
	305-7 Emissioni NOx, SOx o altro tipo di emissioni significative	pag. 289; pag. 291			
<b>GRI 306: Rifiuti 2020</b>	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	pag. 222; pag. 232			
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	pag. 232			
	306-3 Rifiuti prodotti	pag. 222; pag. 232; pagg. 293-294			
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	pag. 232; pag. 293			
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	pag. 232; pag. 294			

#### Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo

<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 58; pagg. 75-80; pagg. 126-140; pag. 313
<b>Guida di settore specifica per l'informativa sull'approccio gestionale - G4: Responsabilità di prodotto: Portafoglio prodotti</b>	former FS1 Politiche con specifiche componenti ambientali e sociali applicate alle linee di business	pagg. 63-65; pagg. 72-73; pag. 129; pagg. 145-157; pag. 208; pag. 235; Policy [i]

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
	former FS2 Procedure per valutare e verificare i rischi sociali e ambientali nelle linee di business	pagg. 63-65; pagg. 72-73; pagg. 145-153; pagg. 209-215; pagg. 235-236			
	former 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. 62-65; pagg. 72-73; Equator Principles [i]			
	former FS4 Processi per migliorare la competenza del personale nell'implementazione delle politiche sociali e ambientali e delle procedure applicate alle linee di business	pagg. 54-56; pagg. 215-216			
	former FS5 Interazione con clienti/società controllate/business partner relativamente a rischi e opportunità sociali e ambientali	pagg. 63-66; Equator Principles [i]			
<b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4: Responsabilità di prodotto: Portafoglio prodotti</b>	FS6 Percentuale del portafoglio segmentato per linee di business per specifiche aree geografiche, dimensione (es. micro/pmi/grandi) e per settore	pag. 27; Chi siamo (Presentazione del Gruppo) pag. 25 [i]			
	FS7 Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio sociale per ciascuna linea di business e scopo	pag. 129; pag. 260			
	FS8 Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio ambientale per ciascuna linea di business e scopo	pagg. 207-208; pag. 288			
<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. 63-64; pagg. 72-73			
	413-2 Operatività con significativi impatti negativi, reali e potenziali, sulle comunità locali	pagg. 63-64; pagg. 72-73			
<b>Indicatori specifici di Settore - G4</b>	FS13 Accessi in aree a bassa intensità di popolazione o svantaggiate economicamente per tipologia	pag. 257			
	FS14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	pagg. 129-133 Vicinanza [i]			
<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. 63-64; pagg. 72-73; pagg. 199-200; pag. 235	Fornitori	Non pertinente	Parte dell'informativa non è pertinente. 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.

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 408: Lavoro Minorile 2016	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro minorile	pagg. 72-73	Fornitori	Non pertinente	Parte dell'informativa non è pertinente. 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.
GRI 409: Lavoro Forzato o Obbligatorio 2016	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro forzato o obbligatorio	pagg. 63-64; pagg. 72-73	Fornitori	Non pertinente	Parte dell'informativa non è pertinente. 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.
GRI 411: Diritti dei popoli indigeni 2016	411-1 Episodi di violazione dei diritti dei nativi	Nel 2022 non sono emerse violazioni dei diritti dei nativi; Equator Principles [i]			

### Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 58; pagg. 75-80; pagg. 105-113; pag. 313
GRI 416: Salute e Sicurezza dei Clienti 2016	416-1 Valutazione sugli impatti di prodotti e servizi sulla salute e sicurezza	pagg. 111-113; pagg. 123-125
	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.
GRI 417: Marketing ed Etichettatura 2016	417-1 Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali	pagg. 111-112
	417-2 Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	pagg. 111-112; pagg. 123-125; Trasparenza verso i clienti [i]
	417-3 Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni di marketing	pagg. 111-112; pagg. 123-125; Trasparenza verso i clienti [i]
Guida di settore specifica per l'informativa sull'approccio gestionale - G4	former FS15 Politiche per un corretto sviluppo e commercializzazione di prodotti e servizi finanziari	pagg. 111-112; pagg. 123-125; Relazione con i clienti [i]
	former FS16 Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	pagg. 135-136

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
<b>Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity</b>					
<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 58; pagg. 75-80; pagg. 114-125; pag. 313			
<b>GRI 416: Salute e Sicurezza dei Clienti 2016</b>	416-1 Valutazione sugli impatti di prodotti e servizi sulla salute e sicurezza	pagg. 111-113; pagg. 123-125			
	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.			
<b>GRI 418: Privacy dei clienti 2016</b>	418-1 Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	pagg. 100-101			
<b>Integrità nella condotta aziendale</b>					
<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 58; pagg. 75-80; pagg. 92-103; pag. 313			
<b>GRI 205: Anti-corruzione 2016</b>	205-1 Aree/direzioni/processi/attività sottoposte a valutazione sul rischio di corruzione	pagg. 101-103			
	205-2 Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	pagg. 45-46; pagg. 93-95; pagg. 239-240; pagg. 250-251 In ottemperanza al Regolamento attuativo delle linee guida anticorruzione di Gruppo, per tutte le terze parti con cui Intesa Sanpaolo instaura relazioni, il contratto che regola la relazione [stessa] deve contenere un impegno della parte terza a rispettare la normativa anticorruzione applicabile e i principi contenuti nelle Linee Guida e/o nel Regolamento. In tal modo, si assicura la comunicazione delle politiche e le procedure di anticorruzione a tutti i partner commerciali.			
	205-3 Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese	pag. 252			
<b>GRI 415: Politica pubblica 2016</b>	415-1 Contributi politici	pag. 96			
<b>GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016</b>	206-1 Azioni legali per comportamento anti-competitivo, anti-trust, e pratiche monopolistiche	Nel corso dell'anno 2022 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di procedimenti né provvedimenti sanzionatori in materia di tutela della concorrenza.			
<b>GRI 207: Imposte 2019</b>	207-1 Approccio alla fiscalità	pagg. 96-99			
	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	pagg. 96-99			
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	pagg. 96-99			
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	pag. 28; pag. 99; pag. 253			
<b>GRI 406: Non Discriminazione 2016</b>	406-1 Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	pagg. 101-103; pag. 235			
<b>GRI 418: Privacy dei clienti 2016</b>	418-1 Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e alla perdita dei dati dei clienti	pagg. 100-101			

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
<b>Guida di settore specifica per l'informativa sull'approccio gestionale - G4: Responsabilità di prodotto: Audit</b>	former 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. 56; pagg. 102-103; Controllo e gestione dei rischi [i]			
<b>Investimenti e assicurazione sostenibili</b>					
<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 59; pagg. 75-80; pagg. 141-157; pag. 313			
<b>Guida di settore specifica per l'informativa sull'approccio gestionale - G4: Responsabilità di prodotto: Portafoglio prodotti</b>	former FS1 Politiche con specifiche componenti ambientali e sociali applicate alle linee di business	pagg. 63-65; pagg. 72-73; pag. 129; pagg. 145-157; pag. 208; pag. 235; Policy [i]			
	former FS2 Procedure per valutare e verificare i rischi sociali e ambientali nelle linee di business	pagg. 63-65; pagg. 72-73; pagg. 145-153; pagg. 209-215; pagg. 235-236			
	former 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. 62-65; pagg. 72-73; Equator Principles [i]			
	former FS4 Processi per migliorare la competenza del personale nell'implementazione delle politiche sociali e ambientali e delle procedure applicate alle linee di business	pagg. 54-56; pagg. 215-216			
	former FS5 Interazione con clienti/società controllate/business partner relativamente a rischi e opportunità sociali e ambientali	pagg. 63-66; Equator Principles [i]			
<b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4: Responsabilità di prodotto: Portafoglio prodotti</b>	FS6 Percentuale del portafoglio segmentato per linee di business per specifiche aree geografiche, dimensione (es. micro/pmi/grandi) e per settore	pag. 27; Chi siamo (Presentazione del Gruppo) pag. 25 [i]			
	FS7 Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio sociale per ciascuna linea di business e scopo	pag. 129; pag. 260			
	FS8 Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio ambientale per ciascuna linea di business e scopo	pagg. 207-208; pag. 288			

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
<b>Guida di settore specifica per l'informativa sull'approccio gestionale - G4: Responsabilità di prodotto: Azionariato attivo</b>	former FS12 Politiche di voto applicate a temi sociali o ambientali in società terze	pagg. 145-148			
<b>Indicatori del Supplemento di settore specifico - G4: Responsabilità di prodotto: Azionariato attivo</b>	FS10 Percentuale e numero di imprese incluse nel portafoglio istituzionale con le quali l'organizzazione ha avuto interazioni su temi sociali o ambientali  FS11 Percentuale degli asset soggetti a valutazione sociale o ambientale applicando criteri positivi o negativi	pag. 260  pag. 260-261			

**Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo**

<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 59; pagg. 75-79; pag. 81; pagg. 179-191; pag. 312
<b>GRI 404: Formazione e Istruzione 2016</b>	404-1 Ore di formazione medie annue per dipendente  404-2 Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di mantenimento delle condizioni di occupabilità  404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica sui risultati e sullo sviluppo di carriera	pagg. 277-279  pag. 178; pag. 183; pagg. 186-187  pagg. 184-185; pag. 276
<b>GRI 405: Diversità e Pari Opportunità 2016</b>	405-1 Diversità negli organi di governo e dipendenti  405-2 Rapporto tra la paga base delle donne e degli uomini	pag. 248; pagg. 267-273  pag. 274-275

**Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo**

<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 60; pagg. 75-79; pag. 81; pagg. 192-205; pag. 312
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-2 Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	pag. 282. 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.
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	401-3 Congedi parentali	pag. 283

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi	pagg. 199-205				
403-3 Servizi di medicina del lavoro	pagg. 199-205				
403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	pagg. 199-205				
403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	pag. 287				
403-6 Promozione della salute dei lavoratori	pagg. 195-198				
403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	pagg. 199-205				
403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	pagg. 199-205; Il 100% dei dipendenti del Gruppo è coperto da un sistema di gestione della salute e sicurezza.	Lavoratori non dipendenti	Informazioni non disponibili/incomplete	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.	
403-9 Infortuni sul lavoro	pagg. 286-287	Lavoratori non dipendenti	Informazioni non disponibili/incomplete	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.	

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
403-10 Malattie professionali	pag. 285; pag. 287	Lavoratori non dipendenti	Informazioni non disponibili/incomplete	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.	

### Tutela del lavoro

<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 59; pagg. 75-79; pag. 81; pagg. 175-178; pag. 312			
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-1 Assunzioni e turnover del personale dipendente	pagg. 272-273			
<b>GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016</b>	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	pag. 252			
<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. 63-64; pagg. 72-73; pagg. 199-200; pag. 235	Fornitori	Non pertinente	Parte dell'informativa non è pertinente. 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.
<b>GRI 408: Lavoro Minorile 2016</b>	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro minorile	pagg. 72-73	Fornitori	Non pertinente	Parte dell'informativa non è pertinente. 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.

Standard GRI/altra fonte	Informativa	Ubicazione	Omissione		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
<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. 63-64; pagg. 72-73	Fornitori	Non pertinente	Parte dell'informativa non è pertinente. 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.
<b>Supporto alla comunità e impegno per la cultura</b>					
<b>GRI 3 - Temi materiali - versione 2021</b>	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 59; pagg. 75-79; pag. 81; pagg. 158-174; pag. 313			
<b>GRI 201: Performance economiche 2016</b>	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	pagg. 90-91; pagg. 161-163; pag. 255			

## GRI Perimetri di impatto



# GRI Perimetri di impatto

Temi material	Temi GRI	Perimetro: interno	Perimetro: esterno
<b>VALORE E SOLIDITÀ DEL GRUPPO</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>	<b>PERFORMANCE ECONOMICHE</b> <b>PRESENZA SUL MERCATO</b> <b>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità
<b>CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>			
<p>L'impegno del Gruppo per la tutela del diritto delle "Generazioni Future" in termini di misure di protezione contro i rischi del cambiamento climatico e gli impatti diretti e indiretti delle proprie attività in particolare in termini di emissioni di CO<sub>2</sub>.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 830 persone.</p>	<b>MATERIALI</b> <b>ENERGIA</b> <b>ACQUA E SCARICHI IDRICI</b> <b>EMISSIONI</b> <b>RIFIUTI</b>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Ambiente, Comunità
<b>TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA SOSTENIBILE, GREEN E CIRCULAR</b>			
<p>L'agire come istituzione finanziaria, anche alla luce degli obiettivi internazionali e comunitari in ambito Climate Change e di sostenibilità, per la transizione verso un'economia sostenibile, green e circular.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 29.800 persone.</p>	<b>PERFORMANCE ECONOMICHE (201-2)</b> <b>ENERGIA (302-5)</b> <b>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI</b>	Unità di business, Crediti, Risk Management, Innovazione, Compliance	Ambiente, Azionisti, Clienti, Fornitori, Comunità
<b>ATTRAZIONE, VALORIZZAZIONE, DIVERSITY E INCLUSIONE DELLE PERSONE DEL GRUPPO</b>			
<p>Il riconoscere il valore delle proprie persone e agire per attrarre nuovi talenti, svilupparne tutte le potenzialità, valorizzarne le specificità e le diversità favorendone l'inclusione.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 770 persone.</p>	<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b> <b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Clienti, Comunità, Azionisti
<b>SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DELLE PERSONE DEL GRUPPO</b>			
<p>Il favorire l'equilibrio tra le sfere privata e professionale in un ambiente di lavoro in grado di tutelare salute e sicurezza e generare benessere per le persone del Gruppo.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 680 persone.</p>	<b>OCCUPAZIONE (401-2; 401-3)</b> <b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>	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 580 persone.</p>	<b>OCCUPAZIONE (401-1)</b> <b>RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT</b> <b>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</b> <b>LAVORO MINORILE</b> <b>LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</b>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Comunità, Azionisti

Temi material	Temi GRI	Perimetro: interno	Perimetro: esterno
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL 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 5.370 persone.</p>	<p>MARKETING ED ETICHETTATURA SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE</p> <p>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA LAVORO MINORILE LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO DIRITTI DEI POPOLI INDIGENI</p>	<p>Unità di business, Operations, Compliance, Dipartimento IT, Innovazione, Relazioni esterne, Risorse Umane</p>	Clienti, Comunità
<b>INCLUSIONE FINANZIARIA E SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO</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 circa 29.500 persone.</p>	<p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI COMUNITÀ LOCALE</p> <p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: AZIONARIATO ATTIVO</p>	<p>Unità di business, Crediti, Risk Management, Compliance, Innovazione</p>	Clienti, Azionisti, Comunità
<b>INVESTIMENTI E ASSICURAZIONE SOSTENIBILI</b>			
<p>L'offerta di soluzioni di tutela e d'investimento caratterizzate da un elevato profilo di responsabilità verso la società e l'ambiente.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 3.050 persone.</p>	<p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI</p> <p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: AZIONARIATO ATTIVO</p>	<p>Unità di business, Asset Management, Assicurazioni</p>	Clienti, Azionisti, Comunità
<b>SUPPORTO ALLA COMUNITÀ E IMPEGNO PER LA CULTURA</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 circa 160 persone.</p>	<p>PERFORMANCE ECONOMICHE (201-1)</p>	<p>Gruppo Intesa Sanpaolo</p>	Azionisti, Comunità
<b>INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE</b>			
<p>L'agire con imprescindibile trasparenza e 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 1.930 persone.</p>	<p>ANTI-CORRUZIONE POLITICA PUBBLICA COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE IMPOSTE NON DISCRIMINAZIONE PRIVACY DEL CLIENTE RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: AUDIT</p>	<p>Gruppo Intesa Sanpaolo</p>	Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità
<b>INNOVAZIONE, TRASFORMAZIONE DIGITALE E CYBERSECURITY</b>			
<p>L'impegno del Gruppo per affermarsi come digital company attraverso una piattaforma multicanale evoluta volta a garantire un'offerta innovativa, sicura ed efficace.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 10.100 persone.</p>	<p>PRIVACY DEL CLIENTE SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE</p>	<p>Unità di business, Operations, Compliance, Dipartimento IT, Innovazione</p>	Clienti, Fornitori, Comunità

## Indice indicatori SASB



# Indice degli indicatori SASB\*

Intesa Sanpaolo integra la rendicontazione con gli indicatori settoriali previsti dal Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e nella seguente tabella riporta le informazioni relative agli indicatori ritenuti applicabili, con riferimento ai principali settori in cui opera: Asset Management & Custody Activities, Commercial Banks, Investment Banking & Brokerage e Consumer Finance.

Tema	Codice	Riferimenti
<b>SETTORE - ASSET MANAGEMENT &amp; CUSTODY ACTIVITIES</b>		
Transparent Information & Fair Advice for Customers	FN-AC270a.2 FN-AC270a.3	pagg. 111-113; pagg. 123-125; Trasparenza verso il cliente [i] pagg. 56-57; pagg. 111-112
Employee Diversity & Inclusion	FN-AC330a.1	pag. 248; pagg. 266-273
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Investment Management & Advisory	FN-AC410a.1 FN-AC410a.2 FN-AC410a.3	pag. 260-261 pagg. 58-73; pagg. 82-84; pagg. 234-235; pag. 259; pag. 298; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 73-74) [i]; Cambiamento Climatico [i] pag. 56; pagg. 142-157; pag. 183; pag. 298
Business Ethics	FN-AC510a.1 FN-AC510a.2	Nel periodo di rendicontazione il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di alcuna azione legale né di provvedimenti sanzionatori in materia di concorrenza. Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Nota integrativa consolidata Parte E – Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Contenzioso fiscale" pagg. 574-580) [i] pag. 41; pagg. 56-57; pagg. 93-95; pag. 99; pagg. 102-103; pag. 298; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]
Systemic Risk Management	FN-AC550a.1 FN-AC550a.2 FN-AC550a.3 FN-AC550a.4	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Nota integrativa consolidata Parte E – Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - 1.4 Rischio di liquidità" pagg. 545-548) [i] pagg. 90-91; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Nota integrativa consolidata Parte E – Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - 1.4 Rischio di liquidità" pagg. 545-548) [i] Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "L'esercizio 2022 in sintesi - Principali rischi ed incertezze" pag. 73) [i] Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Nota integrativa consolidata Parte E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - 1.3.3. Altre informazioni sugli strumenti derivati (di negoziazione e di copertura)" pag. 544) [i]
Activity Metrics	FN-AC-000.A FN-AC-000.B	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Nota Integrativa Consolidata Parte B - Informazioni sullo stato patrimoniale - Attivo - Il portafoglio di asset under management e under administration" pagg. 346-347) [i] Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Relazione sull'andamento della gestione – Gli aggregati patrimoniali - Raccolta indiretta" pag. 122) [i]
<b>SETTORE - COMMERCIAL BANKS</b>		
Data Security	FN-CB230a.1 FN-CB230a.2	pagg. 99-101 pag. 56; pagg. 99-101; pag. 298
Financial Inclusion & Capacity Building	FN-CB240a.1 FN-CB240a.2 FN-CB240a.3 FN-CB240a.4	pagg. 82-84; pag. 56; pagg. 63-64; pag. 129; pag. 260; pag. 298 pag. 129-130 pag. 129-134 Nel periodo di rendicontazione sono stati aperti circa 40.000 conti correnti a clienti non bancarizzati e sotto-bancarizzati pag. 134-135
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis	FN-CB410a.1 FN-CB410a.2	Bilanci 2022 "Nota Integrativa Consolidata Parte B - Informazioni sullo stato patrimoniale - Attivo - Esposizione al rischio di credito per gli strumenti finanziari delle compagnie assicuratrici che superano l'SPPI test" pag. 319 [i] Bilanci e Relazioni (Terzo Pilastro di Basilea 3 2021 "Sezione 6, 7, 8 e 9" pagg. 91-156) [i] pagg. 58-73; pagg. 82-84; pagg. 234-235; pag. 259; pag. 298; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 73-74) [i]; Cambiamento Climatico [i]
Business Ethics	FN-CB510a.1 FN-CB510a.2	Nel corso dell'anno 2021 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di alcuna azione legale né di provvedimenti sanzionatori in materia di concorrenza. Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Nota integrativa consolidata Parte E – Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Contenzioso fiscale" pagg. 574-580) [i] pag. 41; pagg. 56-57; pagg. 93-95; pag. 99; pagg. 102-103; pag. 298; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]

\* Gli indicatori non corrispondenti ai GRI Standards non sono oggetto di esame limitato.

Tema	Codice	Riferimenti
Systemic Risk Management	FN-CB550a.1	<p>Gli score G-SIB (Global Systemically Important Bank) riportati sono stati calcolati internamente dal Gruppo Intesa Sanpaolo e non riflettono pertanto eventuali aggiustamenti legati al 'supervisory judgment', inoltre si precisa che sono calcolati con riferimento al 31.12.2021 (ultimi dati disponibili):</p> <p>(G-SIB): Punteggio complessivo: 98 punti base  (G-SIB): Punteggio dimensione: 116 punti base  (G-SIB): Punteggio di interconnessione: 144 punti base  (G-SIB): Punteggio di sostituibilità: 29 punti base  (G-SIB): Punteggio di complessità: 108 punti base  (G-SIB): Punteggio operatività internazionale: 90 punti base <a href="#">[i]</a></p>
	FN-CB550a.2	<p>Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Nota Integrativa Consolidata Parte E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Stress Test" pag. 423) <a href="#">[i]</a>  Bilanci e Relazioni (Terzo Pilastro di Basilea 3 2022 "Sezione 1 - Requisito informativo generale" pagg. 15-42) <a href="#">[i]</a></p>
Activity Metrics	FN-CB-000.A	<p>Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Relazione sull'andamento della gestione – I risultati per settori di attività e per aree geografiche" pagg. 131-158) <a href="#">[i]</a></p>
	FN-CB-000.B	<p>Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Relazione sull'andamento della gestione – I risultati per settori di attività e per aree geografiche" pagg. 131-158) <a href="#">[i]</a></p>
<b>SETTORE - INVESTMENT BANKING &amp; BROKERAGE</b>		
Employee Diversity & Inclusion	FN-IB330a.1	pag. 248; pagg. 266-273
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Investment Banking & Brokerage Activities	FN-IB410a.1	Nel periodo di rendicontazione i ricavi delle operazioni in ambito ESG sono stati oltre 106 milioni di euro
	FN-IB410a.2	pagg. 260-261
	FN-IB410a.3	pagg. 58-73; pagg. 82-84; pagg. 234-235; pag. 259; pag. 298; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 73-74) <a href="#">[i]</a> ; Cambiamento Climatico <a href="#">[i]</a>
Business Ethics	FN-IB510a.1	Nel periodo di rendicontazione il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di alcuna azione legale né di provvedimenti sanzionatori in materia di concorrenza. Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Nota integrativa consolidata Parte E – Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Contenzioso fiscale" pagg. 574-580) <a href="#">[i]</a>
	FN-IB510a.2	Codice Etico (pagg. 22-23) <a href="#">[i]</a>
Professional Integrity	FN-IB510b.2	Nel periodo di rendicontazione il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato coinvolto in casi di mediazioni e arbitrati significativi in materia di integrità professionale; pagg. 92-103
	FN-IB510b.3	Nel periodo di rendicontazione il Gruppo Intesa Sanpaolo non ha registrato perdite significative per procedimenti legali in materia di integrità professionale; pagg. 92-103
	FN-IB510b.4	pag. 41; pag. 56; pagg. 92-93; pag. 298
Systemic Risk Management	FN-IB550a.1	<p>Gli score G-SIB (Global Systemically Important Bank) riportati sono stati calcolati internamente dal Gruppo Intesa Sanpaolo e non riflettono pertanto eventuali aggiustamenti legati al 'supervisory judgment', inoltre si precisa che sono calcolati con riferimento al 31.12.2021 (ultimi dati disponibili):</p> <p>(G-SIB): Punteggio complessivo: 98 punti base  (G-SIB): Punteggio dimensione: 116 punti base  (G-SIB): Punteggio di interconnessione: 144 punti base  (G-SIB): Punteggio di sostituibilità: 29 punti base  (G-SIB): Punteggio di complessità: 108 punti base  (G-SIB): Punteggio operatività internazionale: 90 punti base <a href="#">[i]</a></p>
	FN-IB550a.2	<p>Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022: "Nota Integrativa Consolidata Parte E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Stress Test" pag. 423) <a href="#">[i]</a>  Bilanci e Relazioni (Terzo Pilastro di Basilea 3 2022 "Sezione 1 - Requisito informativo generale" pagg. 15-42) <a href="#">[i]</a></p>
Employee Incentives & Risk Taking	FN-IB550b.1	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022: "Nota Integrativa Consolidata Parte I – Accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali - B. Informazioni di natura quantitativa" pagg. 612-614) <a href="#">[i]</a>
	FN-IB550b.2	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022: "Nota Integrativa Consolidata Parte I – Accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali - B. Informazioni di natura quantitativa" pagg. 612-614) <a href="#">[i]</a>
	FN-IB550b.3	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2022 "Nota Integrativa Consolidata Parte A – Politiche contabili - Informativa di natura quantitativa - A.4.5. Gerarchia del fair value" pagg. 298-304) <a href="#">[i]</a>

Tema	Codice	Riferimenti
Activity Metric	FN-IB-000.A	Nel periodo di rendicontazione l'importo commissionale delle operazioni di Investment Banking è pari a 91 milioni di euro, corrispondenti a 210 clienti
	FN-IB-000.B	Nel periodo di rendicontazione l'importo degli investimenti propri è pari a circa 277 miliardi di euro, considerando prestiti propri non "Hold to Collect" e investimenti "Hold to Collect" (esclusi gli impieghi a privati)
	FN-IB-000.C	L'attività di market making (Sales e Trading) su tutte le asset class e quello di liquidity provider del Brokerage della Divisione IMI CIB ha soddisfatto le richieste della clientela, con oltre 15.000 transazioni, corrispondenti a circa 2,6 miliardi di euro**
<b>SETTORE - CONSUMER FINANCE</b>		
Customer Privacy	FN-CF-220a.2	Nel periodo di rendicontazione il Gruppo Intesa Sanpaolo non ha registrato perdite significative per procedimenti legali in materia di privacy; pagg. 99-101; pag. 103
Data Security	FN-CF-230a.1	pagg. 99-101
	FN-CF-230a.3	pag. 56; pagg. 99-101; pag. 298
Selling Practices	FN-CF-270a.1	pagg. 184-185
	FN-CF-270a.4	Nel periodo di rendicontazione il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di procedimenti e comunicazioni da parte del Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)
	FN-CF-270a.5	Nel periodo di rendicontazione il Gruppo Intesa Sanpaolo ha avuto perdite pari a circa 20 milioni di euro, a seguito di 10 procedimenti legali in materia di vendita di strumenti finanziari; pag. 103

\*\* Fonte dati Borsa Italiana, il perimetro delle transazioni è limitato alle operazioni puramente di market making.

Indice metriche Stakeholder  
Capitalism WEF



# Indice Metriche Stakeholder Capitalism WEF\*

Intesa Sanpaolo nella seguente tabella riporta per i 4 pillar previsti le informazioni relative ai 21 indicatori "core" indicati nel report "Measuring Stakeholder Capitalism: Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation", pubblicato dall'International Business Council (IBC) del World Economic Forum (WEF), a cui Intesa Sanpaolo ha aderito a settembre 2021.

Tema	Metriche "core"	Riferimenti
<b>PRINCIPLES OF GOVERNANCE</b>		
Governing purpose	Setting purpose	pagg. 29-30; pagg. 51-53; pagg. 86-88
Quality of governing body	Governance body composition	pagg. 44-46; pag. 51; pag. 248; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 47-48; pagg. 97-101) <a href="#">[i]</a>
Stakeholder engagement	Material issues impacting stakeholders	pagg. 51-53; pagg. 75-84; pagg. 312-313; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 27; pag. 41) <a href="#">[i]</a>
Ethical behavior	Anti-corruption	pagg. 45-46; pagg. 93-95; pagg. 239-240; pagg. 250-252
	Protected ethics advice and reporting mechanisms	pagg. 56-57; pag. 103; Codice Etico (pagg. 22-23) <a href="#">[i]</a>
Risk and opportunity oversight	Integrating risk and opportunity into business process	pagg. 58-60; pagg. 66-79; pagg. 82-84; pag. 86; pagg. 242-246
<b>PLANET</b>		
Climate change	Greenhouse gas (GHG) emissions	pag. 221; pagg. 226-227; pagg. 289-290
	TCFD implementation	pag. 322; TCFD Report <a href="#">[i]</a>
Nature loss	Land use and ecological sensitivity	Le sedi del Gruppo non risiedono in aree protette o a elevata biodiversità. L'attività svolta dal Gruppo non genera impatti rilevanti sulla biodiversità.
Freshwater availability	Water consumption and withdrawal in water-stressed areas	pag. 231; pag. 293; Le attività svolte dal Gruppo non prevedono consumi idrici significativi pertanto non vi sono impatti significativi in tale ambito.
<b>PEOPLE</b>		
Dignity and equality	Diversity and inclusion (%)	pagg. 267-273
	Pay equality (%)	pagg. 274-275
	Wage level (%)	pag. 275
	Risk for incidents of child, forced or compulsory labour	pagg. 63-64; pagg. 72-73; Parte dell'informativa non è disponibile. 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.
Health and well-being	Health and safety (%)	pagg. 195-205; pagg. 286-287; 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.
Skills for the future	Training provided (n./ importo in euro)	pagg. 277-279
<b>PROSPERITY</b>		
Employment and wealth generation	Absolute number and rate of employment	pagg. 272-273
	Economic contribution	pagg. 88-91; pag. 161; pag. 236; pag. 255; pag. 278

\* Gli indicatori non corrispondenti ai GRI Standards non sono oggetto di esame limitato.

Tema	Metriche "core"	Riferimenti
<b>PROSPERITY</b>		
Employment and wealth generation	Financial investment contribution	Gli investimenti di Capital Budget del Gruppo Intesa Sanpaolo nel 2022 sono stati pari ad €1.848 milioni (a fronte di rettifiche di valore nette per 1.684 milioni) riferiti in particolare al Digitale come fattore abilitante del Piano ed allo sviluppo delle Reti. L'attuazione del Piano procede a pieno ritmo attraverso le principali iniziative industriali, in particolare grazie al progetto di costituzione della nuova Banca Digitale (Isybank) che risulta ben avviato ed alla correlata razionalizzazione della presenza sul territorio. Nell'ambito delle iniziative di riduzione del profilo di rischio si segnalano importanti investimenti tecnologici volti al forte deleveraging, al rafforzamento della cybersecurity per garantire adeguata protezione alla clientela e alla banca e la costituzione del nuovo modello di Anti Financial Crime basato su una piattaforma internazionale e centri di competenza specializzati. Le iniziative digitali hanno inoltre abilitato l'evoluzione del modello di servizio, grazie ad esempio all'introduzione di nuove funzionalità di Robo4Advisor, all'adozione della piattaforma Aladdin, al lancio di nuovi prodotti e alle nuove funzionalità delle piattaforme online per la clientela. Infine, sono stati realizzati significativi investimenti per il rafforzamento della governance ESG, garantendo al Gruppo un importante posizionamento ai vertici mondiali per l'impatto sociale e l'accelerazione dell'impegno a zero emissioni nette.
Innovation of better products and services	Total R&D expenses (importo in Euro)	pagg. 115-123; pagg. 207-215; Piano di Impresa 2022-2025 pagg. 71-73; Gli investimenti in R&D non sono un indicatore rappresentativo per il settore finanziario e per misurare l'impegno del Gruppo nella definizione e nell'offerta di nuovi prodotti per i propri clienti. Per il Gruppo ricoprono un ruolo significativo gli investimenti a supporto dell'innovazione e della digitalizzazione: le iniziative digitali, in particolare, hanno abilitato il percorso di trasformazione del Gruppo in una "digital company". Inoltre il Gruppo in linea con il Piano di Impresa 2022-2025 ha definito una strategia di sviluppo di prodotti di investimento, di consulenza e assicurativi in ambito ESG.
Community and social vitality	Total tax paid	pagg. 90-91; Le imposte totali a carico del Gruppo (con riferimento alle sole imposte proprie, ovvero versate dall'Entità come contribuente) contabilizzate nel periodo di rendicontazione sono pari a circa €4.140mln, principalmente riconducibili a imposte e contributi previdenziali e sociali (circa €1.355mln), imposte sul reddito correnti (circa €1.184mln), IVA non detraibile (circa €813mln) e altri tributi (in particolare circa €576mln di bank levies al netto dell'effetto fiscale).

## Nota metodologica



# Nota metodologica

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2022 – in seguito anche Dichiarazione – è stata redatta in conformità all'art. 4 del Decreto Legislativo 254/2016 e ai GRI Standards definiti dal GRI (Global Reporting Initiative), pubblicati nel 2021, oltre che 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. A tal proposito Intesa Sanpaolo pubblica contestualmente alla presente Dichiarazione un TCFD Report, cui si rimanda per gli approfondimenti [i]. Sono stati inclusi, inoltre, ove ritenuti applicabili, gli indicatori previsti dal Sustainability Accounting Standards Board (SASB); in considerazione dell'impegno preso da Intesa Sanpaolo a settembre 2021 ad adottare e implementare lo Stakeholder Capitalism Metrics sviluppato dal World Economic Forum (WEF) sono stati riportati, laddove applicabili e rilevanti per il Gruppo, gli indicatori definiti dal WEF.

Nella Dichiarazione sono esposte le informazioni utili alla disclosure secondo quanto previsto dall'articolo 8 dell'Atto Delegato dell'EU Taxonomy Regulation (Reg. UE 852/2020) (vedi pag. 295).

Inoltre, Intesa Sanpaolo per il quarto anno rendonta i progressi raggiunti dalla Banca rispetto ai Principles for Responsibile Banking (PRB), cui Intesa Sanpaolo ha aderito: quest'anno, in particolare, pubblica un PRB Report cui si rimanda per gli approfondimenti [i].

## 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 previsti dai GRI Standards di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza. L'analisi di materialità (vedi pag. 75), realizzata in conformità ai GRI Standards pubblicati nel 2021, ha permesso di valutare le tematiche sulla base della loro rilevanza in relazione agli impatti potenziali e attuali, positivi e negativi, generati e subiti dal Gruppo Intesa Sanpaolo in ambito economico, ambientale e sociale, compresi i diritti umani. I principi dei GRI Standards sono stati altresì applicati per la definizione dei criteri di qualità dell'informativa (equilibrio/neutralità, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e verificabilità) e del perimetro di rendicontazione.

Approfondimenti rispetto a quanto esposto nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria sono pubblicati sul sito Internet – Sezione Sostenibilità [i]. La Dichiarazione presenta, nel corso della trattazione e nell'Indice dei contenuti GRI, gli opportuni link a tali informazioni aggiuntive.

Inoltre, al fine di esplicitare gli indicatori coperti dalla presente Dichiarazione sono riportati un Indice degli indicatori SASB e un Indice delle metriche Stakeholder Capitalism WEF.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2022 è stata sottoposta ad esame limitato da parte di EY S.p.A.. La relazione circa la conformità delle informazioni fornite ai sensi del D.Lgs. n. 254/2016 e dei GRI Standards, individuati come standard di rendicontazione, che descrive le procedure svolte e le relative conclusioni è a pag. 325.

## IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla redazione dei contenuti della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2022 e alle attività di dialogo con gli stakeholder per il tramite dei Sustainability Manager, identificati per ciascuna Divisione/Area di Governo, nonché di referenti operativi individuati nelle diverse strutture del Gruppo. 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. Nel 2022 la Guida di Processo è stata aggiornata in un'ottica di definizione più puntuale del ruolo e delle responsabilità delle strutture che contribuiscono alla raccolta, controllo e validazione dei contenuti ai fini della predisposizione della Dichiarazione e dei Sustainability Manager, nonché di rafforzamento dei controlli in capo alle strutture stesse.

## I SISTEMI DI MISURAZIONE

Gli indicatori presentati nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2022 sono stati individuati sulla base delle indicazioni dello standard utilizzato quale riferimento (GRI Standards), degli obblighi derivanti dall'adesione di Intesa Sanpaolo a protocolli e standard internazionali di sostenibilità e dall'impegno a rendere

misurabile il percorso di attuazione degli obiettivi strategici ESG e climate 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 2022 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 2022. Inoltre, anche quest'anno, a settembre 2022, Intesa Sanpaolo ha pubblicato in forma volontaria una Relazione Consolidata Non Finanziaria semestrale dando evidenza degli indicatori più rilevanti.

Il perimetro di rendicontazione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2022 di Intesa Sanpaolo copre il 99,4% del perimetro del Bilancio consolidato 2022 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, essendo oggetto di rendicontazione tutte le società che rappresentano le tematiche materiali così come identificate dalla normativa di riferimento e dal confronto con gli stakeholder. Rimangono escluse le rilevazioni dei dati non finanziari delle società la cui natura dell'attività svolta è significativamente diversa dal core business del Gruppo (servizi IT, servizi sanitari, noleggio beni), le società che hanno un numero dipendenti esiguo (holding di partecipazione, società veicolo, gestione di immobili e/o servizi immobiliari), che pertanto sono ritenute non significative in termini di impatto, nonché le società sulle quali la Capogruppo Intesa Sanpaolo non esercita attività di direzione e coordinamento.

Al fine di garantire la comparabilità sono presentati nella Dichiarazione i dati relativi al biennio 2022-2021 con riferimento al perimetro del Gruppo Intesa Sanpaolo che include UBI Banca per l'intero anno.

Inoltre, in continuità con la precedente rendicontazione, sono riportati anche i dati relativi all'anno 2020, con riferimento sia ai dati del solo Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) sia i dati 2020 che includono UBI Banca: in particolare, i dati di flusso inerenti UBI Banca sono inclusi con riferimento agli ultimi 5 mesi del 2020, ovvero dalla data di acquisizione, mentre tutti gli altri dati sono al 31.12.2020. Si è valutato di non riportare i dati riferiti agli indicatori costituiti da tassi, valori pro-capite e percentuali, in cui i dati di flusso relativi ai 5 mesi di UBI Banca sono rapportati a dati al 31.12.2020, in quanto non significativi/rappresentativi delle performance. Questa edizione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria è disponibile anche sul sito Internet [\[i\]](#).

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

# Relazione della società di revisione





## Intesa Sanpaolo S.p.A.

Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria  
al 31 dicembre 2022

Relazione della società di revisione indipendente  
ai sensi dell'art. 3, comma 10, D.Lgs. 254/2016 e  
dell'art. 5 regolamento Consob adottato con  
Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018



EY S.p.A.  
Via Meravigli, 12  
20123 Milano

Tel: +39 02 722121  
Fax: +39 02 722122037  
ey.com

**Relazione della società di revisione indipendente  
sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria ai sensi dell'art. 3,  
comma 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 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 (di seguito il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria del Gruppo Intesa Sanpaolo (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo S.p.A. (di seguito la "Banca") in data 16 marzo 2023 (di seguito la "Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "La rendicontazione ai sensi della Tassonomia UE (Regolamento UE 2020/852)" della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

**Responsabilità degli Amministratori e del Comitato per il Controllo sulla Gestione  
per la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria**

Gli Amministratori 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 dal GRI - Global Reporting Initiative oltre che ai supplementi di settore "Financial Services Sector Supplements" (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una 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.

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.

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Meravigli, 12 – 20123 Milano  
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 – 00187 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.625.000,00 i.v.  
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. di Milano 606158 - P.IVA 00891231003  
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



## Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

## Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della 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" (di seguito "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 della Banca responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed 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;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria ed 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 dalla Banca 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 della Banca e con il management delle Divisioni Private Banking, Asset Management, IMI Corporate & Investment Banking, International Subsidiary Banks 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 della Banca e delle società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche sia limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- ▶ per la Banca e talune società appartenenti alle Divisioni Private Banking, Asset Management, IMI Corporate & Investment Banking, International Subsidiary Banks, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, della loro rappresentatività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato verifiche nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenerre che la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria del Gruppo Intesa Sanpaolo relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 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.

Le nostre conclusioni sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria del Gruppo Intesa Sanpaolo non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "La rendicontazione ai sensi della tassonomia UE (Regolamento UE 2020/852)" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 23 marzo 2023

EY S.p.A.  
  
Guido Celona  
(Revisore Legale)

---

# Contatti

Intesa Sanpaolo S.p.A.

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

ESG & Sustainability	Tel.: +39 011 5552639 E-mail: <a href="mailto:ESG_sustainability@intesasanpaolo.com">ESG_sustainability@intesasanpaolo.com</a>
Investor Relations	Tel.: +39 02 87943180 E-mail: <a href="mailto:investor.relations@intesasanpaolo.com">investor.relations@intesasanpaolo.com</a>
Media Relations	Tel.: +39 02 87963531 E-mail: <a href="mailto:stampa@intesasanpaolo.com">stampa@intesasanpaolo.com</a>
Internet	<a href="http://group.intesasanpaolo.com">group.intesasanpaolo.com</a> [i]

Realizzazione Intesa Sanpaolo S.p.A. - ESG & Sustainability

Progetto grafico,  
impaginazione e ipertesto Agema Srl - Milano

Pubblicazione Marzo 2023

Questo documento è stato realizzato tenendo conto delle esigenze delle persone non vedenti per essere letto e navigato attraverso l'utilizzo di tecnologie assistive e in base alle regole di accessibilità fornite da Fondazione LIA (Libri Italiani Accessibili). Se doveste incontrare qualche difficoltà di lettura, vi invitiamo a scriverci a [ESG\\_sustainability@intesasanpaolo.com](mailto:ESG_sustainability@intesasanpaolo.com)

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede Legale: Piazza San Carlo 156, 10121 Torino  
Sede Secondaria: Via Monte di Pietà 8, 20121 Milano  
Capitale sociale: 10.368.870.930,08 euro  
Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Torino e codice fiscale 00799960158  
Rappresentante del Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo"  
Partita IVA 11991500015 (IT11991500015)  
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia  
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361 e Capogruppo del Gruppo bancario "Intesa Sanpaolo",  
iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

Editing e produzione: Agema® Srl



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®)



