

# Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020

ai sensi del D.Lgs. 254/2016



---

# Cariche Sociali

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente Gian Maria GROS-PIETRO

Vice Presidente Paolo Andrea COLOMBO

Consigliere Delegato  
e Chief Executive Officer Carlo MESSINA (a)

Consiglieri Franco CERUTI  
Rossella LOCATELLI  
Luciano NEBBIA  
Bruno PICCA  
Livia POMODORO  
Maria Alessandra STEFANELLI  
Guglielmo WEBER  
Daniele ZAMBONI  
Maria MAZZARELLA  
Anna GATTI  
Andrea SIRONI <sup>(1)</sup>  
Fabrizio MOSCA (\*)  
Milena Teresa MOTTA (\*)  
Maria Cristina ZOPPO (\*)  
Alberto Maria PISANI (\*) (\*\*)  
Roberto FRANCHINI (\*) <sup>(2)</sup>

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

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

---

(a) Direttore Generale.

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

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

(1) Nominato dall'Assemblea degli Azionisti il 27 aprile 2020 a seguito di cooptazione del Consiglio di Amministrazione in data 2 dicembre 2019.

(2) Nominato dall'Assemblea degli Azionisti il 27 aprile 2020 in sostituzione del Consigliere cessato dalla carica Corrado Gatti.

---

# Sommario

<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	<b>6</b>	Rispetto della normativa fiscale	80
<b>NOTA METODOLOGICA</b>	<b>9</b>	Tutela della libera concorrenza	83
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b>	<b>11</b>	Rispetto della privacy	84
Principali indicatori di performance	12	Rispetto delle norme giuslavoristiche	85
Principali azioni intraprese per fronteggiare l'emergenza COVID-19	23	Le attività di Audit	85
Indici, classifiche e riconoscimenti di sostenibilità	24	Contenzioso e sanzioni	86
<b>IDENTITÀ E PROFILO</b>	<b>26</b>	<b>SOCIETÀ</b>	<b>87</b>
Presentazione del Gruppo	27	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	92
Modello di Business	29	Qualità del servizio	92
Valore e solidità del Gruppo	30	Tutela del cliente e vendita responsabile	97
Il Piano d'Impresa 2018-2021	30	Salute e sicurezza del cliente	98
Performance economico finanziaria e distribuzione del valore generato	31	Innovazione e digital transformation	100
Visione e valori	35	I processi di digitalizzazione verso la Banca multicanale integrata	100
Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite	36	Sicurezza informatica	102
L'analisi di materialità e il coinvolgimento degli Stakeholder	43	Il canale della rete fisica e l'integrazione con le strutture online	104
<b>GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI</b>	<b>52</b>	Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	106
Struttura di governance	53	Inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili	106
Il Consiglio di Amministrazione	53	Supporto al Terzo Settore	110
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	56	Educazione e diffusione della cultura finanziaria	111
Azionariato	57	Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione	112
Governance della Sostenibilità	59	Investimenti e assicurazione sostenibili	120
Attuazione e governo del Codice Etico	61	Investimenti sostenibili	120
Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance	63	Assicurazione sostenibile	127
Presidio dei rischi ESG e reputazionali	65	Supporto alla comunità	129
Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change	69	Contributo alla comunità	129
Integrità nella condotta aziendale	76	Iniziative sociali di rilievo per il Gruppo	132
Lotta alla corruzione	77	Promozione della cultura per la coesione sociale	138
Contrasto al riciclaggio	79	Iniziative a sostegno della comunità	141
		Responsabilità verso la catena di fornitura	147
		<b>PERSONE DEL GRUPPO</b>	<b>149</b>
		Tutela del lavoro	153
		Tutela dell'occupazione	153

---

Relazioni Industriali	153	<b>DIRITTI UMANI</b>	<b>191</b>
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	154	<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>195</b>
Persone e Trasformazione digitale	155	<b>INDICATORI</b>	<b>198</b>
Sistemi di valutazione e di incentivazione	156		
Formazione	157	<b>RACCOMANDAZIONI TCFD</b>	<b>240</b>
Sviluppo dei Talenti	159		
Inclusione e Diversity Management	159	<b>PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING</b>	<b>241</b>
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo	162	<b>INDICE DEI CONTENUTI GRI</b>	<b>246</b>
Welfare e qualità della vita in azienda	162	<b>GRI PERIMETRI DI IMPATTO</b>	<b>261</b>
Clima aziendale	166		
Salute e sicurezza	167	<b>INDICE DEGLI INDICATORI SASB</b>	<b>263</b>
<b>AMBIENTE E CLIMATE CHANGE</b>	<b>171</b>	<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>265</b>
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	174	<b>CONTATTI</b>	<b>269</b>
Finanziamenti e servizi per la Green e la Circular Economy	174		
Cultura e iniziative green	179		
Impatti ambientali diretti	184		
Emissioni atmosferiche e consumi energetici	185		
Gestione responsabile delle risorse	188		

# Lettera agli Stakeholder

Nel contesto di emergenza straordinaria che ha caratterizzato il 2020 Intesa Sanpaolo, avvalendosi di una forte solidità finanziaria, ha confermato la capacità di assolvere al proprio ruolo di acceleratore sociale supportando il Paese nel gestire l'impatto di una fortissima crisi sanitaria, economica e sociale come parte attiva, attraverso una strategia che ha visto la sostenibilità come un tema centrale. In questo contesto, si è concretizzata l'unione con il Gruppo UBI Banca, che ha contribuito a rafforzare il ruolo di Intesa Sanpaolo per la crescita sostenibile e inclusiva, anche grazie alla condivisione di valori aziendali comuni alle due realtà.

Il presente documento vuole testimoniare il forte impegno profuso dal Gruppo sui temi della sostenibilità, valorizzando i numerosi impegni e i risultati raggiunti seppure in un contesto di eccezionale complessità come quello del 2020.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è uno dei pochi gruppi finanziari europei ad avere aderito a tutte le principali iniziative delle Nazioni Unite, tra cui il Global Compact, riguardanti il settore finanziario nell'ambito della sostenibilità, che si inquadra nell'ambito del raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (UN Sustainable Development Goals): i Principles for Responsible Banking, i Principles for Responsible Investment, sottoscritti da Eurizon già nel 2015, cui si sono aggiunte Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management a inizio 2021, i Principles for Sustainable Insurance con l'adesione di Intesa Sanpaolo Vita e infine i Women's Empowerment Principles, per la promozione dell'uguaglianza di genere e lo sviluppo professionale femminile.

Per consolidare la leadership di Intesa Sanpaolo nella sostenibilità e cogliere le continue sfide del contesto esterno e le aspettative degli Stakeholder è stata data piena attuazione al programma ISP4ESG, nato nel 2019. È stata così avviata la Cabina di Regia ESG col ruolo di supporto al Comitato di Direzione nella proposizione strategica sulle tematiche ESG e di coordinamento operativo, avvalendosi anche di Sustainability Manager, nuove figure identificate per ciascuna Divisione/Area di Governo. Nell'ambito del Programma sono stati avviati diversi filoni di lavoro che hanno coinvolto l'attività di credito, in primis con una mappatura settoriale ESG del portafoglio creditizio del Gruppo, di investimento e la formazione. Intesa Sanpaolo ha continuato concretamente ad essere vicina a imprese e famiglie supportando l'economia reale con circa 87 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine e riportando in bonis da posizioni di credito deteriorato circa 11.500 aziende italiane, salvaguardando circa 57.000 posti di lavoro. La capacità di essere motore dello sviluppo sostenibile e inclusivo è confermata dalle erogazioni di finanziamenti a fini sociali e ambientali per circa 40 miliardi di euro nel 2020, corrispondenti a circa il 46% del totale. Circa 37,2 miliardi sono finanziamenti ad alto impatto sociale, di cui circa 32 miliardi a sostegno del tessuto produttivo durante l'emergenza sanitaria.

Nell'ambito di questi finanziamenti spiccano le iniziative a valere sul Fund for Impact il cui plafond permetterà, a fronte dell'ampliamento a seguito dell'integrazione di UBI Banca, l'erogazione di 1,50 miliardi di euro di credito destinato a soggetti esclusi o che difficilmente rientrerebbero nei circuiti finanziari tradizionali nonostante il loro potenziale. Dopo per Merito (nel 2020 sono stati erogati 51,5 milioni di euro di prestiti a 6.446 studenti), l'offerta si è arricchita di nuove soluzioni destinate a madri lavoratrici nei primi anni di vita dei figli con Mamma@work, e di un prestito rivolto alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza, XME StudioStation.

Per sostenere il tessuto produttivo Intesa Sanpaolo, ancor prima che lo prevedesse la normativa, ha disposto moratorie su finanziamenti, che nel corso del 2020 hanno raggiunto i 73 miliardi di euro - inclusi i rinnovi - (di cui 54 miliardi per le imprese e 19 miliardi per le famiglie) e sono ammontati a circa 95 miliardi se si considera anche UBI Banca.

Il Gruppo nel 2020 ha messo a disposizione per il Green Deal europeo un programma di erogazioni di 50 miliardi di euro nel corso dei prossimi anni. Nel complesso, oltre 2,5 miliardi di euro sono stati indirizzati a sostegno della Green e della Circular Economy, sui quali il Gruppo ha saputo mantenere alta l'attenzione, cogliendo l'opportunità di operare a supporto della transizione verso un'economia sostenibile.

Il plafond da 5 miliardi di euro a sostegno della Circular Economy – aumentato a 6 miliardi dopo l'acquisizione di UBI Banca – ha permesso il finanziamento di circa 1,5 miliardi di euro (2,2 miliardi dall'avvio del plafond nel 2019) includendo anche progetti nell'ambito della produzione di energia rinnovabile, dell'efficienza energetica, dell'agricoltura sostenibile e biodiversità, e i mutui green (sono stati erogati oltre 800 milioni di euro nel 2020), in aggiunta ai criteri circular sviluppati in partnership con la Fondazione Ellen MacArthur.

In questo contesto, in un'ottica di sviluppo di soluzioni dedicate alla transizione ESG delle imprese, è stato sviluppato S-Loan, un nuovo finanziamento per le PMI attraverso l'individuazione di specifici KPI connessi all'investimento con un plafond dedicato pari a 2 miliardi di euro e 130 milioni di euro già erogati nell'anno.

L'impegno per l'ambiente si è anche concretizzato in azioni di efficientamento e riduzione dell'impatto ambientale del Gruppo, che hanno portato a una diminuzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del Gruppo del 13,1% nel 2020, grazie anche ad un minor utilizzo delle sedi di lavoro.

Intesa Sanpaolo, nel riconoscere un ruolo strategico alla digitalizzazione e alla multicanalità, ha accelerato la trasformazione digitale per consentire a tutti, clienti e persone del Gruppo, di operare da remoto in piena efficacia, efficienza e sicurezza

anche durante l'emergenza sanitaria. Ciò è avvenuto mediante un ampio ricorso allo smart working, per oltre 65.500 persone del Gruppo; con pratiche di cybersecurity allineate alle best practice internazionali hanno potuto operare 10,3 milioni di clienti multicanale, pari a circa l'88% del totale clienti; la forte proposta digitale si concretizza con il 60% delle attività digitalizzate (35% nel 2019) e oltre 2 milioni di vendite di prodotti su canali digitali (+182% rispetto al 2019). L'operato del Gruppo ha trovato riconoscimento anche nel miglioramento degli indicatori di soddisfazione della clientela, a conferma dell'impegno profuso durante l'emergenza sanitaria.

Il Gruppo ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili in Italia con una quota di mercato complessiva del 22,8% (30,4% includendo UBI Banca). Inoltre, nel 2020 la raccolta netta di Gruppo ha registrato un significativo incremento attestandosi a 8,4 miliardi di euro (oltre 9 miliardi di euro nel 2020 considerando UBI Banca), rispetto ai 2 miliardi del 2019. L'entità dei patrimoni in gestione nel comparto dei fondi etici e ESG è stata, nel 2020, pari a circa 18,4 miliardi di euro (circa 24,6 miliardi di euro includendo UBI Banca). Sul fronte assicurativo, per favorire l'integrazione dei principi ESG dell'interno dell'organizzazione, è stata adottata una Politica di Sostenibilità con linee di indirizzo per promuovere un modello di business responsabile e sostenibile.

Il Gruppo ha erogato nel 2020 oltre 184 milioni di euro alla comunità; tra gli interventi più significativi, risaltano i 120 milioni di euro per rafforzare il sistema sanitario nazionale nel contesto della pandemia da COVID-19. Il Fondo di Beneficenza, attraverso il quale la Banca destina una quota degli utili a sostegno di progetti di solidarietà, utilità sociale e valore della persona, ha erogato 16 milioni di euro, dei quali 6,4 a sostegno di progetti per contrastare l'emergenza sanitaria. Un'importante iniziativa ha riguardato la riduzione delle disuguaglianze che, nel corso del 2020, ha permesso di offrire circa 16,1 milioni di pasti, circa 994.000 posti letto, circa 228.000 farmaci e circa 178.000 indumenti a sostegno a enti e associazioni caritative.

Con il programma Giovani e Lavoro, insieme a Generation Italy, è stato realizzato un progetto di accompagnamento verso il mondo del lavoro che può contare a fine 2020 su 1.400 aziende coinvolte, nonostante le difficoltà del contesto emergenziale, con circa 1.500 giovani inseriti in aula dall'inizio del programma.

Intesa Sanpaolo ha potuto raggiungere gli obiettivi grazie alla qualità professionale delle sue persone. Nel contesto del COVID-19, nel 2020 il Gruppo ha garantito condizioni di lavoro sicure accelerando la digitalizzazione e rivedendo – anche in un'ottica di continuità operativa - processi organizzativi e normative, oltre che misure tecnologiche ed informatiche, per permettere l'estensione dello smart working nel Gruppo.

Nel corso dell'anno è stata attivata in forma volontaria anche una campagna vaccinale antinfluenzale e anti-pneumococcica per il personale del Gruppo. La pandemia ha avuto un grande impatto anche sulle attività di formazione, che ha raggiunto le 12 milioni di ore nel 2020, di cui 11 con modalità flessibile.

La valorizzazione delle diversità e la promozione di politiche di inclusione ha trovato concreta espressione con l'approvazione nel 2020 dei Principi in materia di Diversity & Inclusion.

Il Piano strategico 2018-2021 conferma l'importanza per Intesa Sanpaolo di tutelare l'occupazione: nel 2020 oltre 1.400 persone sono state coinvolte in un programma di riconversione e formazione professionale. Inoltre, a seguito dell'integrazione di UBI Banca, anche per garantire il ricambio generazionale sono state concordate uscite volontarie per circa 7.200 persone del Gruppo, a fronte delle quali ne saranno assunte 3.500.

Anche alla luce di questi traguardi, nel 2020 Intesa Sanpaolo è stata riconosciuta come un punto di riferimento assoluto attestandosi tra le più significative e virtuose realtà e posizionandosi ai vertici di indici e classifiche di sostenibilità con la conferma della presenza nei Dow Jones Sustainability Indices, nella Leadership Band di CDP e nel Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index di Corporate Knights. È inoltre l'unica banca italiana nel Diversity & Inclusion Index di Refinitiv che seleziona le 100 migliori aziende quotate a livello mondiale per diversità e inclusione. Ed ancora, Intesa Sanpaolo è la prima Banca europea nelle relazioni con gli analisti finanziari e gli investitori istituzionali e per gli aspetti ESG secondo Institutional Investor.

Perseguendo un ulteriore proposito di trasparenza, questo documento, infine, propone una nuova sezione di executive summary, che consente una vista d'insieme immediata e sintetica dei principali indicatori di performance. Completano il quadro delle informazioni una sezione dedicata al raggiungimento degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile per le Nazioni Unite (SDGs), la considerazione delle raccomandazioni emanate dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), degli indicatori previsti dal Sustainability Accounting Standards Board (SASB), ove ritenuti applicabili, e dei risultati e progressi raggiunti rispetto ai Principles for Responsible Banking (PRB).

Questi risultati testimoniano la volontà del Gruppo Intesa Sanpaolo di mantenere al centro della propria attenzione e delle proprie scelte la sostenibilità, nel rispetto delle aspettative di tutti gli Stakeholder.

Carlo Messina

Gian Maria Gros-Pietro

---

## LEGENDA

pag. xx

Link alle pagine

Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020

[i]

Link ai siti Internet



Comando da tastiera

Torna alla posizione  
precedente

# Nota metodologica

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020 – in seguito anche Dichiarazione – è stata redatta in conformità all'art. 4 del Decreto Legislativo 254/2016, all'opzione “Comprehensive” dei GRI Standards definiti dal GRI (Global Reporting Initiative) e ai supplementi di settore “Financial Services Sector Supplements”. Inoltre, sono state tenute in considerazione le raccomandazioni emanate dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) a giugno 2017, alle quali Intesa Sanpaolo ha aderito a ottobre 2018, per la diffusione volontaria di una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici. Sono stati considerati, inoltre, gli indicatori previsti dal Sustainability Accounting Standards Board (SASB), ove ritenuti applicabili. A seguito dell'adesione di Intesa Sanpaolo ai Principles for Responsible Banking (PRB), per il secondo anno, sono inclusi nella Dichiarazione i risultati e i progressi raggiunti dalla Banca rispetto ai sei principi.

## 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. 43), realizzata in conformità ai GRI Standards, ha permesso di valutare le tematiche sulla base della loro rilevanza in termini di possibile impatto, sia sulle attività della Banca, sia sugli Stakeholder. 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, da quest'anno è riportato un Indice degli indicatori SASB che include tutti gli indicatori dello standard coperti dalla presente Dichiarazione.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020 è stata sottoposta ad esame limitato da parte di KPMG 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. 265. L'attività di esame limitato non ha riguardato l'applicazione delle indicazioni fornite dal SASB.

## IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla redazione dei contenuti della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020 e alle attività di dialogo con gli Stakeholder per il tramite dei Sustainability Manager, identificati per ciascuna Divisione/Area di Governo, e dei Referenti CSR - delegati dai responsabili delle diverse aree e società del Gruppo - che operano in stretto contatto con la struttura CSR. La raccolta dei dati è centralizzata ed avviene sulla stessa piattaforma informativa preposta al controllo degli andamenti economici, patrimoniali e commerciali delle Unità di Business. Il processo di rendicontazione della Dichiarazione è formalizzato all'interno di apposite Linee Guida e nella relativa Guida di Processo, che disciplinano processo, attività, ruoli e responsabilità delle strutture e organi del Gruppo coinvolti nella predisposizione, approvazione e pubblicazione del documento.

## I SISTEMI DI MISURAZIONE

Gli indicatori presentati nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020 sono stati individuati sulla base delle indicazioni dello standard utilizzato quale riferimento (GRI Standards), degli obblighi derivanti dall'adesione di Intesa Sanpaolo a protocolli internazionali di sostenibilità e dall'impegno a rendere misurabile il percorso di attuazione degli obiettivi di miglioramento definiti. La quasi totalità dei dati deriva da rilevazioni puntuali, salvo alcune stime opportunamente segnalate. Per garantire accuratezza nella rilevazione e omogeneità nell'interpretazione degli indicatori richiesti, i sistemi di misurazione dei dati sono supportati da un manuale tecnico che, per gli indicatori quantitativi, formalizza la loro rilevanza, le modalità di calcolo e la fonte informativa.

I dati presentati fanno riferimento all'esercizio 2020 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 2020. Inoltre, anche quest'anno, a settembre 2020, 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 2020 di Intesa Sanpaolo copre il 99,71% del perimetro del Bilancio consolidato 2020 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 i temi materiali così come identificati dalla normativa di riferimento e dal confronto con gli stakeholder.

In particolare, rispetto alla precedente edizione, quest'anno è stato inserito nel perimetro di rendicontazione il Gruppo UBI Banca (di seguito anche UBI Banca o UBI) i cui dati, ove possibile, sono stati inclusi ai fini regolamentari nella presente Dichiarazione.

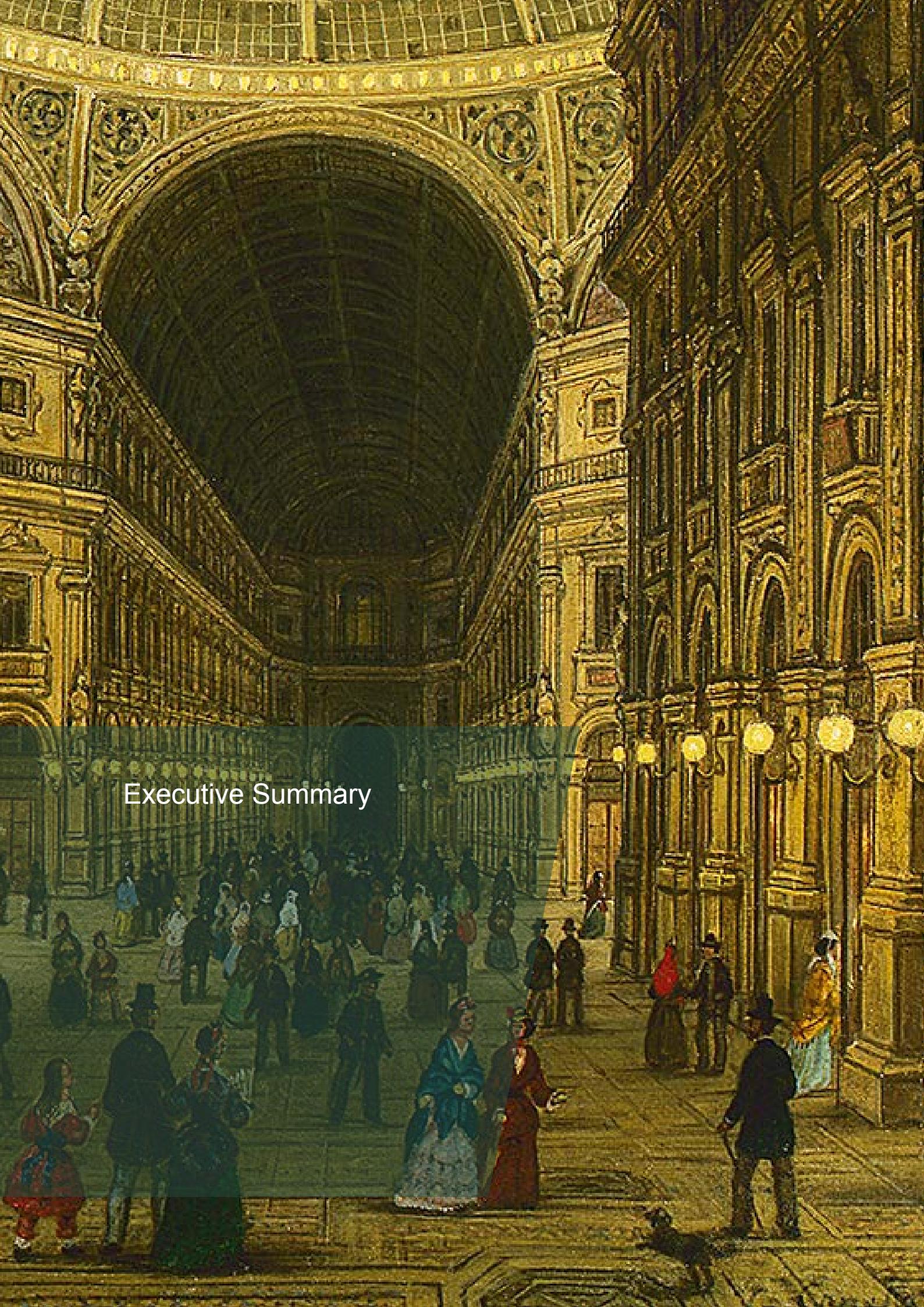
Pertanto, al fine di garantire la comparabilità con gli anni precedenti, nella presente Dichiarazione sono presentati sia i dati relativi al trend 2018-2020 del solo Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) sia i dati 2020 con riferimento al nuovo perimetro del Gruppo Intesa Sanpaolo che include UBI Banca. In particolare, relativamente al 2020, 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.

Per quanto attiene agli aspetti collegati agli impegni del Piano di Impresa 2018-2021 si è proseguito, in coerenza con l'approccio adottato dal Gruppo, alla rendicontazione dei risultati raggiunti relativamente al solo Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca).

Rimangono escluse le rilevazioni dei dati non finanziari delle società del Gruppo Risanamento sulle quali la Capogruppo Intesa Sanpaolo non esercita l'attività di direzione e coordinamento.

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

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



## Executive Summary

## Principali indicatori di performance\*

Nel 2020 la pandemia da COVID-19 ha investito il mondo intero. L'Italia è stata colpita con particolare forza: l'innesto di una crisi di portata straordinaria ha segnato duramente famiglie, imprese, la società intera e ha inevitabilmente influenzato anche la performance e gli indicatori non finanziari del Gruppo.

In tale contesto, Intesa Sanpaolo ha confermato di poter essere un punto di riferimento per i Paesi in cui opera, in particolare per l'Italia, in linea con gli impegni assunti col Piano di Impresa 2018-2021.

Tra i risultati conseguiti, risaltano i circa 87 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine, di cui oltre 37 miliardi di euro di finanziamenti ad alto impatto sociale (circa 43% del totale), circa 32 dei quali a sostegno del sistema produttivo durante l'emergenza sanitaria.

Il solido andamento economico patrimoniale ha consentito, tra le varie azioni, l'ampliamento delle iniziative nell'ambito del Fund for Impact, istituito nel 2018.

Il Gruppo, inoltre, ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili in Italia con una quota di mercato complessiva del 22,8% e una raccolta netta nell'anno superiore a 8 miliardi di euro.

L'operato del Gruppo durante la crisi sanitaria ha trovato riconoscimento nel miglioramento degli indicatori di soddisfazione della clientela.

Il contributo monetario alla comunità è stato di oltre 184 milioni di euro, valore in forte incremento che annovera, tra gli interventi di maggior rilievo, i 120 milioni di euro donati per rafforzare il sistema sanitario nazionale.

Le iniziative per la riduzione della povertà infantile e il supporto alle persone in difficoltà hanno permesso di fornire dal 2018 oltre 17 milioni di pasti, posti letto, medicinali e vestiti.

Inoltre, a valere sul bonus 2019, sono stati donati 6 milioni di euro da parte del CEO e del Top Management per rafforzare le iniziative della sanità.

È stata mantenuta alta l'attenzione per l'ambiente, sia con finanziamenti a favore della Green e Circular Economy per oltre 2,5 miliardi di euro, sia proseguendo le azioni di efficientamento pianificate; il minore utilizzo degli immobili ha portato a una significativa contrazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> (-13,1%) rispetto all'anno 2019.

La capacità di Intesa Sanpaolo di raggiungere e superare gli obiettivi prefissati, anche in un periodo di eccezionale complessità, è dovuta alla qualità professionale delle persone che lavorano nel Gruppo, alle quali sono state garantite condizioni di lavoro sicure nel contesto pandemico, in particolare abilitando circa 65.500 persone allo smart working, con un ulteriore sviluppo della formazione, che nel 2020 è aumentata rispetto al 2019 raggiungendo circa 11,8 milioni di ore.

I risultati ottenuti, significativamente positivi, consentono alla Banca di proseguire nel ruolo di motore a supporto della crescita inclusiva e sostenibile.

\* Per approfondimenti rispetto agli impatti del COVID-19 sulle performance finanziarie si rimanda alla Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo, con particolare riferimento alla sezione "L'approccio del Gruppo Intesa Sanpaolo per la predisposizione del Bilancio al 31 dicembre 2020".

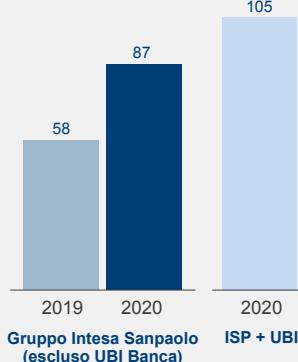
## IDENTITÀ E PROFILO

### Valore e solidità del Gruppo



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

€ mld

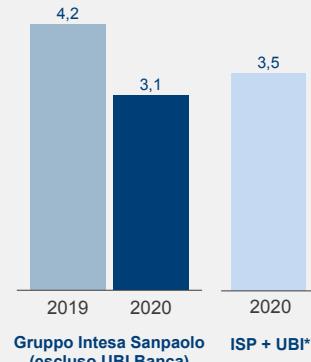


Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) ISP + UBI\*

Intesa Sanpaolo si conferma un acceleratore della crescita dell'economia reale in Italia: degli ~€87mld di nuovo credito a medio-lungo termine nel 2020 (~€105mld includendo UBI Banca), ~€77mld sono stati erogati in Italia, di cui ~€63mld a famiglie e piccole e medie imprese. Il ruolo di motore della crescita inclusiva e sostenibile al servizio delle famiglie, delle imprese e della società è reso possibile dalla capacità della Banca di mantenere nel tempo una redditività resiliente, accompagnata da crescenti livelli di efficienza, unitamente a una solidità patrimoniale tra le più elevate del settore bancario europeo.

### Risultato netto

€ mld

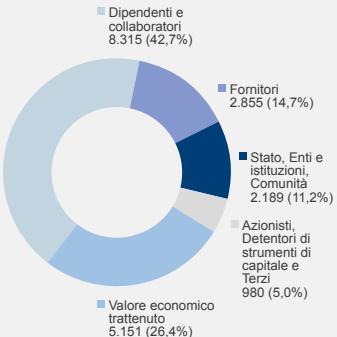


Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) ISP + UBI\*

In un contesto di straordinaria complessità e superando gli obiettivi prefissati, il Gruppo nel 2020 ha conseguito un Risultato netto pari a €3,1mld (escludendo l'impatto contabile della combinazione con UBI Banca e dell'impairment dell'avviamento della Banca dei Territori ed il contributo di 5 mesi delle attività di UBI Banca), a conferma di una redditività resiliente nonostante l'impatto della pandemia. Includendo il contributo di 5 mesi delle attività di UBI Banca, l'utile netto normalizzato è di €3,5 mld, senza considerare l'impatto contabile derivante dalla combinazione con UBI Banca e dall'impairment dell'avviamento. Il Risultato netto si attesterebbe a €4,5mld se si escludessero anche le rettifiche di valore su crediti per i futuri impatti di COVID-19 (pari a €2,2mld), in crescita di circa il 9% rispetto all'utile netto del 2019.

### Ripartizione del valore economico

€ mln / %



Il valore economico generato nel 2020, pari a €19.490mln, è in aumento rispetto al valore 2019. In entrambi gli esercizi la politica dei dividendi è stata definita in conformità alle raccomandazioni della Banca Centrale Europea del 15 dicembre 2020 - in vigore fino al 30 settembre 2021 - in tema di dividendi nel contesto conseguente all'epidemia da COVID-19. Per l'esercizio 2020 si è ritenuto di sottoporre all'Assemblea la proposta di distribuire un monte dividendi complessivo di €694mln, pari al massimo consentito dalle raccomandazioni BCE. Inoltre, sempre subordinatamente alle indicazioni della BCE, si intende proporre una distribuzione cash di riserve dopo il 30 settembre 2021, a valere sui risultati del 2020, che aggiungendosi ai predetti dividendi porti al pagamento di un ammontare complessivo corrispondente a un payout ratio pari al 75% di €3.505mln di utile netto consolidato rettificato.

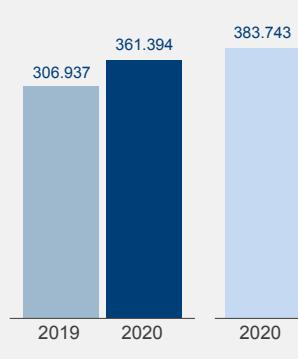
## GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI

### Integrità nella condotta aziendale



### Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio

n. ore erogate

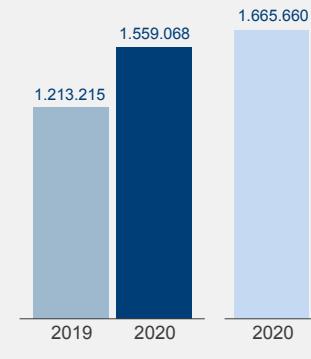


Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) ISP + UBI\*

La formazione su anticorruzione e antiriciclaggio è obbligatoria e segue cicli pluriennali, anche secondo le prescrizioni locali. L'aumento delle ore di formazione conferma il continuo sforzo del Gruppo per migliorare l'offerta formativa ben oltre i livelli minimi previsti dalla normativa in un campo particolarmente delicato, anche sotto i profili reputazionali. Inoltre, nell'ultimo triennio non si sono registrati casi di licenziamenti e sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti dei collaboratori del Gruppo. Il sistema di gestione anticorruzione del Gruppo è certificato secondo gli standard internazionali della normativa UNI ISO 37001.

### Formazione sulla tutela del consumatore

n. ore erogate

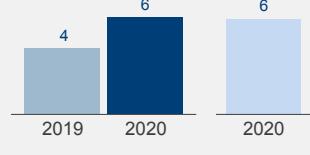


Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) ISP + UBI\*

Il trend della formazione per la tutela del consumatore risulta in crescita. Tale crescita, in particolare, è riconducibile alla formazione IVASS frutta dalle persone di Banca dei Territori anche attraverso lo smart learning.

### Casi di perdita o furto di dati di clienti

n. casi notificati all'Autorità Garante



Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) ISP + UBI\*

Il numero dei casi notificati all'Autorità Garante permane su livelli molto contenuti.

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

## SOCIETÀ

### Qualità del servizio e soddisfazione del cliente



#### Net Promoter Score

n. punti indice



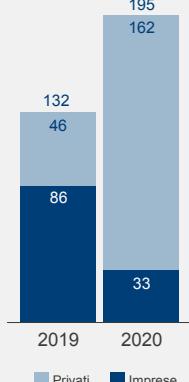
L'NPS è un indicatore che esprime la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda, calcolato in punti indice (tra -100 e + 100) sottraendo la percentuale di detrattori (clienti insoddisfatti) alla percentuale di promotori (clienti fedeli all'azienda) ottenuta. Il miglioramento dell'NPS 2020, rispetto al 2019, osservabile per tutti i segmenti di clientela, è il risultato del rafforzamento della relazione Banca/cliente, positivamente influenzato anche dal giudizio sull'operato di Intesa Sanpaolo durante la crisi sanitaria: oltre il 70% dei clienti ascoltati ritiene che la Banca abbia prestato la giusta attenzione ai bisogni della clientela (con punte del 79% per le Aziende Retail); quasi l'80% ritiene che la Banca sia andata incontro ai bisogni dell'Italia e infine oltre l'80% (con punte del 91% per i clienti Privati) ritiene che le misure di sicurezza adottate nelle Filiali siano state adeguate. Per quanto riguarda la clientela Imprese, l'indicatore, che nel 2019 aveva risentito della modifica del modello di servizio (cambio di filiale e/o gestore) ha registrato nel 2020 un miglioramento significativo a seguito della piena applicazione del nuovo modello. Inoltre, per la prima volta nel 2020, il Terzo Settore è stato oggetto di rilevazione ai fini NPS ottenendo un punteggio pari a 25, il più alto tra tutte le tipologie di clientela.

### Innovazione e digital transformation



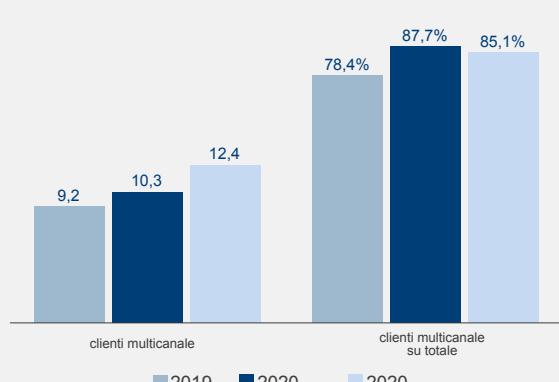
#### Blocco transazioni fraudolente

€ mln



#### Multicanalità in Italia

mln / %



Il trend di frodi alla clientela è in crescita per numerosità e impatti; in particolare, si registra un aumento delle frodi nel sistema dei pagamenti per la clientela Privati. Tale crescita è attribuibile anche all'aumento degli acquisti online e talvolta ad una inesperienza da parte dei clienti nell'utilizzo di internet e dei servizi online nel periodo dell'emergenza da COVID-19. Intesa Sanpaolo, a conferma dell'elevato presidio sul fronte della cyber security, ha vinto il premio CTF AIPSA 2020 sulla cyber security, dedicato alla Cyber Resilienza durante la pandemia globale.

Il Gruppo ha un posizionamento ai vertici in Europa per funzionalità di mobile app e una forte proposta digitale. Con riferimento al Gruppo Intesa Sanpaolo stand-alone (escluso UBI) i clienti multicanale nel 2020 sono aumentati di 1,1mln e circa 6,5mln di clienti usano le App del Gruppo. Inoltre si evidenzia un forte incremento nelle vendite di prodotti su canali digitali, pari a oltre 2mln nel 2020 (+182% rispetto al 2019). I clienti multicanale e le vendite digitali sono aumentati anche in ragione del particolare contesto legato all'emergenza COVID-19.

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

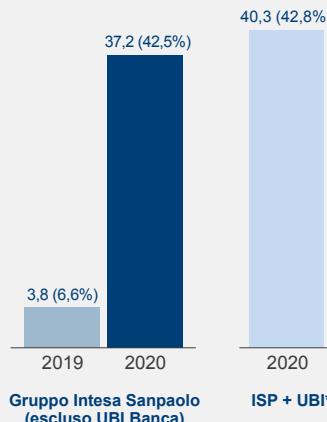
## SOCIETÀ

### Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo



### Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale

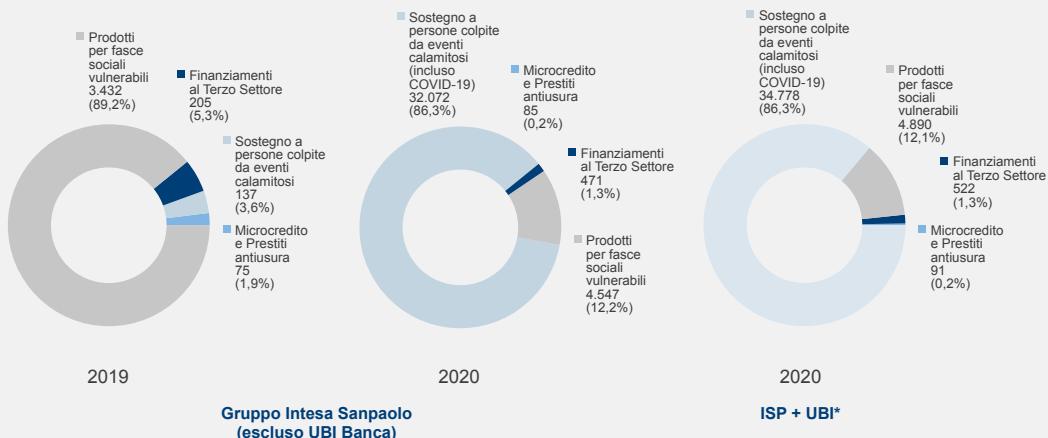
€ mld / % sui crediti erogati



Nel 2020 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 42,5% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo Intesa Sanpaolo (vs 6,6% nel 2019). Il trend dei finanziamenti ad alto impatto sociale risulta in forte crescita in quanto nel 2020 sono inclusi i finanziamenti erogati a supporto di famiglie e imprese a fronte dell'emergenza COVID-19. In particolare, nel 2020, risultano finalizzati dal Gruppo Intesa Sanpaolo €31,9mld di tali finanziamenti (€34,6mld includendo UBI Banca, corrispondenti al 99,4% sul totale dei finanziamenti a sostegno di persone colpite da eventi calamitosi), di cui quasi €30mld a valere sul Decreto Liquidità.

### Composizione finanziamenti ad impatto sociale erogati

€ mln / %



Nel 2020 gli ambiti di intervento che risultano maggiormente in crescita rispetto al 2019 sono il sostegno a persone colpite da eventi calamitosi, per effetto dell'inclusione dei crediti erogati alle grandi aziende e PMI durante l'emergenza COVID-19, e i prodotti per le fasce vulnerabili in cui rilevano l'anticipo della cassa integrazione a supporto dei lavoratori colpiti dalla crisi sanitaria e l'incremento dei mutui ai giovani.

### Fund for Impact

per Merito: € mln concessi



concessi nel 2020



concessi dall'inizio del 2019

XME StudioStation: € mln concessi



concessi nel 2020

Oltre a per Merito, la prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero, è stata lanciata, sempre nell'ambito del Fund for Impact, l'iniziativa XME StudioStation, che prevede prestiti alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza. Inoltre, con l'iniziativa MAMMA@WORK, è stato introdotto un prestito a condizioni fortemente agevolate per conciliare maternità e lavoro nei primi anni di vita dei figli. Sono state, infine, annunciate altre due nuove iniziative a supporto delle madri lavoratrici in India e delle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici.

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

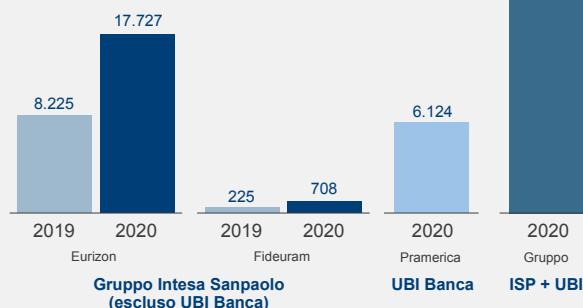
## SOCIETÀ

### Investimenti e assicurazione sostenibili



### Patrimonio fondi Etici/ESG

€ mln



### Premi lordi assicurazioni non-motor\*\*

€ mln



Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili in Italia con una quota di mercato complessiva del 22,8% (30,4% includendo UBI Banca) versus 27,3% nel 2019. Inoltre, nel 2020, la raccolta netta di Gruppo ha registrato un significativo incremento attestandosi a €8,4mld (oltre €9mld nel 2020 considerando UBI Banca), rispetto ai ~€2mld del 2019; per Eurizon, ~€17.726,7mln di fondi Etici/ESG; 55 fondi aperti sostenibili e responsabili (18 lanciati nel corso del 2020); per Fideuram €707,6mln di fondi Etici/ESG; per Pramerica €6,1mld di fondi Etici/ESG.

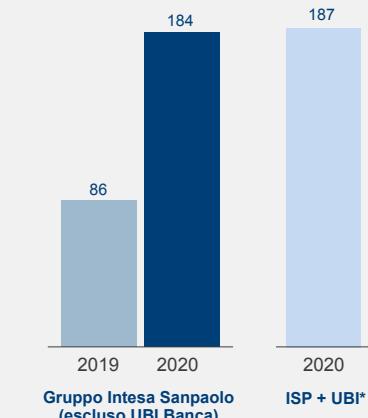
Nel 2020, Intesa Sanpaolo ha ottenuto il miglior risultato di sempre nel settore assicurativo, con ricavi dal ramo danni non-motor in crescita a €500mln. Il Gruppo Intesa Sanpaolo si posiziona ai vertici di settore in Europa nei business Assicurazioni vita e Wealth management a cui sono affidati oltre €1.200mld di attività finanziarie della clientela (includendo il Gruppo UBI) e ha un forte posizionamento nel business della Protezione (2° compagnia italiana nell'assicurazione salute e 3° nel non-motor retail con Intesa Sanpaolo RBM Salute).

### Supporto alla comunità



### Contributo monetario alla comunità

€ mln



Il trend del contributo monetario alla comunità risulta in forte crescita (+114% rispetto al 2019) in quanto nel 2020 il Gruppo ha dato immediato supporto alla sanità per fronteggiare l'emergenza COVID-19. Una crisi di portata straordinaria come la pandemia da COVID-19 ha infatti segnato duramente le famiglie, le imprese, la società intera. Tra gli interventi di maggior rilievo si annoverano i €120mln donati per rafforzare il sistema sanitario nazionale.

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

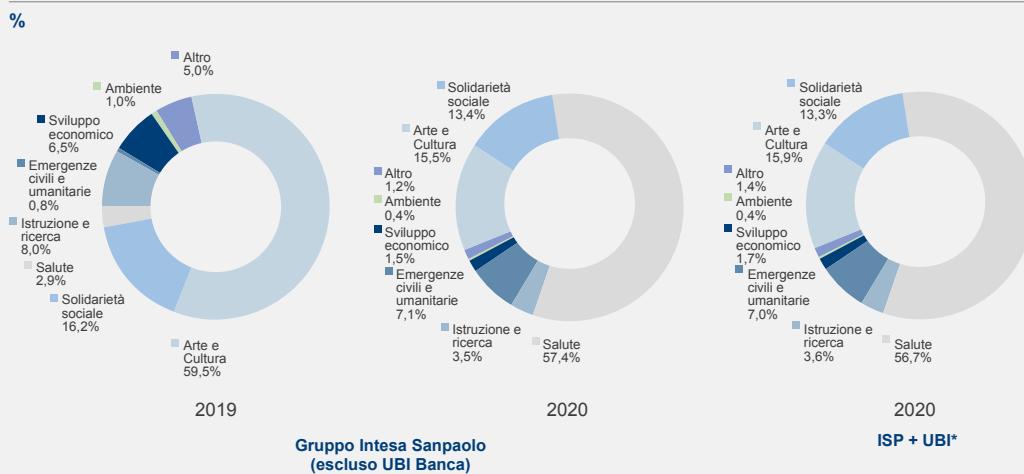
\*\* I dati 2020 includono i premi non-motor di Intesa Sanpaolo RBM Salute.

## SOCIETÀ

### Supporto alla comunità



### Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento



Nel 2020, gli ambiti di intervento che risultano maggiormente in crescita rispetto al 2019 riguardano la salute e le emergenze civili e umanitarie dove il Gruppo si è prontamente attivato attraverso le cospicue donazioni effettuate a supporto della sanità e delle persone in difficoltà nel periodo dell'emergenza COVID-19. E' stata mantenuta alta l'attenzione anche negli altri ambiti di intervento.

### Progetto Cibo e riparo per persone in difficoltà

n. - valori cumulati dal 2018



Il progetto fa parte delle iniziative per ridurre la povertà infantile e a supporto delle persone in difficoltà, i cui risultati sono stati raggiunti in anticipo rispetto all'obiettivo del Piano di Impresa 2018-21. Il sostegno del Gruppo alle persone in difficoltà negli ultimi anni ha superato i 17 milioni di pasti, posti letto, medicine e abiti.

### Attività culturali presso le Gallerie d'Italia

n.



Con il Piano d'Impresa, il Gruppo Intesa Sanpaolo si è impegnato a diventare un punto di riferimento in termini di responsabilità sociale e culturale. 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 internazionali e sono sede di attività gratuite rivolte agli studenti e alle categorie fragili.

### Programma ISP Giovani e lavoro

n.



Da sempre sensibile alle tematiche sociali, il Gruppo Intesa Sanpaolo vuole contribuire a colmare il disallineamento tra le competenze richieste dalle aziende e la formazione dei giovani. Il programma "Giovani e Lavoro", in partnership con Generation Italy, è finalizzato alla formazione e all'inserimento di 5.000 giovani nel mercato del lavoro italiano su un orizzonte temporale pluriennale.

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

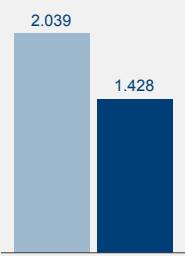
## PERSONE

### Tutela del lavoro



### Personne ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto

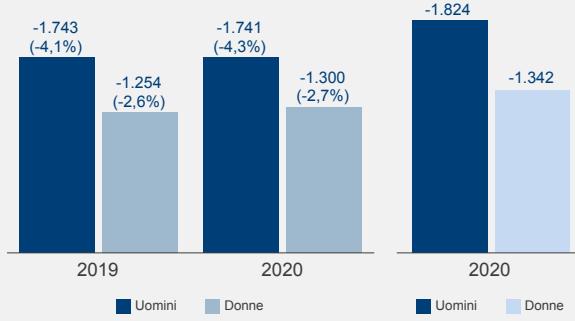
n.



Gruppo Intesa Sanpaolo  
(escluso UBI Banca)

### Turnover per genere

n.



Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca)

ISP + UBI\*

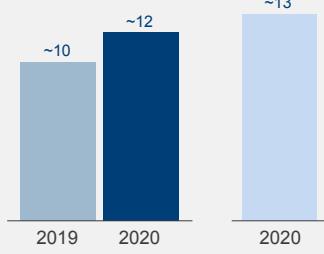
Il tasso di turnover di Gruppo nel 2020 è pari a -3,4% (-3,3% nel 2019).

### Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo



### Formazione

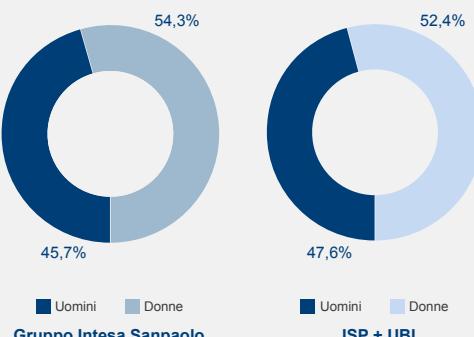
min ore erogate



Gruppo Intesa Sanpaolo  
(escluso UBI Banca) ISP + UBI\*

### Composizione dipendenti per genere

%



Gruppo Intesa Sanpaolo  
(escluso UBI Banca)

ISP + UBI

La pandemia ha avuto un grande impatto sul modo di lavorare ma, anche grazie al digitale, è stato possibile riorganizzare rapidamente le attività a distanza, attivando campagne di comunicazione per incentivare la formazione flessibile. La sola formazione a distanza ha raggiunto circa 11 milioni di ore nel 2020. Lo smart learning ha consentito l'erogazione di circa 3,5 milioni di ore a quasi 35.000 collaboratori della Rete delle filiali, una media di circa 100 ore pro-capite.

La popolazione aziendale è equilibrata per presenza maschile e femminile.

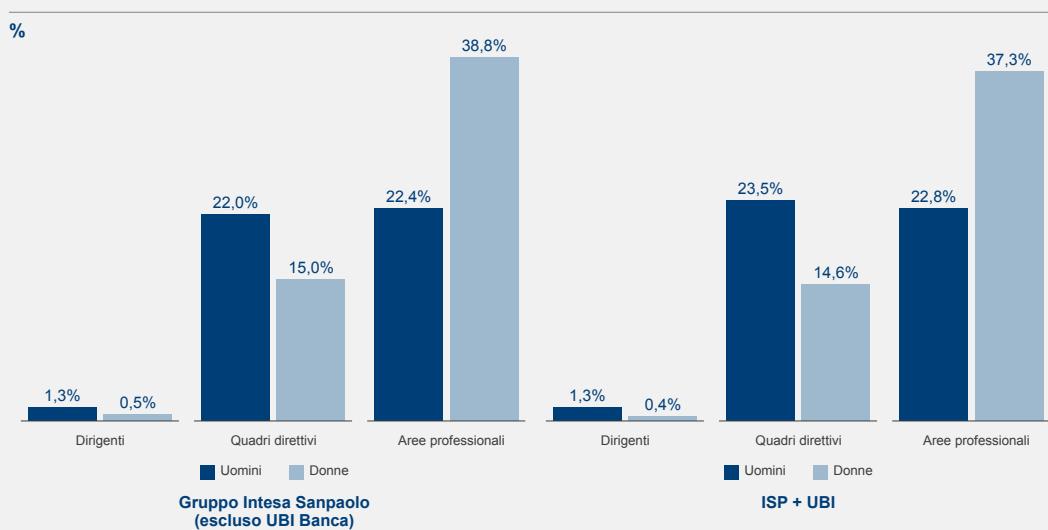
\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

## PERSONE

Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo

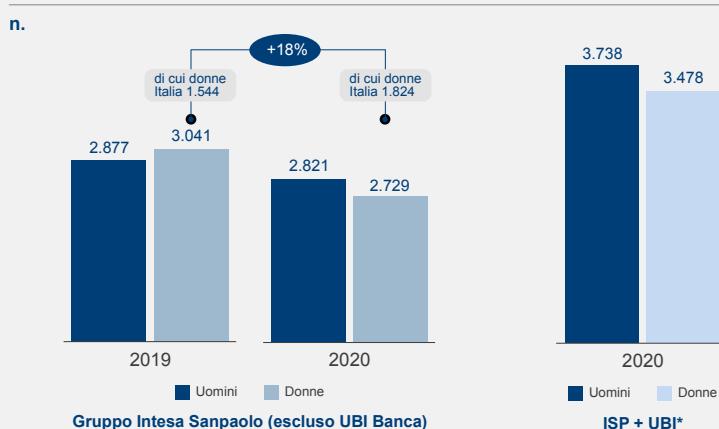


### Ripartizione per categoria e genere



Rispetto al totale della popolazione si conferma un trend costante nella ripartizione per categoria e genere. Il personale direttivo femminile (dirigenti e quadri direttivi), pari al 28,6% dell'intera popolazione femminile, cresce leggermente rispetto allo scorso anno, in rapporto al totale del personale direttivo, attestandosi al 40%.

### Promozioni per genere



Il numero complessivo delle promozioni risente della flessione del dato estero. L'andamento delle promozioni nel 2020 in Italia evidenzia infatti un complessivo aumento (3.371 vs 2.958 nel 2019), in particolare per le donne. La percentuale di donne promosse in Italia è cresciuta, passando dal 52,2% del 2019 al 54,1% del 2020.

### Rapporto remunerazioni donne/uomini



I dati relativi al rapporto remunerazione donne/uomini nel 2020 a livello di Gruppo non presentano variazioni rispetto al 2019.

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

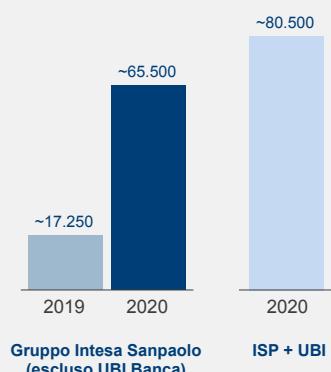
## PERSONE

### Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo



#### Smart working

##### n. aderenti



Le persone e il digitale rappresentano i fattori abilitanti chiave nel Piano d'Impresa 2018-21 di Intesa Sanpaolo. Nel contesto del COVID-19, nel 2020, il Gruppo ha garantito condizioni di lavoro sicure per le sue persone accelerando la digitalizzazione e rivedendo - anche in un'ottica di continuità operativa - processi organizzativi e normative, oltre che misure tecnologiche ed informatiche, per permettere l'estensione dello smart working nel Gruppo. Nonostante un ricorso allo smart working su più larga scala, restano valide le previsioni degli accordi aziendali del 2014/2015 e del CCNL 2019 in materia, che confermano la volontarietà di adesione ed i principi e le regole generali proprie del rapporto di lavoro subordinato; in proposito, rilevano le prescrizioni in tema di durata dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, ovvero in tema di regolamentazione di pause, riposi e straordinari. Inoltre, è stato previsto il digital coach per sostenere il passaggio allo smart working e condividere le best practice e attivato il progetto Ascolto e Supporto per fornire supporto psicologico a tutte le persone di Intesa Sanpaolo.

#### Salute e sicurezza

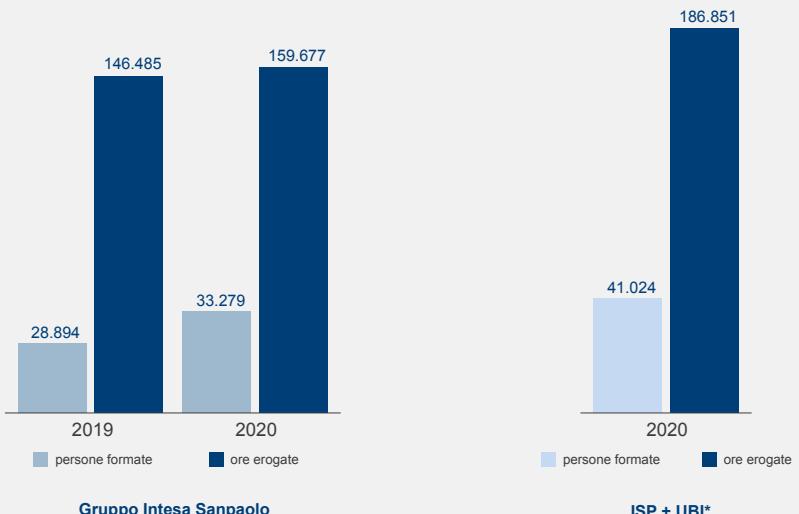
##### Infortuni: n. e % sul numero di persone



Gli infortuni nel 2020 sono notevolmente diminuiti rispetto al 2019 (-46,7%), per gli effetti indotti dalla pandemia da COVID-19. Infatti, a partire dalla fine di febbraio 2020, si è fatto massivamente ricorso allo smart working riducendo drasticamente la presenza fisica negli uffici e quindi gli spostamenti casa – lavoro.

#### Formazione in materia di salute e sicurezza

##### n. persone formate e ore erogate



Prosegue l'attenzione alla formazione in materia di salute e sicurezza, che ha registrato una crescita di ore e partecipanti nel 2020. L'incremento, in linea con l'aumento complessivo della formazione, è dovuto, inoltre, all'adozione anche per questa tipologia di formazione specifica, del canale digitale.

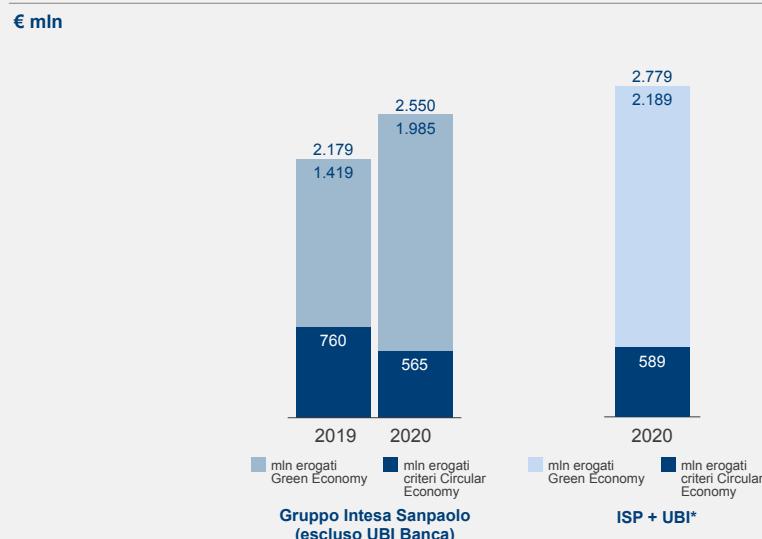
\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

## AMBIENTE E CLIMATE CHANGE

Transizione  
verso  
un'economia  
sostenibile,  
green e  
circular



### Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy



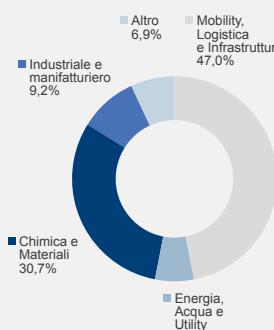
Il dato delle erogazioni dei finanziamenti green e circular è in aumento, soprattutto grazie al lancio del Green - Mutuo Domus. Nel 2020 sono stati erogati oltre 5.100 mutui green, per un corrispettivo di oltre €800mln.

### Circular Economy

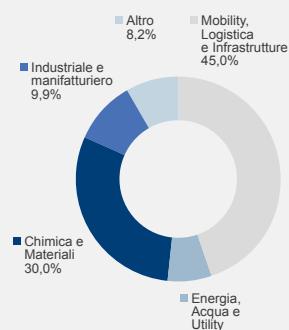
#### Plafond Circular: erogazioni € mln



#### Progetti Plafond Circular Economy\*\*: % importi erogati nel 2020 per settore



**Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca)**



**ISP + UBI\***

Dal 2020 il Plafond è stato esteso al supporto delle imprese che investono in progetti green nell'ambito della produzione di energia rinnovabile, dell'efficienza energetica e dell'agricoltura sostenibile e biodiversità e al supporto dei Mutui Green richiesti dai clienti per l'acquisto di una nuova casa ad alta efficienza energetica (dalla classe B in su) o alla riqualificazione della casa con conseguente miglioramento della classe energetica.

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).  
\*\* Escluso Mutui Green.

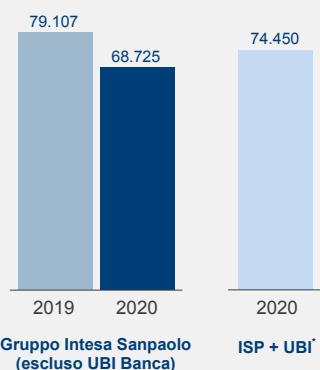
## AMBIENTE E CLIMATE CHANGE

### Impatti ambientali diretti



### Emissioni atmosferiche

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



Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) ISP + UBI\*

Il trend delle emissioni di CO<sub>2</sub> risulta in forte diminuzione (-13,1% vs 2019). Tale diminuzione è riconducibile in parte alla prosecuzione degli interventi di efficienza energetica pianificati, ma soprattutto ad un minore utilizzo degli immobili da marzo 2020 dovuto all'emergenza COVID-19. L'operatività della Banca durante il lockdown è comunque proseguita e gli stabili sono rimasti sempre aperti, seppur con una presenza ridotta di persone e orari di apertura ristretti per le filiali.

### Energia da fonti rinnovabili

% consumo di energia elettrica rinnovabile sul totale

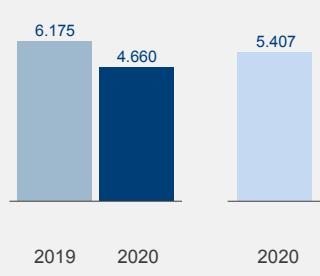


Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) ISP + UBI\*

L'acquisto e la produzione di energia da fonte rinnovabile, pur con le limitazioni dovute alla legislazione nazionale di alcuni Stati, continua ad essere uno degli aspetti principali di sostenibilità ambientale su cui il Gruppo Intesa Sanpaolo intende proseguire il proprio impegno. Il dato del 2020 evidenzia una percentuale dei consumi di energia rinnovabile sul totale in crescita e pari a oltre l'84%.

### Carta

tonnellate di carta acquistata



Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) ISP + UBI\*

Nel 2020 si evidenzia una diminuzione degli acquisti di carta rispetto al 2019 dovuta alla minore presenza negli uffici e al proseguimento delle politiche di dematerializzazione. Prosegue l'impegno del Gruppo nell'acquisto di carta a ridotto impatto ambientale (riciclata ed ecologica) in percentuali pari all'85%.

### Trasporti

migliaia di km



Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) ISP + UBI\*

Nel 2020 si evidenzia una importante diminuzione dei trasporti legati alla mobilità aziendale, riconducibile soprattutto ad un maggiore ricorso all'utilizzo della modalità di lavoro in smart working ed alla limitazione degli spostamenti imposta dall'emergenza COVID-19.

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* 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.

# Principali azioni intraprese per fronteggiare l'emergenza COVID-19\*

## Immediato sostegno alla sanità



- €100mln per rafforzare attraverso il Dipartimento della Protezione Civile il Servizio Sanitario Nazionale su tutto il territorio nazionale, e in particolare le zone più colpite di Bergamo e Brescia. 16 strutture ospedaliere e 3 Centri di Emergenza COVID-19 hanno beneficiato della donazione attraverso la realizzazione di 36 nuovi reparti sanitari e 500 posti letto, principalmente di terapia intensiva e sub-intensiva
- €10mln a sostegno delle famiglie in difficoltà finanziarie e sociali a causa della crisi COVID-19 di cui €5mln donati al progetto Ricominciamo Insieme della Diocesi di Bergamo e €5mln donati alla Diocesi di Brescia
- €6mln in donazioni provenienti dalla remunerazione variabile 2019 da parte del CEO (€1mln) e del top management, per rafforzare le iniziative della sanità, con donazioni volontarie addizionali delle Persone e del Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo
- €3,5mln donati attraverso ForFunding – la piattaforma di crowdfunding di Intesa Sanpaolo – a sostegno delle iniziative del Dipartimento della Protezione Civile per l'emergenza COVID-19
- €1mln allocato dal Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo a sostegno della ricerca scientifica sul COVID-19
- €350mila donati all'Associazione Nazionale Alpini - ANA per accelerare la costruzione di un ospedale da campo a Bergamo
- 102.409 dottori e infermieri hanno partecipato ai programmi di formazione su protezione personale, ventilazione non invasiva e gestione delle emergenze legate a COVID-19 di Generation

## Supporto continuo all'economia reale e alla società



- €73mld<sup>(1)(2)</sup> di sospensione delle rate dei mutui e dei finanziamenti esistenti per famiglie e imprese (1° in Italia a lanciare l'iniziativa prima che le norme entrassero in vigore), di cui ~€54mld per imprese e ~€19mld per famiglie
- €50mld di crediti disponibili per supportare le imprese e i professionisti salvaguardando posti di lavoro e permettendo la gestione dei pagamenti durante l'emergenza
- €21mld<sup>(3)</sup> di prestiti con garanzia statale
- €10mld di nuovi crediti disponibili a sostegno di ~2.500 filiere italiane attraverso il potenziamento del Programma Sviluppo Filiere
- €9mld di prestiti già concessi con garanzia della SACE (1° in Italia a firmare il protocollo collaborazione con SACE, fornendo supporto immediato alle grandi aziende e PMI sotto il Decreto Liquidità)
- €80mln Programma Rinascimento, che include prestiti di impatto per le micro imprese e start-up, per la ripresa e per l'evoluzione del loro modello di business dopo il COVID-19, facendo leva su progetti di sviluppo e innovazione, sostenendo la crescita dell'economia reale e la coesione sociale del territorio. Attivato a Bergamo (€30mln, in collaborazione con il Comune) e a Firenze (€50mln, in collaborazione con la Fondazione CR Firenze)
- €125mln (pari al 50%) del Fund for Impact saranno destinati alla riduzione del disagio socio-economico causato da COVID-19
- Nell'ambito sempre del Fund for Impact, lanciato ad agosto 2020 XME StudioStation: prestito alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza (€1,2mln concessi nel 2020)
- Ecobonus: supporto alle famiglie, condomini e aziende tramite soluzioni finanziarie modulari e flessibili, che consentiranno di beneficiare delle norme introdotte dal «Decreto Rilancio» sull'aumento al 110% della detrazione per spese relative ad interventi di efficientamento energetico e di riduzione del rischio sismico

## Sempre vicina alle proprie persone



- Lavoro flessibile per ~65.500 persone<sup>(4)</sup> di Intesa Sanpaolo, con "digital coach" per sostenere il passaggio allo smart working e condividere le best practice
- Accordi con le Organizzazioni sindacali contenenti misure straordinarie a sostegno della famiglia e della genitorialità e volti a consentire la partecipazione al Premio Variabile di Risultato indipendentemente da eventuali periodi di assenza prolungata dal servizio in relazione alla situazione emergenziale
- Digital learning abilitato per tutte le persone di Intesa Sanpaolo in Italia
- 6 giorni supplementari di ferie per le persone di Intesa Sanpaolo che hanno lavorato in filiale e per quelle che svolgevano attività che non permettevano il ricorso allo smart working
- Progetto "Ascolto e Supporto" per fornire supporto psicologico a tutte le persone di Intesa Sanpaolo

## Costante attenzione ai propri clienti



- ~100% delle filiali aperte con operatività piena; consulenza solo su appuntamento e operatività di cassa solo su appuntamento nelle aree con le restrizioni più elevate dovute al COVID-19 (zone rosse)
- Continuità del business assicurata dalla filiale online, dall'Internet Banking, dall'App e dagli sportelli bancomat (98% attivi)
- Attivato il servizio di consulenza da remoto, con ~25.500 gestori
- Estensione gratuita della copertura assicurativa sanitaria di Intesa Sanpaolo per includere il COVID-19

1. Moratorie accordate sino al 31.12.20 (flussi), inclusi i rinnovi  
 2. ~€95mld includendo UBI Banca  
 3. ~€25mld includendo UBI Banca  
 4. ~80.500 includendo UBI Banca

\* Per approfondimenti rispetto alle azioni e agli interventi posti in essere dal Gruppo per fronteggiare gli impatti derivanti dall'emergenza COVID-19 si rimanda ai singoli capitoli. Inoltre, per approfondimenti rispetto agli impatti del COVID-19 sulle performance finanziarie si rimanda alla Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo, con particolare riferimento alla sezione "L'approccio del Gruppo Intesa Sanpaolo per la predisposizione del Bilancio al 31 dicembre 2020".

# Indici, classifiche e riconoscimenti di sostenibilità

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

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



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

Inclusa nei DJSI World e DJSI Europe sulla base della valutazione annuale condotta da SAM con un criterio best in class tra le società a maggiore capitalizzazione.

Il DJSI World include circa 300 società tra le 2.500 maggiori aziende al mondo comprese nell'indice S&P Global BMI. Il DJSI Europe include circa 150 società tra le 600 maggiori aziende europee presenti nell'indice S&P Global BMI.

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

A febbraio 2021 Intesa Sanpaolo ha ricevuto l'S&P Global Sustainability Award – Bronze Class.

## FTSE4Good Index Series [i]

Intesa Sanpaolo è compresa in 3 indici della serie FTSE4Good, sulla base di un rating ESG attribuito da FTSE Russell utilizzando esclusivamente informazioni pubbliche di oltre 7.200 società presenti in 47 diversi mercati finanziari.

## MSCI ESG Indexes [i]

Basati sull'analisi degli aspetti di sostenibilità ambientale, sociale e di governance, di 8.500 società, sono suddivisi per rappresentare le principali strategie ESG. Intesa Sanpaolo, grazie al rating AAA assegnato unicamente al 2% delle società del settore bancario oggetto della valutazione, è inclusa in diverse famiglie di indici tra cui MSCI ESG Leaders Indexes e MSCI Low Carbon Indexes.

## CDP [i]

CDP realizza annualmente un assessment per la valutazione dell'approccio alla mitigazione dei cambiamenti climatici (oltre 9.500 società partecipanti nel 2020). Le aziende sono valutate su 4 livelli (comunicazione, consapevolezza, gestione, leadership) che rappresentano le fasi che un'azienda attraversa progredendo verso la tutela dell'ambiente, in una scala decrescente da A a D-.

Nel 2020 Intesa Sanpaolo è stata inclusa nella Leadership Band, ottenendo il punteggio A-.

## Corporate Knights - 2021 Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index [i]

L'indice comprende le 100 società più sostenibili al mondo, che sono valutate sulla base di informazioni pubbliche, in relazione a 24 indicatori, partendo da un universo di oltre 8.000 società quotate.

## Euronext Vigeo Eiris Indices [i]

Intesa Sanpaolo è inclusa in Euronext Vigeo Europe 120 e Euronext Vigeo Eurozone 120. Le 120 società incluse in entrambi gli indici sono selezionate sulla base della valutazione condotta dalla società di rating ESG Vigeo Eiris su circa 5.000 emittenti.

## Solactive ESG Indices [i]

Intesa Sanpaolo è inclusa negli indici Solactive ESG, tra cui Global e Europe Corporate Social Responsibility Indices - che utilizzano i criteri dell'associazione indipendente Forum Ethibel – e in altri indici ESG, quali Solactive ISS ESG Prime Index Series, che fanno riferimento ai rating di ISS.

## STOXX® Sustainability Indices [i]

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



### Standard Ethics Indices [i]

Analizzano le società sotto il profilo di sostenibilità, di governance e Corporate Social Responsibility. Intesa Sanpaolo è inclusa negli Standard Ethics Italian Index, Standard Ethics Italian Banks Index, Standard Ethics European Banks Index e Standard Ethics European 100 Index.



### ECPI Indices [i]

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



### 2021 Bloomberg Gender-Equality Index - GEI [i]

Indice tematico dedicato all'uguaglianza di genere, include 380 società, analizzate su cinque aree di indagine. L'universo iniziale di riferimento per l'analisi include oltre 11.500 società quotate.



### Refinitiv - 2020 Top 100 Diversity & Inclusion Index [i]

Indice tematico con oltre 7.000 società quotate classificate a livello globale che seleziona le 100 aziende più inclusive e attente alle diversità nell'ambiente di lavoro.



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

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

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



### Institutional Investor - Classifica 2020 [i]

Intesa Sanpaolo è la prima banca europea nelle relazioni con gli analisti finanziari e gli investitori istituzionali e per gli aspetti ESG.



### ABI - Premio Innovazione per i Servizi Bancari - Sustainable Finance [i]

Il progetto Circular Economy Plafond ha ricevuto il premio che riconosce la volontà di contribuire allo sviluppo e alla trasformazione del contesto economico italiano, con un impatto positivo sia sulla società che sull'ambiente.



### Premio Nazionale per l'innovazione - Premio dei Premi - XI edizione 2020 [i]

Istituito dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri su concessione del Presidente della Repubblica. Ogni anno il premio è conferito ai migliori progetti d'innovazione del settore bancario, dell'industria, dei servizi, dell'università, della pubblica amministrazione e del terziario, individuati tra i vincitori dei premi per l'innovazione assegnati dalle principali associazioni imprenditoriali e professionali (ABI, etc). Intesa Sanpaolo ha vinto con il progetto Circular Economy Plafond.



### AIFin - Financial Innovation - Italian Awards [i]

Intesa Sanpaolo è stata premiata come "Istituzione Finanziaria innovativa dell'anno 2020". Oltre al riconoscimento sono stati otto i progetti del Gruppo che hanno ottenuto un piazzamento, al primo e al secondo posto nelle diverse categorie del premio, tra questi, S-Loan (Sustainability Loan) 1° nella categoria "CSR e Sustainability".



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

Nel 2020 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.

### 2020 Environmental Finance Bond Awards - Award for Innovation [i]

Intesa Sanpaolo è risultata tra i vincitori - use of proceeds per il Green Bond focalizzato sulla Circular Economy emesso nel 2019.



Identità e profilo

# Presentazione del Gruppo

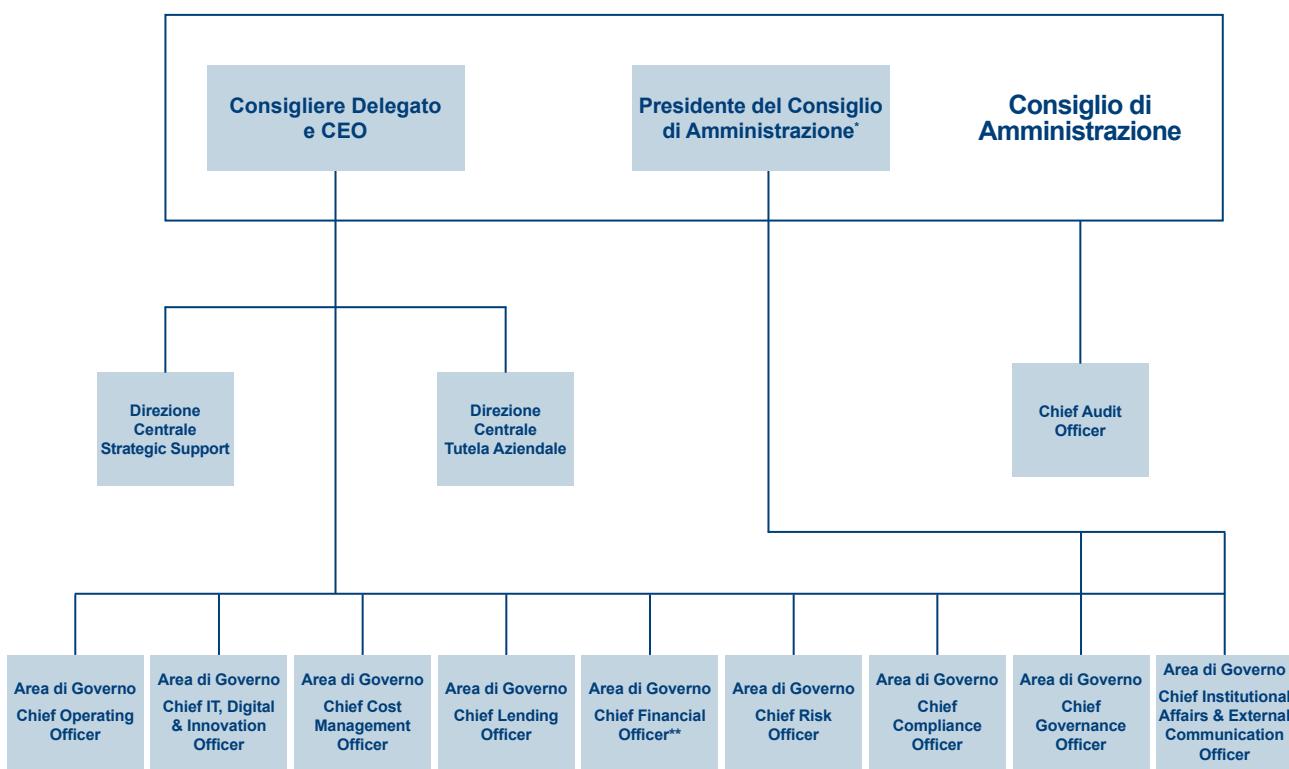
Il Gruppo Intesa Sanpaolo è uno dei principali gruppi bancari in Europa, con una capitalizzazione di mercato di 41,5 miliardi di euro<sup>(1)</sup>, ed è impegnato a sostenere l'economia nei Paesi in cui opera, in particolare in Italia, dove è anche impegnato a diventare un punto di riferimento in termini di sostenibilità e responsabilità sociale e culturale.

Intesa Sanpaolo è leader in Italia in tutti i settori di attività (retail, corporate e wealth management). Il Gruppo offre i propri servizi a 14,7 milioni di clienti avvalendosi di una rete di circa 5.300 sportelli presenti su tutto il territorio nazionale con quote di mercato non inferiori al 12% nella maggior parte delle regioni.

Intesa Sanpaolo ha una presenza internazionale strategica, con circa 1.000 sportelli e 7,1 milioni di clienti, incluse le banche controllate operanti nel commercial banking in 12 Paesi in Europa centro-orientale e in Medio Oriente e Nord Africa e una rete internazionale specializzata nel supporto alla clientela corporate in 26 Paesi, in particolare nel Medio Oriente e Nord Africa e in quelle aree in cui si registra il maggior dinamismo delle imprese italiane, come Stati Uniti, Brasile, Russia, India e Cina.

<sup>1)</sup> Al 26 febbraio 2021.

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



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

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

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

<b>Banca dei Territori</b>	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 Banca 5 e SisalPay (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 5.741 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 273 miliardi di euro di masse gestite.
<b>Insurance</b>	Prodotti assicurativi e previdenziali rivolti alla clientela del Gruppo. Alla divisione fanno capo le società Intesa Sanpaolo Vita, Intesa Sanpaolo Life, Fideuram Vita, Intesa Sanpaolo Assicura e Intesa Sanpaolo RBM Salute, con raccolta diretta e riserve tecniche pari a 175 miliardi di euro.

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

## La presenza internazionale

- █ **ITALIA**  
5.299 Filiali
- █ **ALTRI PAESI EUROPEI**  
830 Filiali 3 Uffici di Rappresentanza
- █ **AMERICA**  
2 Filiali 3 Uffici di Rappresentanza
- █ **ASIA**  
7 Filiali 11 Uffici di Rappresentanza
- █ **AFRICA**  
176 Filiali 2 Uffici di Rappresentanza
- █ **OCEANIA**  
1 Filiale



Dati all'11 febbraio 2021.

## Posizionamento competitivo\*

### Ranking in Italia



Dati al 31 dicembre 2020

(\*) Inclusa UBI Banca e considerando l'impatto della cessione del ramo dell'azienda a BPER Banca.

(1) Comprendono le obbligazioni.

(2) Dati al 30 settembre 2020.

(3) Fondi comuni; dati al 30 settembre 2020.

# Modello di Business\*

## VISIONE E VALORI

## GOVERNANCE

## PUNTI DI FORZA

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

## PRIORITÀ STRATEGICHE

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

## LA NOSTRA FORMULA PER IL SUCCESSO

**1**

Significativo de-risking  
senza costi per gli azionisti

**2**

Riduzione dei costi  
attraverso l'ulteriore  
semplificazione del modello  
operativo

**3**

Crescita dei ricavi  
cogliendo nuove  
opportunità  
di business

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

## OUTPUT / OUTCOMES

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

## CONTESTO SOCIO-ECONOMICO

\* Per approfondimenti rispetto alle principali tendenze e i fattori che possono influire sul modello di business come il COVID-19 si rimanda alla sezione "La continuità operativa e le iniziative nei confronti degli stakeholder del Gruppo" della Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo.

# Valore e solidità del Gruppo

## IL PIANO D'IMPRESA 2018-2021

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

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

In un mondo altamente digitalizzato e competitivo, la Banca continua a raggiungere i propri obiettivi facendo leva sui suoi valori e sulla comprovata capacità esecutiva di una macchina realizzativa orientata ai risultati. La strategia del Gruppo si innesta su alcune priorità ormai patrimonio di Intesa Sanpaolo, che punta a confermarsi come Banca dell'economia reale, a supporto di famiglie e imprese. Facendo leva su un bilancio solido e una posizione di leader, il Gruppo soddisfa le richieste di credito e gestisce i risparmi dei clienti in maniera responsabile. Intesa Sanpaolo vuole essere una Banca con una redditività sostenibile, in cui risultati operativi, produttività, profilo di rischio, liquidità e solidità/leva sono attentamente bilanciati.

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

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

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

Le Persone, in particolare, beneficiano di una serie di iniziative volte a rafforzare il loro coinvolgimento, promuovere l'inclusione e il dialogo continuo con l'azienda, valorizzare i migliori talenti, sviluppare le competenze, preservare i livelli occupazionali, favorire l'equità interna e agevolare la conciliazione tra vita privata e lavorativa attraverso iniziative di flessibilità (vedi Bilancio 2020, pag. 66 [\[1\]](#)).

Intesa Sanpaolo si è posta, con il Piano d'Impresa, obiettivi che generano valore per i propri Stakeholder e per il raggiungimento dei quali è proseguito lo sviluppo dei principali progetti strategici di Gruppo.

Essere una Banca solida, con una redditività in crescita, consente infatti a Intesa Sanpaolo di contribuire favorevolmente agli interessi degli azionisti e di tutti gli altri Stakeholder.

Tali obiettivi sono illustrati nelle diverse sezioni del documento, unitamente ai progressi raggiunti nel 2020. Tra questi figurano:

Stakeholder	Benefici	Risultati 2020	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Azionisti	Cash payout ratio	Payout ratio cash complessivo al 75% <sup>(1)(2)</sup> (distribuzione di dividendi e riserve) per il Risultato netto 2020 normalizzato di €3,5mld <sup>(3)</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• €694mln<sup>(4)</sup> dividendi cash da pagare a maggio 2021</li> <li>• Ulteriore distribuzione cash da riserve per raggiungere il payout ratio complessivo del 75%<sup>(2)</sup> possibilmente nel 4trim.21, soggetta all'approvazione della BCE</li> </ul>	85% nel 2018, 80% nel 2019, 75% nel 2020 e 70% nel 2021
Famiglie e imprese	Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale	~87,4mld di euro (~205,6 da inizio 2018)	~250mld di euro
Dipendenti	Spese del personale	~5,5mld di euro (~17 da inizio 2018)	~24mld di euro
Fornitori	Acquisti e investimenti	~2,7mld di euro (~8,4 da inizio 2018)	~11mld di euro
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	~2,1mld di euro (7,4 da inizio 2018)	~13mld di euro

(1) Soggetto alle indicazioni future della BCE in merito alla politica di dividendi dopo il 30.9.21, termine indicato nella raccomandazione del 15.12.20.

(2) Come da Piano di Impresa 2018-2021.

(3) Escludendo dal Risultato netto contabile 2020 gli elementi relativi alla combinazione con UBI Banca (effetti della PPA – includendo il goodwill negativo – e i costi di integrazione) e l’impairment dell’avviamento relativo alla Divisione Banca dei Territori.

(4) Il massimo importo distribuibile in ottemperanza alla raccomandazione BCE del 15.12.20 in merito alla politica di dividendi a seguito dell’epidemia da COVID-19.

## PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO\*

### PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA\*\*

Il conto economico consolidato del 2020 si è chiuso con un utile netto di 3.277 milioni. Il risultato dell’esercizio tiene conto degli effetti dell’operazione di acquisizione di UBI Banca e, in particolare, dell’ammontare – determinato in via definitiva – dell’avviamento negativo derivante dall’aggregazione aziendale di UBI Banca e delle relative controllate nonché degli oneri di integrazione dell’entità acquisita. Peraltro, il conto economico recepisce anche la rettifica di valore resasi necessaria per l’avviamento allocato sulla Divisione Banca dei Territori (912 milioni al netto delle imposte), ora interamente svalutato anche in relazione all’aumento del valore contabile della Cash Generating Unit conseguente all’integrazione di UBI Banca.

Non tenendo conto del complesso degli effetti economici relativi al consolidamento e all’integrazione di UBI Banca e delle sue controllate e della citata rettifica di valore dell’avviamento, l’utile netto consolidato sarebbe stato di 3.083 milioni a fronte dei 4.182 milioni del 2019. Il calo rispetto al precedente esercizio è da ascrivere al rilevante impatto delle rettifiche di valore su crediti (4,2 miliardi rispetto ai 2,1 miliardi del 2019) e alla flessione delle commissioni nette e del risultato delle attività e passività finanziarie nel contesto conseguente all’epidemia da COVID-19.

In dettaglio, i proventi operativi netti del Gruppo Intesa Sanpaolo nell’esercizio 2020 sono ammontati a 19.023 milioni, comprensivi dell’apporto per circa 1,6 miliardi del Gruppo UBI degli ultimi cinque mesi del 2020. Al

(\*) Per approfondimenti rispetto agli impatti del COVID-19 sulle performance finanziarie si rimanda alla Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo, con particolare riferimento alla sezione “L’approccio del Gruppo Intesa Sanpaolo per la predisposizione del Bilancio al 31 dicembre 2020”.

(\*\*) I commenti si riferiscono, se non diversamente specificato, ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2020 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Gli importi al 31 dicembre 2020 del Gruppo Intesa Sanpaolo recepiscono gli effetti dell’acquisizione di UBI Banca e delle relative controllate, oggetto di consolidamento a partire dalla data di acquisizione (dunque dal mese di agosto). Le variazioni percentuali annue sono calcolate su dati 2019 rieposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento, ad eccezione dell’acquisizione di UBI Banca e delle relative controllate. In proposito, si segnalano infatti che – data la particolarità dell’operazione – nessuna rettifica è stata apportata ai dati storici del Conto economico e dello Stato Patrimoniale riclassificati per riflettere retroattivamente gli effetti dell’operazione di acquisizione. Di conseguenza i commenti andamentali sono riferiti – se non diversamente specificato – alle componenti reddituali e patrimoniali al netto dei dati del Gruppo UBI, per consentire un raffronto omogeneo. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al Bilancio Consolidato 2020 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

netto di tale contributo, i proventi operativi netti hanno evidenziato un calo del 4,2% rispetto al dato omogeneo del 2019 per effetto dell'andamento riflessivo del risultato netto delle attività e passività finanziarie al fair value (-25,3% a 1.441 milioni) e delle commissioni nette (-4,8% a 7.582 milioni), solo in parte controbilanciato dalle dinamiche moderatamente positive del risultato dell'attività assicurativa (+5,9% a 1.343 milioni) e degli interessi netti (+0,9% a 7.070 milioni). Nel complesso la resilienza dei ricavi ha consentito di contrastare in larga parte gli impatti economici negativi determinati dal perdurare dell'emergenza pandemica.

I costi operativi, hanno proseguito la tendenza decrescente (-3,4% a 9.086 milioni, al netto di 885 milioni relativi al perimetro UBI), sia nella componente delle spese per il personale (-3,8%) in relazione al ridimensionamento degli organici e alla contrazione della componente variabile – i cui effetti hanno più che compensato gli incrementi retributivi legati al rinnovo del CCNL – sia nelle spese amministrative (-5,4%).

Gli ammortamenti hanno per contro evidenziato una crescita (+3,5%) in relazione ai maggiori investimenti IT. Le rettifiche di valore nette su crediti (a 4.160 milioni, al netto di 54 milioni relativi al perimetro UBI) risultano di ammontare doppio rispetto al 2019. La dinamica è da ascrivere, nell'ambito del contesto conseguente all'epidemia da COVID-19, alla revisione dello scenario, applicando le metodologie declinate dal Gruppo e tenendo conto del quadro prospettico elaborato dalla BCE e dalla Banca d'Italia.

Gli Altri accantonamenti netti e rettifiche di valore nette su altre attività hanno evidenziato una crescita (338 milioni, al netto di 8 milioni relativi al perimetro UBI), a fronte di 254 milioni del 2019, cui hanno contribuito maggiori accantonamenti netti per controversie legali.

La voce Altri proventi (oneri) netti, che include utili e perdite realizzati su investimenti e proventi ed oneri non strettamente correlati alla gestione operativa, presenta un saldo netto positivo superiore a quello del 2019 (64 milioni, +16,4%).

L'utile delle attività operative cessate, pari a 1.163 milioni (88 milioni nel 2019), ricomprende il contributo del ramo aziendale avente ad oggetto l'attività di acquiring nell'ambito dei sistemi di pagamento trasferito a Nexi e, in particolare, la plusvalenza contabilizzata alla fine del primo semestre al perfezionamento della cessione (1.110 milioni) e gli utili riferiti al ramo ceduto (53 milioni).

In conseguenza delle dinamiche sopra delineate, il risultato corrente lordo si è attestato, al netto di 667 milioni relativi al perimetro UBI, a 5.052 milioni (-23%).

Le imposte sul reddito sono state pari a 1.190 milioni (al netto di 170 milioni riferiti al perimetro UBI).

Sono stati poi rilevati Oneri di integrazione e incentivazione all'esodo (al netto delle imposte) per 174 milioni, al netto di 1.387 milioni relativi al perimetro UBI, per la quasi totalità (1.378 milioni) costituiti dagli oneri relativi all'integrazione del Gruppo UBI nel Gruppo Intesa Sanpaolo.

Sono inoltre rilevati Effetti economici dell'allocazione del costo di acquisizione per -102 milioni, cui si aggiungono 2.062 milioni relativi all'avviamento negativo derivante dall'aggregazione aziendale di UBI Banca e delle relative controllate (al netto degli oneri accessori dell'OPAS per la componente non imputabile al patrimonio netto e di altri oneri strettamente connessi all'operazione).

Ancora di ammontare significativo e in crescita rispetto al 2019 è risultato l'ammontare degli oneri finalizzati a mantenere la stabilità del sistema bancario, che sono complessivamente ammontati, al netto delle imposte, a 465 milioni (360 milioni nel 2019). Gli importi sopra indicati escludono gli oneri di competenza relativi al perimetro UBI, che ammontano a 47 milioni al netto delle imposte.

Quanto alle consistenze patrimoniali, al 31 dicembre 2020 i finanziamenti verso clientela si sono approssimati a 402 miliardi (al netto delle consistenze riferite al Gruppo UBI per 60 miliardi), in crescita da fine 2019 (+6,6 miliardi, +1,7%), in relazione alle diverse dinamiche delle componenti dell'aggregato a perimetro omogeneo. Nel loro ambito, i crediti deteriorati netti sono risultati in significativa diminuzione (-3,9 miliardi, -27,3%).

Dal lato della provvista, la raccolta diretta bancaria a fine dicembre 2020 ammonta a 457 miliardi (al netto delle consistenze riferite al Gruppo UBI per 68 miliardi), in aumento rispetto al dato di fine 2019 (+31,5 miliardi, +7,4%).

Anche la raccolta diretta assicurativa – che include le riserve tecniche – è risultata in aumento rispetto a fine 2019 (+6,7 miliardi, +4%), attestandosi, a fine dicembre, a 173 miliardi circa (al netto di 2,7 miliardi riferiti al Gruppo UBI).

La raccolta indiretta del Gruppo si è attestata, a fine 2020, a 552 miliardi, al netto di 89 miliardi relativi al Gruppo UBI. Da inizio anno si evidenzia una crescita del 3,3% attribuibile allo sviluppo equilibrato di tutte le componenti.

Gli effetti della pandemia COVID-19 hanno aumentato l'incertezza sulle prospettive per le singole imprese e per l'economia in generale. Intesa Sanpaolo, sin dai primi giorni della drammatica emergenza sanitaria e sociale che ha investito il Paese, è stata impegnata a fronteggiare efficacemente il contesto, assicurando costantemente la continuità operativa dei propri processi e servizi. Nel rinviare al Bilancio consolidato 2020 per un'illustrazione dettagliata degli impatti del contesto pandemico e delle strategie poste in essere dal Gruppo, ci si limita in questa sede a sottolineare che la 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 dicembre 2020 le attività liquide ammontano a 243 miliardi (289 miliardi includendo l'apporto di UBI Banca) di cui 164 miliardi (195 miliardi includendo l'apporto di UBI Banca) risultano prontamente disponibili. I requisiti di liquidità Liquidity Coverage Ratio e Net Stable Funding Ratio di Basilea 3 risultano ampiamente rispettati. Le operazioni di finanziamento con BCE per ottimizzare il costo del funding e supportare gli investimenti delle aziende clienti sono state pari al 31 dicembre 2020 a circa 70,9 miliardi (circa 82,9 miliardi includendo l'apporto di UBI Banca), interamente costituite da TLTRO III.

Le fonti di raccolta sono stabili e ben diversificate, con raccolta diretta bancaria da clientela (escludendo l'apporto di UBI Banca), inclusi i titoli emessi, costituita per l'83% dalla componente retail.

La raccolta a medio lungo termine wholesale (escludendo l'apporto di UBI Banca) è stata di 7,1 miliardi nel 2020, nel cui ambito risultano operazioni benchmark di obbligazioni senior per 350 milioni di sterline e 1,25 miliardi di euro e di Additional Tier 1 per 3 miliardi di euro (per circa l'85% collocate presso investitori esteri).

Il leverage ratio del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2020 è del 7,2%.

Anche la patrimonializzazione si mantiene elevata e ben superiore ai requisiti regolamentari. A fine dicembre, il coefficiente di solvibilità totale (Total capital ratio) si colloca al 19,6%; il rapporto fra il Capitale di Classe 1 (Tier 1) del Gruppo e il complesso delle attività ponderate (Tier 1 ratio) si attesta al 16,9%. Nel complesso il Gruppo, nei dodici mesi, ha preservato la solidità patrimoniale in quanto, a fronte di un aumento delle attività ponderate per il rischio di circa 49 miliardi in relazione al consolidamento del Gruppo UBI, il Capitale primario di Classe 1 è aumentato di oltre 9 miliardi, portando il Core Tier 1 Ratio transitional al 14,7% dal 13,9% di fine 2019.

Con riferimento alla valutazione delle attività, si segnala che - come già accennato - si è reso necessario operare una rettifica di valore dell'avviamento allocato alla Banca dei Territori per 912 milioni (al netto degli effetti fiscali) che risulta ora azzerato.

In generale, si sottolinea che il Gruppo Intesa Sanpaolo sta attentamente monitorando l'evoluzione del contesto anche attraverso specifiche analisi di scenario e di stress con le quali sono stati valutati gli impatti in termini di redditività e di adeguatezza patrimoniale.

Principali indicatori [mln di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI
	2019	2020	2020
<b>Indicatori economici</b>			
Finanziamenti verso clientela	395.229	401.824	461.572
Raccolta diretta bancaria	425.512	456.969	524.999
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche	165.945	172.606	175.279
Patrimonio netto consolidato	55.968	64.349	65.871
Utile netto consolidato	4.182	2.171	3.277
Dividendi	-		694
Capitalizzazione media di borsa	36.911		34.961
Total attività	816.570	870.172	1.002.614
Valore economico generato	17.371		19.490
Valore economico distribuito	-12.325		-14.339

Dati a raffronto rieposti, ove necessario e se materiale, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in dismissione. I dati relativi al Gruppo UBI non sono stati rieposti.

## DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E SUA DISTRIBUZIONE

Il valore economico generato nell'esercizio dal Gruppo viene calcolato secondo le istruzioni dell'Associazione Bancaria Italiana ed in coerenza con gli standard di riferimento a livello internazionale. Il calcolo viene effettuato riclassificando le voci del Conto economico consolidato incluso nei prospetti contabili disciplinati dalla Circolare n. 262 della Banca d'Italia.

Il valore economico generato, che nell'esercizio 2020 è stato di oltre 19 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

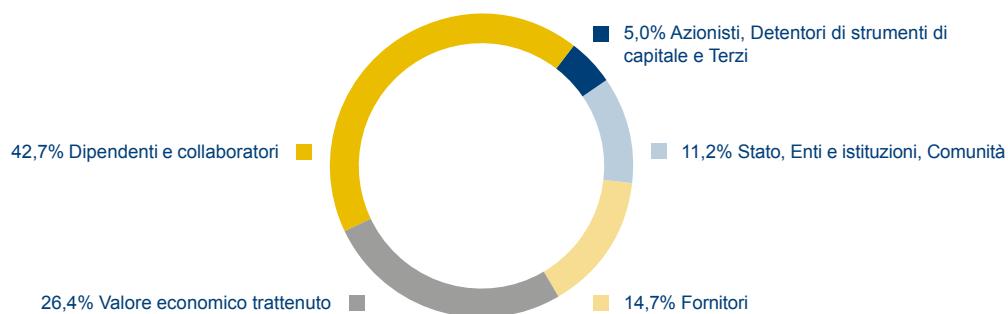
quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di oltre il 42% del valore economico generato, per un totale di 8,3 miliardi. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari. Sono compresi anche i benefici per i dipendenti relativi all'accordo di incentivazione all'esodo del personale sottoscritto con le OO.SS. conseguente all'integrazione con UBI Banca;
- i fornitori hanno beneficiato di quasi il 15% del valore economico generato, per complessivi 2,9 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi, inclusi quelli connessi con l'acquisizione di UBI Banca;
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di oltre 2 miliardi, pari all'11% circa del valore economico generato e riferibili per oltre 1 miliardo ad imposte indirette e tasse, per oltre 400 milioni alle imposte correnti sul reddito dell'esercizio, e per oltre 700 milioni a tributi ed oneri riguardanti il sistema bancario, rappresentati dai contributi versati ai fondi di risoluzione e garanzia. Numerose sono state inoltre le iniziative in ambito sociale e culturale e gli interventi effettuati a valere sui Fondi di beneficenza e per erogazioni a carattere sociale e culturale, anche nel contesto conseguente all'epidemia da COVID-19;
- agli Azionisti, ai detentori degli strumenti di capitale e ai terzi è stato destinato il 5% circa del valore economico generato, per un ammontare complessivo di circa 1 miliardo, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto, soggetto alla Raccomandazione BCE del 15 dicembre 2020 nel contesto conseguente all'epidemia da COVID-19. In particolare, il dividendo proposto è pari a 694 milioni, il massimo consentito secondo quanto previsto da tale Raccomandazione. 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 5 miliardi, è stato trattenuto dal sistema impresa ed è prevalentemente costituito dall'utile non distribuito, dalla fiscalità anticipata e differita, dagli ammortamenti e dagli accantonamenti a fondi rischi e oneri. Sul rilevante ammontare del valore economico trattenuto incide la sopra indicata Raccomandazione BCE del 15 dicembre 2020 in tema di dividendi. Peraltro, come già indicato, subordinatamente all'attesa evoluzione delle indicazioni dell'Autorità di Vigilanza successivamente al 30 settembre 2021, in linea con il Piano di Impresa 2018-2021, si prevede una distribuzione di riserve, a valere sui risultati del 2020, che aggiungendosi al predetto dividendo porti al pagamento di un ammontare complessivo corrispondente a un payout ratio pari al 75% di 3.505 milioni di utile netto consolidato rettificato.

## RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2020

VALORE ECONOMICO	Milioni di euro	
VALORE ECONOMICO GENERATO	19.490	100,0%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-14.339	73,6%
Dipendenti e collaboratori	-8.315	42,7%
Fornitori	-2.855	14,7%
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	-2.189	11,2%
Azionisti, Detentori di strumenti di capitale e Terzi	-980	5,0%
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>5.151</b>	<b>26,4%</b>



# Visione e valori

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

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

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

(dal Codice Etico [\[i\]](#))

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

## Integrità

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

## Eccellenza

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

## Trasparenza

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

## Rispetto delle specificità

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

## Equità

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

## Valore della persona

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

## Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

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

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

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



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



Signatory of:



## Global Compact [i]

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

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

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

## UNEP Finance Initiative [i]

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

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

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

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

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

Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce ai 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 e il Fondo Pensione del Gruppo.

## Equator Principles [i]

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

## CDP [i]

Organizzazione non profit indipendente che fornisce ad aziende e Paesi un sistema globale di informazioni riguardanti il cambiamento climatico. L'adesione al CDP favorisce la diffusione delle informazioni sulle emissioni e sulla gestione dei rischi e opportunità associati al cambiamento climatico.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce al CDP come firmatario attraverso Eurizon Capital SGR.

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

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

## Global Reporting Initiative [i]

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

## B4SI [i]

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

## 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 2019-2021.



Forum per la Finanza Sostenibile

### Forum per la Finanza Sostenibile [\[i\]](#)

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

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.

Intesa Sanpaolo è consapevole che molti degli obiettivi fissati nel Piano d'Impresa 2018-2021 presentano una stretta connessione con alcuni Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Questo legame è confermato anche dall'analisi di materialità che ha evidenziato la rilevanza di alcune tematiche sia in termini di impatto sulle strategie del Gruppo che sui propri Stakeholder. Pertanto, sono stati affiancati ai diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, oltre alle azioni, ai progetti e ai risultati maggiormente significativi per gli effetti positivi sulla collettività, anche il legame con il Piano d'Impresa e i temi materiali (ossia i temi risultati rilevanti dall'analisi di materialità). Tale approccio testimonia il contributo del Gruppo alla generazione di un cambiamento positivo a livello globale attraverso un impegno che, considerando l'attività di finanziamenti erogati dal Gruppo a supporto di famiglie e imprese e gli investimenti, si estende a tutti gli SDGs ed è, in particolare, focalizzato su 12 obiettivi.

Contributo agli SDGs	1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ	3 SALUTE E BENESSERE	4 FORMAZIONE DI QUALITÀ	5 PARIGI DI GENERI	7 ENERGIA FAZIO E ACCESSIBILE	8 LAVORO DECENT E ECONOMIA SOSTENIBILE	9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E MANIFATTURA	10 REDDITO E SOSTENIBILITÀ	11 CITTÀ E ECONOMIA SOSTENIBILI	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	13 CLIMA, CONSERVAZIONE DELL'AMBIENTE	16 FAZI, SOSTENIBILITÀ FOGLIO
Valore e solidità del Gruppo						■						
Impatti ambientali diretti					■						■	
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular					■					■	■	
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo			■	■			■		■			
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo	■						■					
Tutela del lavoro						■						
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	■											
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	■	■	■	■		■	■		■			
Investimenti e assicurazione sostenibili						■					■	
Supporto alla comunità	■	■	■						■			
Integrità nella condotta aziendale												■
Innovazione e digital transformation								■				

Questi sono gli Obiettivi individuati, le principali azioni realizzate nel 2020 e le strategie per il futuro, con particolare riferimento al 2021, ove non diversamente specificato.

SDGs	Azioni 2020	Obiettivi
<b>1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ</b> 	<p><b>Intesa Sanpaolo per le persone in difficoltà (vedi pag. 134)</b> Nel periodo 2018-2020 sono stati distribuiti 16,1 milioni di pasti, oltre 994.000 posti letto, 228.000 farmaci e 178.000 indumenti.</p> <p><b>Supporto al Terzo Settore (vedi pag. 110)</b> Erogati nel 2020 circa €470 mln a supporto di imprese sociali e al terzo settore.</p> <p><b>Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 107)</b> Nell'ambito del Fund for Impact, il prestito per Merito nel 2020 ha finanziato gli studi universitari di 6.446 studenti tramite l'erogazione di circa €51,5mln. Nel corso dell'anno sono state attivate nuove tipologie di finanziamenti: il primo è rivolto alle madri lavoratrici, Mamma@work, per supportarle negli impegni economici successivi alla maternità; il secondo, XME StudioStation, è un prestito destinato alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza (nel 2020 sono stati erogati €1,2mln). Infine, sono state annunciate due nuove iniziative, a supporto delle madri lavoratrici in India e Obiettivo Pensione, finanziamento a favore delle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici.</p> <p><b>Microcredito (vedi pag. 107)</b> Erogati nel 2020 oltre €85mln per progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.</p> <p><b>Fondo di Beneficenza (vedi pag. 130)</b> Nel 2020 il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale di Intesa Sanpaolo ha erogato circa €16mln a sostegno di oltre 750 progetti realizzati da enti non profit. L'obiettivo di destinare un'elevata quota delle risorse (&gt;70%) per le liberalità a sostegno di interventi a favore delle fasce più deboli della popolazione è stato più che superato raggiungendo l'incidenza del 92%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniziativa Cibo e riparo per le persone in difficoltà per assicurare 10.000 pasti al giorno, 6.000 posti letto al mese e 3.000 capi di abbigliamento e medicine al mese entro il 2021.</li> <li>• Nuovo credito a medio-lungo termine a supporto delle imprese sociali per circa 0,7 miliardi nel periodo 2018-2021, confermando Intesa Sanpaolo come il più grande finanziatore del Terzo settore in Italia.</li> <li>• Intesa Sanpaolo Fund for Impact che consentirà l'erogazione di prestiti per 1,25 miliardi di euro (con un ampliamento della capacità creditizia a circa 1,5 miliardi di euro dopo l'acquisizione di UBI Banca) nel periodo 2018-2021 a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.</li> </ul>
<b>3 SALUTE E BENESSERE</b> 	<p><b>Contributo alla Comunità (vedi pag. 129)</b> Donati €100mln per rafforzare il Servizio Sanitario Nazionale tramite la Protezione Civile italiana, €10mln alle Diocesi di Bergamo e Brescia a sostegno delle famiglie in difficoltà finanziarie e sociali a causa della pandemia e €350.000 all'Associazione Nazionale Alpini per accelerare la costruzione di un ospedale da campo a Bergamo. Complessivamente il contributo monetario alla comunità ammonta a circa €184 mln (86 nel 2019) di cui oltre il 57% in ambito salute e il 7% in emergenze civili e umanitarie.</p> <p><b>Formazione per dottori e infermieri (vedi pag. 132)</b> Nell'ambito del progetto Generation, 102.409 dottori e infermieri hanno partecipato ai programmi di formazione su protezione personale, ventilazione non invasiva e gestione delle emergenze legate a COVID-19.</p> <p><b>Fondo di Beneficenza (vedi pag. 130)</b> €1mln allocato dal fondo di beneficenza a sostegno della ricerca scientifica sul COVID-19.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impegno attivo a supporto della sanità durante l'emergenza sanitaria.</li> <li>• Garantire condizioni di lavoro sicure e continuità aziendale per le Persone del Gruppo e per i clienti.</li> <li>• Supporto al benessere (Process and People Care) e programmi di flessibilità (24.000 collaboratori in smart working al 2021).</li> </ul>

SDGs	Azioni 2020	Obiettivi
<b>3 SALUTE E BENESSERE</b> 	<p><b>Salute e sicurezza del cliente (vedi pag. 98)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circa 100% delle filiali aperte con operatività piena; consulenza solo su appuntamento e operatività di cassa solo su appuntamento nelle aree con le restrizioni più elevate dovute all'emergenza sanitaria.</li> <li>• Estensione gratuita della copertura assicurativa sanitaria di ISP per includere il COVID-19.</li> </ul> <p><b>Sostegno all'innovazione (vedi pag. 118)</b></p> <p>Fin dai primi giorni della pandemia, è stato fornito supporto all'Ospedale Sacco per le attività di ricerca riguardanti il COVID-19, mettendo a disposizione competenze e capitale umano in ambito informatico, statistico e di data science.</p> <p><b>Salute, sicurezza e benessere delle Persone del Gruppo (vedi pag. 162)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abilitazione al lavoro flessibile per più di 65.500 persone, con "digital coach" per sostenere il passaggio allo smart working e condividere le migliori pratiche.</li> <li>• Adozione di misure organizzative, di prevenzione e protezione per fronteggiare l'emergenza sanitaria, come l'introduzione di norme igieniche e comportamentali, le forniture di dispositivi sanitari ai collaboratori, la flessibilità negli orari di ingresso e uscita e le turnazioni al fine di garantire la riduzione dei contatti e il distanziamento sociale.</li> <li>• Campagna vaccinale volontaria antinfluenzale e anti-pneumococcica per le persone del Gruppo (effettuati 17.493 vaccini di antinfluenzale e 7.575 di anti-pneumococco).</li> <li>• Attivazione di specifiche iniziative per il benessere delle persone del Gruppo quali Ascolto e Supporto, un servizio che fornisce aiuto psicologico gratuito, e Carelab, sistema integrato di contenuti e strumenti focalizzati su alimentazione, movimento, energia e benessere emotivo.</li> <li>• Formazione su salute e sicurezza: nel 2020 erogate 159.677 ore a 33.279 collaboratori.</li> </ul>	
<b>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</b> 	<p><b>Formazione (vedi pag. 157)</b></p> <p>L'offerta formativa del Gruppo ha privilegiato i canali digitali con modalità di fruizione semplici, veloci e interattive erogando complessivamente nel 2020 circa 11,8 milioni di ore di formazione.</p> <p><b>Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 107)</b></p> <p>Con "per Merito", prestito senza garanzie rivolto a tutti i giovani studenti universitari residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero, lanciato nell'ambito del Fund for Impact, nel 2020 sono stati finanziati 6.446 studenti ed erogati circa €51,5mln. Ad agosto è stato lanciato XME StudioStation, un finanziamento per supportare l'apprendimento a distanza (€1,2mln erogati nel 2020).</p> <p><b>Contributo alla Comunità (vedi pag. 129)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intesa Sanpaolo collabora a vario titolo con oltre 60 Atenei Italiani, attraverso accordi di collaborazione che includono iniziative di formazione, attività di sostegno a cattedre e Master, Borse di studio a studenti e dottorandi, progetti di ricerca e innovazione.</li> <li>• L'investimento nei giovani, nella loro istruzione e nella promozione dell'occupazione è tangibile anche nel programma Giovani e Lavoro, realizzato in collaborazione con Generation Italy, un progetto di accompagnamento verso il mondo del lavoro nell'ambito del quale sono state coinvolte circa 1.400 aziende e formati circa 1.500 giovani dall'avvio del programma.</li> <li>• L'iniziativa P-Tech, in partnership con IBM, ha l'obiettivo di formare giovani professionisti nell'ambito dei nuovi skills digitali: sono state svolte attività di mentoring con 20 mentor ISP per 40 giovani professionisti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Investimenti in formazione e apprendimento dei dipendenti per 1 miliardo di euro erogando circa 46 milioni di ore di formazione nel periodo 2018-2021 (con 11,9 milioni di ore nel 2021).</li> <li>◦ Prosecuzione dell'iniziativa "per Merito", nell'ambito del Fund for Impact e introduzione di nuove soluzioni.</li> <li>◦ Supportare la formazione e l'accesso al mercato del lavoro italiano di 5.000 giovani su un orizzonte temporale pluriennale con l'iniziativa Generation.</li> </ul>
<b>5 PARITÀ DI GENERE</b> 	<p><b>Mamma@work (vedi pag. 107)</b></p> <p>Nel corso del 2020 è stato attivato un nuovo finanziamento a condizioni agevolate, Mamma@work, rivolto alle madri lavoratrici per supportarle negli impegni economici successivi alla maternità.</p> <p><b>Inclusione e diversity management (vedi pag. 159)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approvati nel 2020 i Principi in materia di Diversity &amp; Inclusion.</li> <li>• Costituzione di un apposito Comitato Operativo Diversity &amp; Inclusion, che svolge attività di allineamento, confronto e condivisione delle iniziative di D&amp;I con tutte le strutture.</li> <li>• Esteso a più di 1.200 (1.100 nel 2019) il numero dei manager valutato anche sulla base di un KPI, pari al 10% della valutazione complessiva, dedicato alla valorizzazione del talento femminile.</li> <li>• Proseguiti i progetti per supportare l'empowerment e il talento femminile.</li> </ul> <p><b>Sostegno all'imprenditoria femminile (vedi pag. 109)</b></p> <p>Con Business Gemma, il finanziamento che sostiene le imprese femminili e le lavoratrici autonome, nel 2020 sono stati erogati 93 finanziamenti per €3,2 mln. Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno realizzato accordi con la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (BERS) nell'ambito del programma Women in Business, erogando rispettivamente, nel 2020, 163 finanziamenti per circa €1,2 mln e circa €500.000 per 9 finanziamenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Intesa Sanpaolo Fund for Impact che consentirà l'erogazione di prestiti per 1,5 miliardi di euro nel periodo 2018-2021 a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.</li> <li>◦ Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2020	Obiettivi
<b>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</b> 	<p><b>Finanziamenti e servizi per la Green Economy (vedi pag. 174)</b>  Nel 2020 i finanziamenti per la Green Economy erogati dal Gruppo sono stati pari a €1.985 mln (quasi €22 mld nel periodo 2010-2020), corrispondenti al 2,3% del totale dei finanziamenti del Gruppo. I proventi del Green Bond da €500 mln emesso nel 2017, destinati per il 60,5% al fotovoltaico, per il 13,3% all'eolico, per il 9,3% all'idroelettrico, per il 15,1% alla bioenergia e per l'1,8% all'efficienza energetica, hanno finanziato 76 progetti con un risparmio annuale di circa 460.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub>.</p> <p><b>Energia rinnovabile (vedi pag. 187)</b>  Nel 2020 il consumo di energia elettrica da fonte rinnovabile ha raggiunto l'84,3% del consumo totale. L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile fotovoltaica è stata pari a 1.082 MWh.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, dal 76% di fine 2012 all'81% di fine 2022.</li> </ul>
<b>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</b> 	<p><b>Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione (vedi pag. 112)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nel 2020 sono stati erogati circa €87 mld di nuovo credito a medio-lungo termine (€205mld dal 2018), di cui oltre 77mld in Italia, e circa 63mld erogati a famiglie e piccole e medie imprese. Oltre 37 mld sono finanziamenti ad alto impatto sociale (il 42,5% del totale), di cui circa €30mld, a garanzia statale e SACE, a sostegno del tessuto produttivo durante l'emergenza sanitaria. Inoltre, in coerenza con il quadro normativo emergenziale, sono state accordate moratorie - inclusi i rinnovi - su mutui e finanziamenti a famiglie e imprese per €73mld.</li> <li>• A fronte della pandemia, il Gruppo ha messo a disposizione circa €50mld di crediti per supportare le imprese e i professionisti e nell'ambito del potenziamento del Programma Sviluppo Filiere, ha previsto €10mld di nuovi crediti disponibili a sostegno di ~2.500 filiere italiane.</li> <li>• Nel 2020 circa 11.500 aziende italiane sono state riportate in bonus da posizioni di credito deteriorato, con un impatto positivo generato sull'occupazione attraverso la tutela di circa 57.000 posti di lavoro.</li> <li>• Il Programma Rinascimento prevede contributi a fondo perduto e prestiti d'impatto a sostegno di microimprese e startup in comunità territoriali identificate, per la ripresa e l'evoluzione del loro modello di business dopo il COVID-19, facendo leva su progetti di sviluppo e innovazione. Attivato a Bergamo (€30mln, in collaborazione con il Comune) e a Firenze (€50mln, in collaborazione con la Fondazione CR Firenze).</li> <li>• Con Resto al Sud, l'iniziativa promossa dal Ministero dell'Economia a favore dei giovani per nuove attività imprenditoriali nelle Regioni del Mezzogiorno, che si avvale di una dotazione di €1,25mld resi disponibili dal Fondo per lo Sviluppo e la Coesione, sono stati erogati 575 finanziamenti per €26mln.</li> </ul> <p><b>Tutela del lavoro (vedi pag. 153)</b>  Nel 2020 le misure a tutela dell'occupazione realizzate dal Gruppo hanno consentito la riconversione in nuove attività prioritarie di circa 1.400 collaboratori (circa 4.500 dal 2018), nonché l'assunzione di 386 persone con profili specializzati. Con il nuovo contratto di lavoro misto risultano assunte a fine 2020 380 persone. A seguito dell'integrazione del Gruppo UBI, sono state concordate uscite volontarie per circa 7.200 persone del Gruppo, a fronte delle quali avrà luogo l'assunzione di 3.500 nuovi collaboratori.</p> <p><b>Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 156)</b>  Oltre l'80% dei collaboratori aventi diritto ha aderito al Piano LECCOIP 2.0 per un controvalore del Capitale Inizialmente Assegnato pari a circa €184mln. Sono stati sottoscritti accordi di secondo livello per l'erogazione del Premio Variabile di Risultato, del Sistema Eccellenza Tutela e, per la Divisione Insurance, del Premio Aggiuntivo Variabile e del Premio Sociale.</p> <p><b>Sviluppo dei talenti (vedi pag. 159)</b>  Prosegue l'International Talent Program, finalizzato allo sviluppo di una nuova generazione di manager di cultura internazionale, che a fine 2020 raggiunge quota 310 Talent.</p> <p><b>Welfare e qualità della vita in azienda (vedi pag. 162)</b>  Lavoro a distanza abilitato per più di 65.500 persone, con "digital coach" per sostenere il passaggio allo smart working e condividere le migliori pratiche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale per circa 250 miliardi di euro</li> <li>• Assunzione di almeno 1.650 persone nel periodo 2018-2021 per supportare la crescita del core business e favorire il ricambio generazionale.</li> <li>• Assorbimento della capacità in eccesso (5.000 persone) su nuove iniziative ad alto valore aggiunto (Proactive HR In-Placement).</li> <li>• Supporto al benessere (Process and People Care) e programmi di flessibilità (24.000 collaboratori in smartworking al 2021) per migliorare la produttività e la soddisfazione delle persone, part-time e contratto di lavoro misto.</li> <li>• Valorizzazione dei talenti (International Talent Program) finalizzata a rafforzare la community di middle management internazionale attraverso programmi di formazione e percorsi di carriera personalizzati coinvolgendo circa 500 risorse entro il 2021.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2020	Obiettivi
<b>9</b> INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE 	<p><b>Trasformazione digitale (vedi pag. 100)</b>  Intesa Sanpaolo si posiziona ai vertici in Europa per funzionalità di mobile app e si contraddistingue per una forte proposta digitale con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ circa 10,3 milioni di clienti multicanale, pari a circa l'88% del totale clienti;</li> <li>◦ 11,6 mln di transazioni dematerializzate nel 2020 (44,6mln dal 2018) e circa 67,6 mln dal lancio dell'iniziativa;</li> <li>◦ circa l'85% dei prodotti disponibili su piattaforme multicanale;</li> <li>◦ circa il 60% di attività digitalizzate (35% nel 2019).</li> </ul> <p>Nel corso del 2020 sono stati siglati gli accordi definitivi con TIM e Google per avviare la realizzazione di due Region Cloud sul territorio italiano, che permetteranno di cogliere il potenziale delle moderne tecnologie basate sul cloud.</p> <p><b>Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione (vedi pag. 112)</b>  Tramite Intesa Sanpaolo Innovation Center sono stati sviluppati laboratori per progetti di ricerca applicata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Artificial Intelligence Lab: a fine 2020 risultano in corso 7 progetti di ricerca e 4 paper scientifici pubblicati, di cui uno riguardante la collaborazione con l'ospedale Sacco, a cui il Gruppo ha fornito supporto per le attività di ricerca riguardanti il COVID-19.</li> <li>◦ Neuroscience Lab: a fine 2020 sono attivi 7 progetti di ricerca su tematiche di risorse umane, tutela e benessere aziendale. Sono stati organizzati 11 eventi/seminari e 5 video per valorizzare e diffondere la cultura in ambito neuroscienze.</li> <li>◦ Sviluppo e valorizzazione startup: analizzate circa 1.400 start-up (circa 2.650 dal 2018) in 8 programmi di accelerazione su 155 start-up (390 dal 2018) che sono state presentate a selezionati investitori e altri attori dell'ecosistema (circa 5.600 dal 2018); ottenute 293 candidature di cui 49 startup italiane al Programma di accelerazione Techstars.</li> </ul> <p>Intesa Sanpaolo come Banca concessionaria di agevolazioni pubbliche per la ricerca e l'innovazione (in particolare il Fondo per la Crescita Sostenibile, gestito dal Ministero dello Sviluppo Economico), ha approvato nel 2020 68 progetti per circa €312 mln di investimenti a favore di 145 soggetti beneficiari. Nel 2020 con Nova+ sono stati finanziati 28 progetti di innovazione per oltre €30mln. Con la garanzia Innovfin, rilasciata dal FEI con il sostegno finanziario dell'UE sono stati erogati nel 2020 circa €63mln a 28 finanziamenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 2,8 miliardi di euro di investimenti nel periodo 2018-2021 per il completamento della trasformazione digitale.</li> <li>◦ 70% delle attività digitalizzate nel 2021 (10% nel 2017).</li> </ul>
<b>10</b> RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE 	<p><b>Inclusione e Diversity management (vedi pag. 159)</b>  Proseguono i progetti per favorire l'inclusione di persone con disabilità intellettuale e con diagnosi di autismo o sindrome autistica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Realizzazione sulla Intranet aziendale di una sezione dedicata al tema Disability Management.</li> <li>◦ Nel corso del 2020 è stato avviato un percorso di analisi e confronto sul contrasto alle molestie e violenze di genere sui luoghi di lavoro, al fine di adottare misure condivise.</li> <li>◦ Prosegue l'impegno sul fronte della dislessia: Intesa Sanpaolo è stata la prima Banca italiana certificata Dyslexia Friendly da dicembre 2018.</li> </ul> <p><b>Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 156)</b>  Consolidata l'adozione del sistema di mappatura delle posizioni organizzative manageriali presenti in azienda denominato Global Banding, anche attraverso l'utilizzo di una denominazione internazionale valida per le posizioni manageriali in Italia e all'estero.</p> <p><b>Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 107)</b>  Il prestito per Merito lanciato nel 2020 ha finanziato oltre 6.000 studenti tramite l'erogazione di circa €51,5mln. Nel corso dell'anno sono state attivate nuove tipologie di finanziamenti: il primo è rivolto alle madri lavoratrici, Mamma@ work, per supportarle negli impegni economici successivi alla maternità; il secondo, XME StudioStation, è un prestito destinato alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza (nel 2020 sono stati erogati €1,2mln). Infine, sono state annunciate due nuove iniziative, a supporto delle madri lavoratrici in India e Obiettivo Pensione, finanziamento a favore delle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione (ad esempio, genere, età, nazionalità, religione, condizioni personali e sociali).</li> </ul>
<b>11</b> CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI 	<p><b>Promozione della cultura per la coesione sociale (vedi pag. 138)</b>  A gennaio è stato presentato il progetto della quarta sede delle Gallerie d'Italia a Torino.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nel corso del 2020 la Banca ha intensificato la produzione di contenuti on line su sito web e canali social delle Gallerie d'Italia.</li> <li>◦ Nei mesi di apertura, le Gallerie d'Italia hanno registrato complessivamente circa 210.000 presenze e nei primi mesi dell'anno, prima della pandemia, sono stati attivati 678 laboratori-workshop frequentati da 17.000 bambini e ragazzi e 107 percorsi dedicati a persone che vivono situazioni di fragilità e disagio (2.000 partecipanti), proposti gratuitamente.</li> <li>◦ Il patrimonio artistico appartenente al Gruppo conta oltre 30.000 opere.</li> </ul> <p><b>Sostegno alle famiglie e alle imprese in difficoltà per eventi di grave entità (vedi pag. 108)</b>  Prosegue l'impegno di Intesa Sanpaolo per le popolazioni colpite da terremoti e altri disastri naturali attraverso moratorie di mutui su immobili colpiti per circa €500mln di debito residuo e finanziamenti agevolati per oltre €163mln (circa €497mln dal 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Gestione proattiva del Patrimonio artistico, culturale e storico del Gruppo e promozione dell'arte e della cultura in Italia e all'estero.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2020	Obiettivi
<b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI 	<p><b>Circular Economy (vedi pag. 177)</b>  L'impegno verso la Circular Economy - sviluppato in partnership con la Fondazione Ellen MacArthur - ha previsto, per il periodo 2018-2021, l'istituzione di un plafond dedicato di €5mld di credito (successivamente ampliato a complessivi 6 miliardi in seguito all'integrazione del Gruppo UBI) e il lancio del Circular Economy Lab, primo laboratorio italiano – insieme con la Fondazione Cariplo – con l'obiettivo di creare valore per le aziende clienti del Gruppo sviluppando percorsi di ricerca e innovazione circolare. Nel 2020 le erogazioni del plafond sono state pari a circa €1,5mld (€2,2 mld dal lancio).  A dicembre 2020 Intesa Sanpaolo ha pubblicato il primo report sull'utilizzo dei proventi del Green Bond focalizzato sulla Circular Economy da €750mln emesso nel 2019, totalmente allocato nel primo anno, con un risparmio annuale di oltre 255.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub>, pari a 341 tonnellate per milione di euro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allocazione di un plafond dedicato e lancio di un fondo di investimento per la Circular Economy.</li> </ul>
<b>13</b> LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO 	<p><b>Ambiente e climate change (vedi pag. 172)</b>  Tutte le azioni realizzate nel 2020, in linea con il Piano Ambientale, confermano l'impegno del Gruppo a ridurre la propria impronta ambientale. Nel 2020 le emissioni di gas ad effetto serra di Scope1 + Scope2 risultano in diminuzione del 13,1%, grazie anche ad un minor utilizzo delle sedi di lavoro.  <b>Climate Change Action Plan (vedi pag. 184)</b>  Dal 2017 Intesa Sanpaolo ha in essere un Piano Pluriennale di Sostenibilità Ambientale – Climate Change Action Plan – con obiettivi al 2022 e al 2037. I dati positivi che emergono dal monitoraggio del Piano Ambientale sono anche influenzati dagli effetti del COVID-19.  Il Climate Change Action Plan è stato aggiornato nel 2020, a seguito dell'integrazione di UBI nel perimetro di Gruppo, con la ricostituzione della baseline 2012 e confermando anche sul nuovo perimetro gli obiettivi di riduzione delle emissioni, di medio e lungo periodo, previsti dal Piano iniziale. Inoltre, con riferimento alle fonti energetiche rinnovabili, è stato definito un nuovo obiettivo correlato all'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile pari all'89% entro il 2022. Nel 2020 l'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile ha già raggiunto l'88%.  <b>Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular (vedi pag. 174)</b>  Nell'ambito del programma di erogazioni a favore del Green Deal europeo, nel 2020 il Gruppo ha lanciato un finanziamento per incentivare progetti di crescita sostenibile delle PMI (S-Loan). I prestiti godono di un tasso agevolato, soggetto al monitoraggio annuale di due KPI ESG, da rendicontare nel bilancio della società. Per questo specifico prodotto è stato previsto un plafond dedicato di €2mld e nel 2020 sono stati erogati €130mln.  <b>Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change (vedi pag. 69)</b>  Sin da ottobre 2018, Intesa Sanpaolo supporta le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e pubblica le informazioni in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici, come evidenziato nella Tabella di raccordo TCFD (vedi pag. 240).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il Climate Change Action Plan, il Piano Pluriennale di Sostenibilità Ambientale di Intesa Sanpaolo, prevede una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del 37% nel periodo 2012-2022.</li> <li>A gennaio 2020 Intesa Sanpaolo si è impegnata a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo un programma di erogazioni di 50 miliardi, in Italia, nel corso dei prossimi anni.</li> </ul>
<b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI FORTI 	<p><b>La lotta alla corruzione (vedi pag. 77)</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>A marzo 2020 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento delle Linee Guida in materia di anticorruzione per tener conto delle modifiche organizzative intervenute nel Gruppo e delle novità introdotte dalla normativa.</li> <li>Nel 2020 a Intesa Sanpaolo è stata confermata la certificazione di conformità del suo sistema di gestione anticorruzione agli standard internazionali ISO 37001, a seguito del processo di verifica annuale.</li> <li>Nel 2020 la formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio ha coinvolto 74.511 collaboratori per un totale di circa 361.394 ore erogate.</li> <li>È proseguita la verifica di coerenza ai principi definiti nelle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo della normativa di dettaglio afferente alle aree a maggior rischio.</li> </ul> </p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica di coerenza della normativa interna rispetto all'ultimo aggiornamento delle Linee Guida in materia di anticorruzione.</li> </ul>

# L'analisi di materialità e il coinvolgimento degli Stakeholder

La rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità si focalizza su aspetti rilevanti che riflettono gli impatti, positivi o negativi, generati dalle attività del Gruppo in ambito economico, sociale e ambientale, capaci di influenzare in maniera significativa la percezione dei propri Stakeholder.

Tali aspetti, oltre a costituire il centro della rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità, risultano fondamentali anche per l'individuazione e gestione di rischi e opportunità, contribuendo altresì ad orientare la strategia aziendale sui temi rilevanti per il business e per gli Stakeholder. A tal fine, Intesa Sanpaolo aggiorna annualmente l'analisi di materialità, in linea con il processo delineato dai GRI Standards.

I risultati dell'Analisi di materialità vengono rappresentati graficamente attraverso un diagramma cartesiano definito Matrice di materialità che riporta sull'asse delle ordinate (asse y) la rilevanza che i temi materiali ricoprono per il Gruppo e la sua strategia, e sull'asse delle ascisse (asse x) la rilevanza che le stesse hanno per gli Stakeholder sulla base delle loro esigenze decisionali e prospettive. Questa rappresentazione consente di comunicare sinteticamente la significatività (definita "materialità") di ogni tema in base al suo posizionamento complessivo rispetto ai due assi. Il processo di Analisi di materialità 2020 del Gruppo Intesa Sanpaolo è stato sviluppato in linea alle seguenti macrofasi:

- mappatura degli Stakeholder del Gruppo Intesa Sanpaolo;
- identificazione dei temi rilevanti per il Gruppo Intesa Sanpaolo e i suoi Stakeholder sulla base di analisi di benchmark, di documentazione nazionale/internazionale e rispetto alle priorità strategiche definite nel Piano d'Impresa 2018-2021;
- prioritizzazione dei temi mediante il coinvolgimento dei Sustainability Manager di Intesa Sanpaolo (figure di riferimento per le tematiche ESG individuate in ciascuna Area e Divisione della Banca) e degli Stakeholder del Gruppo, al fine di definire il posizionamento dei temi rilevanti all'interno della matrice di materialità. Inoltre, il Comitato di Direzione collabora nell'individuazione dei temi di sostenibilità (ESG) potenzialmente rilevanti ai fini della definizione e aggiornamento della matrice di materialità;
- validazione della matrice di materialità.

## 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 alle tematiche da questi considerate prioritarie. L'identificazione della mappa degli Stakeholder, rappresenta la prima fase del processo di aggiornamento periodico dell'analisi di materialità.



## IDENTIFICAZIONE DEI TEMI RILEVANTI

Intesa Sanpaolo ha identificato le tematiche prioritarie per il Gruppo e i suoi Stakeholder attraverso un'analisi che ha preso in considerazione i seguenti elementi:

- benchmark realizzato su un panel di oltre 500 organizzazioni bancarie e fintech\* del mondo;
- fonti documentali interne, tra cui il Piano d'Impresa 2018-2021, 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), le fonti internazionali legate ai temi della sostenibilità, le Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures, Principles for Responsible Banking e le principali normative di settore (es. D. Lgs. 254/2016, Regolamenti UE 2019/2088 e 2020/852);
- 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 dialogo con i Sustainability Manager e con gli Stakeholder del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Al fine di presentare a tutti gli Stakeholder definizioni chiare, i temi sono stati descritti (vedi declinazione a pag. 261-262) evidenziando l'accezione che ognuno di essi ricopre per il Gruppo Intesa Sanpaolo. I temi sono stati infine valutati in termini di priorità, rischi correlati, ambiti di azioni prioritarie e azioni specifiche.

## PRIORITIZZAZIONE DEI TEMI E DEFINIZIONE DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ

Per valutare la priorità di ciascun tema sono stati considerati sia gli impatti delle tematiche rispetto agli obiettivi e alle strategie aziendali, riportati sull'asse "Impatto sulle strategie" della matrice di materialità, sia le necessità informative, aspettative ed esigenze degli Stakeholder riportati sull'asse "Rilevanza per gli Stakeholder" della stessa Matrice.

Il processo di prioritizzazione delle tematiche sull'asse "Impatto sulle strategie" 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 2020.

Il processo di prioritizzazione delle tematiche sull'asse "Rilevanza per gli Stakeholder" è stato articolato attraverso una serie di iniziative di coinvolgimento degli Stakeholder personalizzate, svolte in conformità 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 i temi di sostenibilità identificati, sono stati realizzati focus specifici in ambito COVID-19, in virtù del contesto di emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020 e delle sue implicazioni per la salute pubblica e l'attività economica.

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.

\* L'analisi di benchmark ha incluso un panel di organizzazioni del mondo fintech data la rilevanza per il settore bancario dei macro-trend di riferimento in ambito di innovazione, digitalizzazione e tecnologia.

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 relative tematiche trattate.

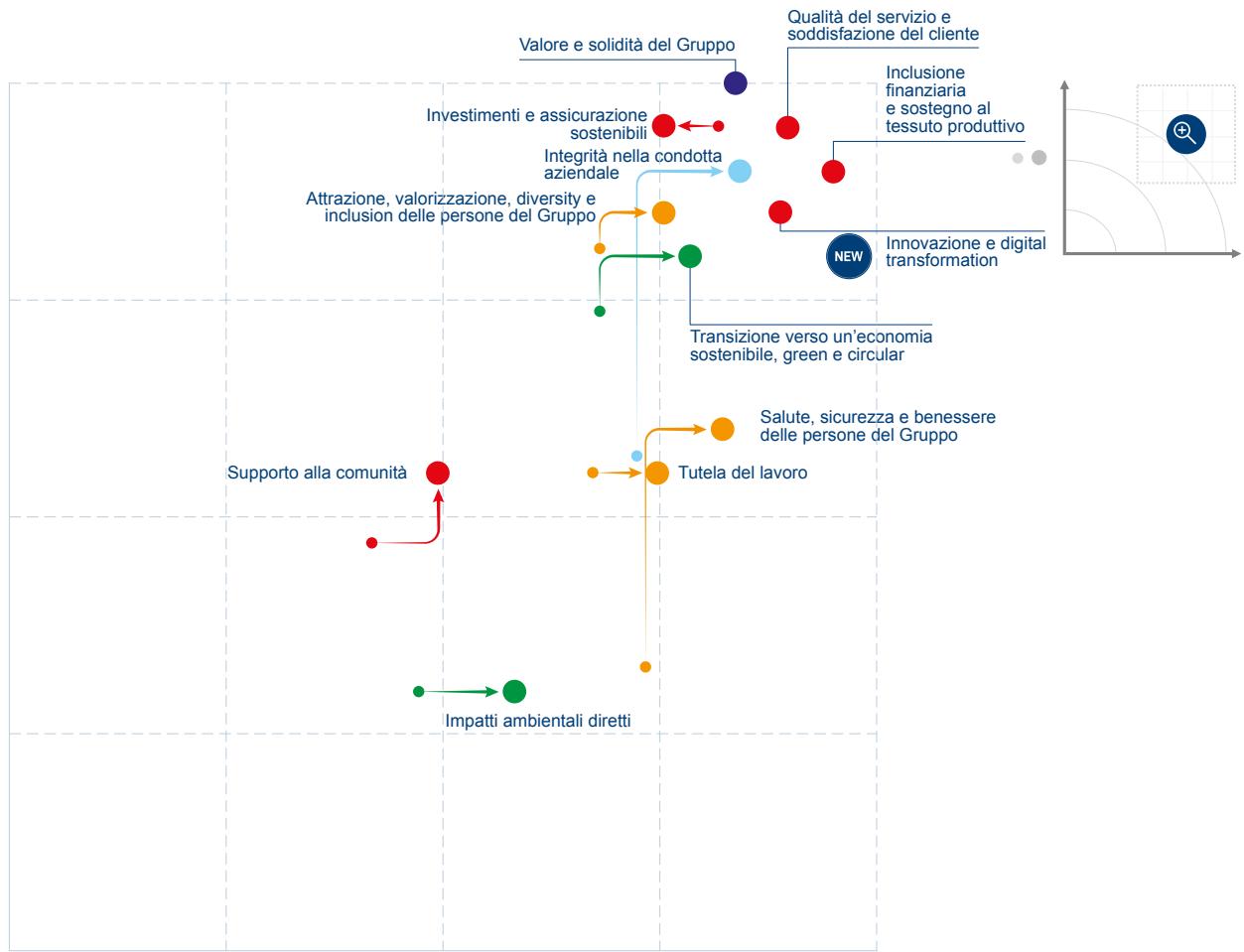
CATEGORIA Stakeholder	Stakeholder	MODALITÀ DI ASCOLTO	SINTESI DELLE TEMATICHE TRATTATE
Clienti	Clienti privati	Questionario online compilato da un campione di 3.553 Clienti privati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgimento dell'attività bancaria nel pieno rispetto delle regole e dei principi di correttezza negli affari</li> <li>• Governance responsabile, solida e sostenibile</li> <li>• Modelli di creazione e distribuzione di valore per gli Stakeholder del Gruppo</li> <li>• Attenzione alla qualità del servizio, alla relazione e alla soddisfazione del cliente</li> <li>• Leadership del Gruppo negli investimenti sostenibili e integrazione dei fattori ESG nell'esercizio dell'attività assicurativa</li> <li>• Strumenti per l'erogazione di prestiti a categorie che avrebbero altrimenti difficoltà di accesso al credito, finanziamenti e prodotti ad alto impatto sociale</li> <li>• Supporto alla comunità, attraverso iniziative di solidarietà e progetti realizzati in partnership, erogazioni liberali e sponsorizzazioni</li> <li>• Promozione dell'arte e della cultura in Italia e all'estero</li> <li>• Promozione di un modello economico a basse emissioni di carbonio e circolare</li> <li>• Sviluppo di iniziative per la salvaguardia ambientale e la riduzione dell'impronta ecologica relativa agli edifici, alle sedi e alle filiali del Gruppo</li> <li>• Valorizzazione dei talenti</li> <li>• Sviluppo delle competenze interne, piani periodici di formazione</li> <li>• Sistemi di valutazione e incentivazione</li> <li>• Diversity management e inclusione</li> <li>• Misure di tutela dell'occupazione volte a consentire l'aggiornamento e la conversione delle competenze delle persone del Gruppo verso attività prioritarie e a più alto valore aggiunto</li> <li>• Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme ai più avanzati standard internazionali.</li> <li>• Programmi di flessibilità, tra cui lo smart working, per migliorare la produttività e il benessere delle persone</li> <li>• Business continuity e gestione della pandemia COVID-19</li> </ul>
	Clienti imprese	Interviste telefoniche condotte su un campione di 2.352 Clienti imprese	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione, trasparenza e accessibilità dell'informativa non finanziaria</li> <li>• Contributo alla decarbonizzazione e transizione ad un modello di economia circolare a basse emissioni</li> <li>• Supporto alle famiglie, alle comunità e al tessuto produttivo/sociale del Paese per far fronte all'emergenza COVID-19</li> <li>• Supporto alle organizzazioni non profit alla luce della cd. "Riforma del Terzo settore" al fine di promuovere l'efficace realizzazione di attività di interesse generale sul territorio a beneficio delle comunità e dell'ambiente</li> <li>• Politiche di esclusione adottate da Intesa Sanpaolo nei confronti dei settori controversi</li> <li>• Tutela del lavoro, anche alla luce dei potenziali risvolti economico-sociali sulle comunità locali e sulla coesione sociale del Paese</li> </ul>
Ambiente/ Comunità	Figure rappresentative	Questionari e interviste one to one virtuali per 3 figure rappresentative della Comunità e del territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valore e solidità del Gruppo, anche in relazione all'integrazione con UBI Banca</li> <li>• Contrasto ai cambiamenti climatici e transizione verso un'economia Green e Circular</li> <li>• Finanza, investimenti e assicurazione sostenibili</li> <li>• Prodotti finanziari green e legati a tematiche ESG</li> <li>• Azioni messe in campo dal Gruppo per far fronte alla pandemia da COVID-19 ed assicurare la business continuity</li> <li>• Valorizzazione, benessere e tutela delle persone del Gruppo (es: piani d'incentivazione, diversity, ecc.)</li> <li>• Strategie e piani di innovazione e digital transformation</li> <li>• Sostegno al territorio e alle comunità, con particolare riferimento alle azioni messe in campo per supportare il tessuto produttivo del Paese</li> </ul>
Azionisti/ Investitori	Investitori SRI	Analisi dell'esito delle richieste degli investitori emerse nel corso dei virtual meeting effettuati nell'anno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione, trasparenza e accessibilità dell'informativa non finanziaria</li> <li>• Cambiamenti organizzativi, anche in relazione all'integrazione con UBI Banca</li> <li>• Supporto alle comunità, ai giovani e al tessuto produttivo in un contesto particolarmente incerto</li> <li>• Rafforzamento dei programmi di educazione e inclusione finanziaria</li> <li>• Contrasto al cambiamento climatico</li> <li>• Promozione di modelli di economia circolare</li> <li>• Finanziamenti con finalità di tutela dell'ambiente</li> <li>• Valore e solidità del Gruppo</li> </ul>
	Piccoli azionisti (E.di.va.)	Intervista one to one virtuale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione, trasparenza e accessibilità dell'informativa non finanziaria</li> <li>• Cambiamenti organizzativi, anche in relazione all'integrazione con UBI Banca</li> <li>• Supporto alle comunità, ai giovani e al tessuto produttivo in un contesto particolarmente incerto</li> <li>• Rafforzamento dei programmi di educazione e inclusione finanziaria</li> <li>• Contrasto al cambiamento climatico</li> <li>• Promozione di modelli di economia circolare</li> <li>• Finanziamenti con finalità di tutela dell'ambiente</li> <li>• Valore e solidità del Gruppo</li> </ul>

CATEGORIA Stakeholder	Stakeholder	MODALITÀ DI ASCOLTO	SINTESI DELLE TEMATICHE TRATTATE
<b>Persone</b>	Persone del Gruppo, in Italia e all'estero	<p>Survey finalizzata all'ascolto delle opinioni e delle esigenze di più di 36.000 persone del Gruppo in Italia, e quasi 14.000 persone del Gruppo all'estero, nel periodo di emergenza sanitaria legata al COVID-19;</p> <p>+ Survey focalizzata sui temi di sostenibilità svolta tramite questionario che ha visto la partecipazione delle Filiali e delle Strutture Centrali di Divisione/Aree di Governo/Direzioni (invia questionario a 1500 persone del Gruppo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusione e conoscenza delle buone pratiche già in essere</li> <li>Tutela del lavoro</li> <li>Azioni messe in campo dal Gruppo per far fronte alla pandemia da COVID-19</li> <li>Salute e sicurezza delle persone del Gruppo, anche in relazione al contesto legato alla pandemia COVID-19</li> <li>Benessere delle persone (flessibilità e work-life balance, rapporto con i colleghi e con i responsabili)</li> <li>Gestione dello smart-working</li> <li>Progressiva digitalizzazione dei processi bancari e dematerializzazione, anche in riferimento agli impegni presenti nel Piano di Impresa</li> <li>Politiche di Welfare adottate da Intesa Sanpaolo</li> <li>Modalità di coinvolgimento delle Persone del Gruppo</li> <li>Integrità nella condotta aziendale</li> </ul>
	Organizzazioni sindacali	Focus group virtuale con 11 rappresentanti di 5 sigle sindacali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicazione, trasparenza e accessibilità dell'informativa non finanziaria</li> <li>Valore e solidità del Gruppo</li> <li>Gestione dell'emergenza COVID-19, con particolare riferimento alle azioni messe in atto per salvaguardare la salute e sicurezza delle Persone del Gruppo, negli uffici e nelle filiali</li> <li>Gestione del personale e tutela del lavoro, anche alla luce dei cambiamenti organizzativi avvenuti nell'anno</li> <li>Formazione e meccanismi di incentivazione per le persone del Gruppo</li> <li>Benessere delle persone del Gruppo (es. flessibilità e smart working)</li> <li>Capacità di attrazione dei talenti</li> </ul>

Le valutazioni raccolte hanno consentito l'aggiornamento della matrice di materialità 2020 del Gruppo Intesa Sanpaolo di seguito rappresentata:

## MATRICE DI MATERIALITÀ 2020

Impatto sulle strategie



Rilevanza per gli Stakeholder

- Valore e solidità del Gruppo
- Società
- Integrità nella condotta aziendale
- Persone
- Ambiente e climate change
- → Variazione rispetto al 2019

## PRINCIPALI VARIAZIONI DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ 2020

Nel 2020 sono stati sostanzialmente confermati, anche in termini di posizionamento, i temi materiali identificati nel 2019 che rispondono alle richieste contenute nel D.Lgs. 254/2016. Le analisi effettuate hanno consentito di aggiornare le diciture e le relative descrizioni di specifiche tematiche al fine di esplicitare al meglio alcuni aspetti chiave emersi. Inoltre, è stato possibile cogliere gli elementi di novità dettati dal contesto di sostenibilità/ESG di riferimento interno ed esterno al Gruppo, anche in considerazione dell'eccezionale momento legato alla pandemia da COVID-19 (come ad esempio il risalto attribuito al tema salute e sicurezza). Tra le novità del 2020, in particolare, è stato posto in evidenza come tema a sé stante "Innovazione e Digital Transformation", precedentemente incluso nella tematica "Qualità e innovazione nella relazione col cliente".

Di seguito si riportano i principali aggiornamenti in termini di diciture intervenuti nelle tematiche materiali 2020 rispetto a quelle del 2019.

VARIAZIONI ALLE TEMATICHE MATERIALI	2019	2020
=	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrità nella condotta aziendale</li> <li>• Tutela del lavoro</li> <li>• Impatti ambientali diretti</li> <li>• Green Economy</li> <li>• Valore e solidità dell'azienda</li> <li>• Accesso al credito e inclusione finanziaria</li> <li>• Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori</li> <li>• Benessere dei collaboratori</li> <li>• Qualità e innovazione nella relazione con il cliente</li> <li>• Relazioni con le comunità</li> <li>• Gestione responsabile del risparmio e protezione del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrità nella condotta aziendale</li> <li>• Tutela del lavoro</li> <li>• Impatti ambientali diretti</li> <li>• Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular</li> <li>• Valore e solidità del Gruppo</li> <li>• Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo</li> <li>• Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo</li> <li>• Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo</li> <li>• Qualità del servizio e soddisfazione del cliente</li> <li>• Supporto alla Comunità</li> <li>• Investimenti e assicurazione sostenibili</li> </ul>
Δ	-	• Innovazione e digital transformation
	<span style="color: #0056b3;">=</span> Nessuna variazione <span style="color: #0056b3;">Δ</span> Tematiche aggiornate <span style="color: #0056b3;">+</span> Tematiche di nuova Introduzione	

In termini di posizionamento, il tema "Valore e solidità del Gruppo" non ha subito variazioni rispetto al 2019: è il tema di maggior rilievo per Intesa Sanpaolo e tra quelli di particolare rilevanza per gli Stakeholder in considerazione della sua trasversalità e delle interrelazioni di quest'ultimo con tutte le altre tematiche identificate.

In relazione ai temi afferenti all'ambito Società, si conferma rispetto al 2019 il posizionamento di "Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo" - tematica di maggiore rilevanza per gli Stakeholder del Gruppo - nonché di "Qualità del servizio e soddisfazione del cliente". La rilevanza in matrice di tali tematiche riflette, inoltre, le peculiarità dell'anno 2020 legate al contesto pandemico e all'assoluta necessità di promuovere l'inclusione finanziaria, sostenere il tessuto produttivo e assicurare la soddisfazione dei clienti in un contesto generalmente percepito come incerto. In tal senso, la matrice di quest'anno evidenzia la rilevanza del tema "Innovazione e Digital Transformation" che si attesta tra le tematiche maggiormente rilevanti alla luce degli incontrovertibili trend e dei relativi impatti collegati al settore di operatività di Intesa Sanpaolo. Alla luce di tali dinamiche, il tema "Investimenti e assicurazione sostenibili" subisce, invece, un lieve decremento in relazione alla percezione della rilevanza da parte degli Stakeholder. Come anticipato, tale andamento è collegato alla maggiore attenzione posta nel 2020 dai portatori di interesse ai temi percepiti come più legati al contrasto alla pandemia COVID-19 e al supporto alla coesione sociale ed economica del Paese. In particolare, il tema "Supporto alla comunità" ottiene un'ulteriore valorizzazione rispetto al 2019, sia per il Gruppo sia per gli Stakeholder, in considerazione dell'attenzione posta dalla Banca per lo sviluppo di progettualità finalizzate al supporto alle comunità e alle nuove generazioni.

Si segnala, inoltre, una maggiore rilevanza percepita sia per il Gruppo sia per gli Stakeholder della tematica "Integrità nella condotta aziendale", che viene valutata sempre più come prerequisito strutturale delle istituzioni finanziarie

e considerata come fondamentale e indispensabile per la corretta gestione di tutte le altre tematiche presenti in Matrice, nonché alla base delle relazioni di fiducia con i clienti. In particolare, nel contesto di una valutazione mediamente elevata, le attività di coinvolgimento condotte hanno evidenziato un'assoluta rilevanza di tale tematica per le Persone del Gruppo, le Organizzazioni Sindacali ed i Clienti.

Per quanto riguarda i temi afferenti alle Persone del Gruppo, nel 2020, il maggiore risalto attribuito al tema “Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo” riflette l’attenzione riservata anche nel Piano d’Impresa ad aspetti quali l’attrazione dei nuovi talenti, gli investimenti in formazione e sviluppo, i sistemi di valutazione e incentivazione basati sulle performance e la valorizzazione delle diversità e l’inclusione, aspetto quest’ultimo che trova riscontro anche nella recente costituzione di una struttura aziendale dedicata e nella pubblicazione dei Principi in materia di Diversity & Inclusion. La variazione riflette, inoltre, le istanze emerse dal coinvolgimento dalle Persone del Gruppo in merito alla rilevanza dei processi formativi volti a promuovere possibilità di crescita e garantire il rafforzamento delle competenze professionali. L’incremento di rilevanza è anche legato alle emergenti necessità informative dovute all’integrazione di UBI Banca e alla gestione delle persone del Gruppo durante l’emergenza pandemica da COVID-19. In tal senso, anche il tema “Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo” ha subito un incremento di rilevanza sia per il Gruppo sia per i suoi Stakeholder. Da una parte, tale variazione è legata agli impatti che la pandemia ha avuto e sta tuttora avendo sulle strategie e alle relative iniziative messe in campo per far fronte all’emergenza sanitaria (es. estensione smart working); dall’altra, per gli Stakeholder, l’aumento di significatività è imputabile alle crescenti esigenze informative in relazione alle tematiche di salute e sicurezza e alle misure di mitigazione del rischio biologico derivanti dalla pandemia da COVID-19. In relazione a tali tematiche, le Organizzazioni Sindacali hanno espresso la necessità per il Gruppo di una sempre maggiore attenzione alla salute delle persone del Gruppo, anche attraverso la tempestività di implementazione delle iniziative di prevenzione e protezione nonché la diffusione della cultura interna circa l’adozione dello smart working a beneficio delle persone. Infine, “Tutela del lavoro” ha visto incrementare la propria rilevanza sull’asse degli Stakeholder, a seguito delle esigenze ed aspettative degli stessi in merito ai cambiamenti organizzativi e dimensionali in corso e ai relativi possibili risvolti, anche con riferimento agli impatti derivanti dall’integrazione di UBI Banca e ai relativi potenziali effetti sulla tutela occupazionale, questo anche alla luce del progetto NEXT (Nuove esperienze per te) che prevede un processo formativo di reskilling, rendendo disponibili attività di supporto nel cambiamento e nel nuovo mestiere.

Per quanto riguarda i temi afferenti all’ambito Ambiente e climate change, nel 2020, il tema “Transizione verso un’economia sostenibile, green e circular” risalta maggiormente, in ragione della consapevolezza da parte del Gruppo e dei suoi Stakeholder del ruolo che un’istituzione finanziaria come Intesa Sanpaolo può svolgere nella transizione verso un modello economico a basse emissioni di carbonio e orientato all’economia circolare. La tematica rappresenta un aspetto di grande interesse sia per il Gruppo sia per i suoi Stakeholder (in particolar modo gli investitori), anche a fronte dell’impegno dimostrato da Intesa Sanpaolo in relazione a tali ambiti. Coerentemente con la forte attenzione nazionale e internazionale su questi aspetti, gli investitori sostenibili confermano un forte interesse nei prodotti finanziari green e, più in generale, con caratteristiche ESG. I piccoli azionisti dimostrano una visione più mirata e sottolineano l’importanza di un ruolo proattivo della Banca nel contrasto ai cambiamenti climatici e nella promozione di un’economia sempre più circolare attraverso la spinta verso comportamenti positivi in tal senso e l’erogazione di finanziamenti con finalità ambientali.

Anche il tema “Impatti ambientali diretti” ha ricevuto un incremento di rilevanza in matrice rispetto al 2019, a seguito del crescente interesse degli Stakeholder. In particolare, in considerazione della generale crescente rilevanza delle tematiche afferenti al climate change, è emersa da parte degli Stakeholder una maggiore attenzione anche verso gli impatti ambientali legati agli edifici, alle sedi e alle filiali.

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

## VALIDAZIONE DELLA MATRICE

Tutti i temi che risultano significativi (ovvero che presentano un punteggio di 3 o superiore, in una scala da 0 a 5) per 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 e 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. 261-262. La Matrice di materialità è condivisa con il Comitato di Direzione e con il Comitato Rischi, facente parte del Consiglio di Amministrazione.

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

I risultati rappresentati nella matrice di materialità sono stati esaminati, in termini di coerenza, 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 2020.

Per quanto riguarda i trend e gli obiettivi nazionali e internazionali sono stati individuati ulteriori aspetti per tener conto della rilevanza che nel 2020 hanno avuto aspetti come la pandemia da COVID-19, e temi come la finanza sostenibile, il contrasto ai cambiamenti climatici e la crescente digitalizzazione.

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

TEMA MATERIALE	RISCHI E OPPORTUNITÀ	TREND E OBIETTIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI
Integrità nella condotta aziendale	<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> </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>
Valore e solidità del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità del credito</li> <li>Utilizzo efficiente del capitale e diversificazione</li> <li>Attrazione investitori attenti alla sostenibilità</li> <li>Gestione dei rischi d'impresa, ESG e reputazionali</li> <li>Cambiamenti della struttura organizzativa</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 ed efficienti</li> <li>Diffusione dei valori e della cultura in ambito ESG</li> <li>Valutazione dei risvolti finanziari legati agli impatti ESG</li> </ul>
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	<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>Pratica commerciale scorretta</li> <li>Rischi reputazionali legati all'applicazione di fattori/criteri ESG</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> </ul>
Investimenti e assicurazione sostenibili	<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> </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> </ul>
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	<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 Individuazione, gestione e rendicontazione della governance, della strategia, della gestione dei rischi climatici, degli obiettivi in relazione al clima promosse dalla TCFD</li> <li>Promozione di azioni di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici</li> <li>Crescente attenzione verso la salvaguardia della biodiversità e dei servizi ecosistemici</li> </ul>
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attrazione dei talenti</li> <li>Investimenti in formazione</li> <li>Diversity &amp; inclusion management</li> <li>Valorizzazione delle persone</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, parità di trattamento e inclusione</li> <li>Diffusione di modelli di valutazione delle performance periodiche integrati con elementi ESG</li> </ul>

TEMA MATERIALE	RISCHI E OPPORTUNITÀ	TREND E OBIETTIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI
<b>Impatti ambientali diretti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutela operativa in situazione di rischio</li> <li>• Impatto sui costi e su investimenti aziendali</li> <li>• Rischi legati ai cambiamenti climatici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione e rendicontazione delle emissioni atmosferiche per il contrasto ai cambiamenti climatici</li> <li>• Utilizzo responsabile di energia e risorse naturali</li> <li>• Gestione dei rifiuti</li> <li>• Energia e acqua pulite e accessibili</li> <li>• Promozione di azioni concrete per il clima</li> <li>• Diffusione della cultura della tutela ambientale</li> </ul>
<b>Tutela del lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Occupazione</li> <li>• Rischi giustificativi</li> <li>• Cambiamenti della struttura organizzativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livelli di occupazione incerti a causa del contesto pandemico</li> <li>• Consultazione e inclusione delle persone</li> <li>• Continuità occupazionale/Welfare, wellbeing e ammortizzatori sociali</li> </ul>
<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> </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>Supporto alla comunità</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> </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>
<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> </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>
<b>Innovazione e digital transformation</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> </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>• Applicazione di intelligenza artificiale e robotica</li> </ul>



Governance e  
gestione dei rischi

# Struttura di governance

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

Sul sistema di corporate governance 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. Ha un ruolo non esecutivo e non svolge, neppure di fatto, funzioni gestionali.

Nell'ambito del Consiglio è costituito il Comitato per il Controllo sulla Gestione, di nomina assembleare, che è composto da cinque consiglieri di amministrazione indipendenti ai sensi di Statuto ed esercita le funzioni di controllo anche in qualità di comitato per il controllo interno e la revisione contabile (di cui al D. Lgs. n. 39/2010).

L'Assemblea ordinaria del 30 aprile 2019 ha determinato in 19 il numero dei componenti il Consiglio di Amministrazione, provvedendo alla nomina degli amministratori per il mandato triennale sulla base delle liste presentate dai soci. L'Assemblea ordinaria del 27 aprile 2020 ha confermato la nomina di un consigliere cooptato dal Consiglio di Amministrazione in data 2 dicembre 2019, a seguito delle dimissioni rassegnate da un altro consigliere nel mese di novembre 2019; inoltre, ha nominato un nuovo consigliere componente del Comitato per il Controllo sulla Gestione, in sostituzione di un componente dimissionario.

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

Di seguito sono indicati i Comitati consiliari, che sono nominati dal Consiglio di Amministrazione tra i suoi componenti, e supportano il Consiglio stesso nell'esercizio delle sue funzioni, con compiti istruttori, consultivi e propositivi:

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

I Comitati sono composti da cinque Consiglieri di Amministrazione non esecutivi in maggioranza indipendenti, ad eccezione del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate di Intesa Sanpaolo e Soggetti Collegati del Gruppo, 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 febbraio 2019 è stato richiesto agli azionisti, in previsione del rinnovo degli Organi avvenuto con l'Assemblea ordinaria del 30 aprile 2019, 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 distinte - con una diffusione molto ampia, mediamente ampia o contenuta – considerate opportune per conseguire la composizione qualitativa ottimale del Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo. Le competenze e le conoscenze hanno successivamente trovato rafforzamento e integrazione sulla base dei programmi di inserimento nonché dell'articolato piano di induction dedicato sia ai consiglieri di nuova nomina (onboarding) sia all'intero Consiglio.

Per approfondimenti rispetto alle competenze dichiarate dai singoli consiglieri a un livello distintivo si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 13).

Al genere meno rappresentato è riservata almeno la quota di un terzo dei componenti complessivi (7 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 la maggioranza dei componenti del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate ed esprime la presidenza del Comitato Rischi e del Comitato Nomine. Il Consiglio di Amministrazione, anche ad esito della nomina di due nuovi componenti nell'aprile del 2020, 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 a ciascuna controllata applicabili, attribuisce specifica rilevanza al grado di diversificazione, anche in termini di età, genere, anzianità di carica, provenienza geografica e proiezione internazionale. Nel definire la composizione degli Organi viene ricercato il mix di profili personali e professionali più adeguato ed efficace in rapporto – per ciascuna controllata – a natura, articolazione delle attività e rischi assunti. Si tiene conto a tal fine delle eventuali indicazioni formulate dall'Organo amministrativo delle singole controllate in sede di autovalutazione annuale.

## AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEI CONSIGLIERI

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

Nel corso del 2020 sono state svolte specifiche sessioni di induction (6 sessioni) che hanno riguardato tra l'altro: l'evoluzione dei temi ESG e l'impegno del Gruppo Intesa Sanpaolo nell'ambito di un programma dedicato (con la partecipazione di 16 consiglieri); l'applicazione della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/670, cd. GDPR); i profili normativi in materia di antiriciclaggio e relative sanzioni (con la partecipazione di 17 consiglieri); l'evoluzione del Cyber Risk; l'evoluzione della normativa statunitense di interesse (Dodd Frank Act/Volcker Rule); Product Oversight Governance.

Inoltre, nel corso del 2020 si sono tenute alcune sedute di onboarding destinate ai consiglieri di amministrazione nominati dall'Assemblea del 27 aprile 2020.

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 – che viene regolarmente aggiornata – una raccolta dei documenti di governance, dei riferimenti normativi, della principale corrispondenza con le Autorità di vigilanza, delle situazioni contabili e dell'ulteriore documentazione utile allo svolgimento delle proprie funzioni.

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

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

## REMUNERAZIONI

Un'informativa completa, sia qualitativa sia quantitativa, viene fornita nella Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti (“Relazione sulle Remunerazioni”), disponibile sul sito internet [1]. Lo Statuto della Banca prevede che ai componenti del Consiglio di Amministrazione spetti, oltre al rimborso delle spese sostenute per ragione del loro ufficio, un compenso che viene determinato dall’Assemblea all’atto della loro nomina in misura fissa per l’intero periodo di carica. L’Assemblea stabilisce anche il compenso additivo della carica di Presidente e Vicepresidente. Lo Statuto prevede che l’Assemblea determini, all’atto della nomina del Comitato per il Controllo sulla Gestione e per l’intero periodo della carica, un compenso specifico per i Consiglieri di Amministrazione che compongono questo Comitato, in ugual misura per ciascun Consigliere, ma con un’apposita maggiorazione per il Presidente.

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

Come previsto dalle Disposizioni di Vigilanza, l’Assemblea ha deliberato nel 2017, in coerenza con il principio di competitività esterna e al fine di sostenere il raggiungimento degli ambiziosi obiettivi strategici, l’innalzamento dell’incidenza della remunerazione variabile sulla remunerazione fissa fino ad un massimo di 2:1 per i Risk Taker di Gruppo, ivi incluso il Consigliere Delegato e Direttore Generale.

In seguito al profondo e improvviso cambiamento del contesto macroeconomico originato dalla pandemia da Covid-19, nonché all’invito della BCE (con comunicazioni del 20 maggio 2020 e del 28 luglio 2020) alle banche affinché adottassero massima prudenza nell’assegnazione dei premi di competenza 2020, con particolare riferimento ai Risk Taker, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha previsto la riduzione del bonus pool del Sistema Incentivante dell’anno 2020 con conseguente contrazione dei premi destinati a tale popolazione.

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 collegato al sistema di valutazione Managers’ Performance Accountability, e dal Piano di Incentivazione a lungo termine 2018 – 2021 POP (Performance-based Option Plan). In coerenza con quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza e dalle Politiche di Remunerazione e Incentivazione di Gruppo, sia la componente variabile di breve sia di lungo sono soggette a differimento e in parte assegnate in strumenti finanziari sottoposti a periodi di holding successivi al periodo di vesting.

In particolare, nell’ambito del Sistema Incentivante annuale, se il premio maturato è pari o inferiore al 100% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 55% in azioni e per la restante quota in contanti; invece, se il premio maturato è superiore al 100% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 60% in azioni e per il 40% in contanti. Inoltre, l’erogazione del 60% del premio è sottoposta al differimento in 5 anni. La corresponsione delle quote differite è subordinata alla verifica, anno per anno, delle condizioni di malus. Infine, l’azienda si riserva di attivare meccanismi di claw-back sui premi già corrisposti nei 5 anni successivi al pagamento degli stessi, in caso di provvedimenti disciplinari previsti a fronte di comportamenti fraudolenti o di colpa grave e in caso di comportamenti non conformi alle disposizioni di legge, regolamenti, statutarie o a eventuali codici etici o di condotta da cui è derivata una “perdita significativa” per la Banca o per la clientela.

Il tema ESG (Environmental, Social e Governance) ha acquisito negli ultimi anni maggior rilevanza nell’ambito delle politiche di remunerazione. Questo fenomeno è dovuto non solo alla crescente pressione da parte del Regolatore e alla conseguente evoluzione della normativa di settore, ma anche alla sensibilità verso il tema da parte dei Proxy Advisors e degli Shareholders internazionali.

Pertanto, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha previsto all’interno della Performance Scorecard del CEO, tra i KPI non finanziari, due specifici indicatori volti a monitorare il tema da diverse prospettive. In particolare:

- è stato confermato, in continuità con il passato, il KPI “Diversity and Inclusion” (peso pari a 10%) valutato sulla base della presenza e posizionamento di Intesa Sanpaolo in indici internazionali di società specializzate e rilevanti nell’ambito, di parametri interni relativi, tra gli altri, alla valorizzazione del talento femminile e al gender pay gap, nonché della diffusione e promozione di iniziative di Smart Working;
- è stato introdotto, dal 2020, il KPI “Impact and ESG” (peso pari a 10%) valutato sulla base di specifici driver volti a monitorare, tra l’altro, l’inclusione del Gruppo in indici di sostenibilità di società specializzate, il sostegno alla Green e Circular Economy, l’impegno del Gruppo nella finanza d’impatto per favorire l’inclusione e il sostegno all’occupabilità giovanile (si veda la Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti) nonché la valorizzazione di arte e cultura.

Si precisa che il KPI “Diversity and Inclusion” è assegnato anche ai manager sin dal 2018. Per quanto riguarda invece il KPI “Impact & ESG” si evidenzia che l’obiettivo è stato declinato nell’organizzazione, a partire dalla prima linea del CEO, in funzione delle leve agite e in particolare, è stato assegnato a 4 top manager e 35 manager coinvolti in diversa misura nei progetti di sostenibilità.

## 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



**Primo 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



**Secondo livello:** costituito dai controlli sui rischi e sulla conformità, che hanno 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 delle Aree di Governo **Chief Compliance Officer**, cui riporta anche la **Direzione Centrale Anti Financial Crime**, e **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.

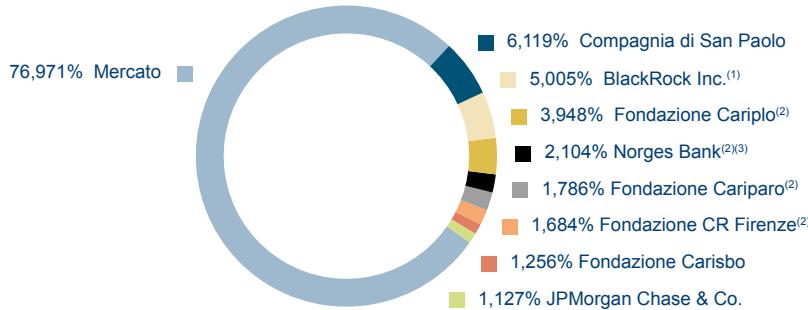
III  
livello



**Terzo 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 10.084.445.147,92, diviso in n. 19.430.463.305 azioni ordinarie. A febbraio 2021 l'azionariato di Intesa Sanpaolo risulta così composto (titolari di quote con diritti di voto superiori al 1%):



(\*) 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 Centrale Europea 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 o del capitale almeno pari al 10%. A causa della perdurante incertezza circa l'evolversi della situazione economico-finanziaria generata dall'epidemia da COVID-19, la Consob, con Delibera del 13 gennaio 2021, ha prorogato per ulteriori tre mesi (dal 14 gennaio al 13 aprile 2021) l'ulteriore soglia temporanea dell'1% al superamento della quale sorgono gli obblighi di comunicazione previsti dall'art. 120 TUF (cd "regime transitorio di trasparenza rafforzata"), da ultimo introdotto con la Delibera del 7 ottobre 2020. Chiunque, alla data di entrata in vigore della Delibera, detenga una partecipazione superiore alla soglia dell'1% e inferiore alla soglia del 3% è tenuto a darne comunicazione entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla suddetta data.

Inoltre, azionisti a titolo di gestione del risparmio potrebbero aver chiesto l'esenzione dalla segnalazione fino al superamento della soglia del 5%.

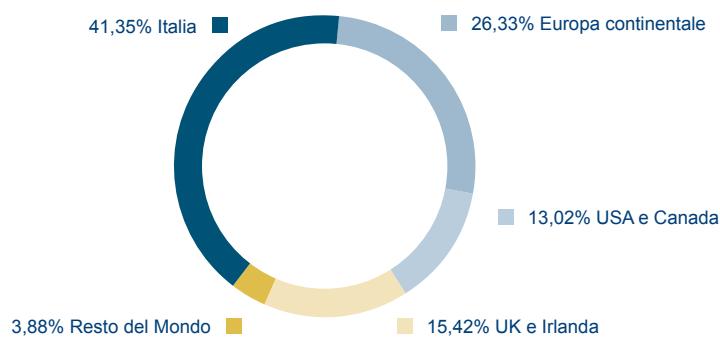
(1) BlackRock Inc. detiene, a titolo di gestione del risparmio, una partecipazione aggregata pari a 5,066% come da segnalazione mod. 120 B del 4 dicembre 2020.

(2) La percentuale di possesso è stata ricalcolata in conseguenza delle variazioni del capitale sociale intervenute a seguito degli aumenti del capitale sociale del 5 agosto 2020, del 17 settembre 2020 e del 5 ottobre 2020 a servizio rispettivamente dell'Offerta Pubblica di Acquisto e Scambio su azioni UBI Banca, della conseguente Procedura di Adempimento dell'Obbligo di Acquisto ai sensi dell'Art. 108, comma 2, del TUF e della successiva Procedura Congiunta per esercitare il Diritto di Acquisto ai sensi dell'art. 111 del TUF ed adempiere all'Obbligo di Acquisto ai sensi dell'art. 108, comma 1, del TUF.

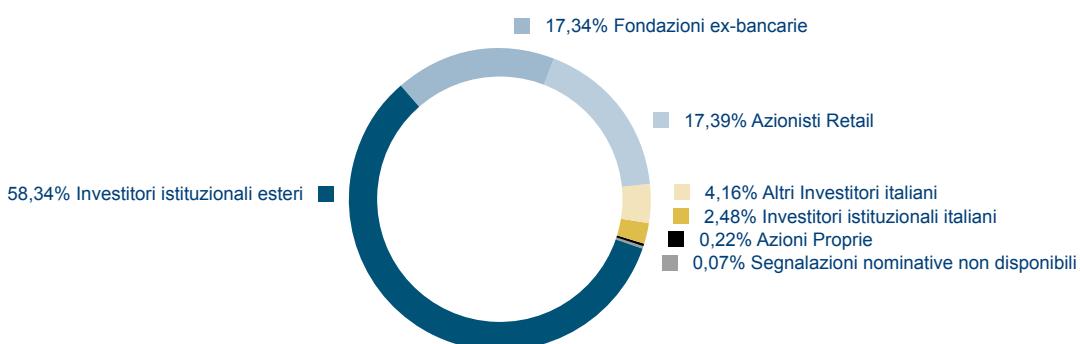
(3) Anche per conto di Government of Norway.

Di seguito si fornisce la stima della composizione dell'azionariato per area geografica e per tipologia azionisti, sulla base dell'ultima ricognizione massiva dell'azionariato Intesa Sanpaolo disponibile (maggio 2019) e integrata con le evidenze delle adesioni all'Offerta Pubblica di Acquisto e Scambio su azioni UBI Banca.

## 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 2020, la comunicazione con la comunità finanziaria ha continuato a focalizzarsi sulla redditività sostenibile e sulla solidità del Gruppo come sicuro riferimento per gli Stakeholder. Per garantire la parità di accesso, anche nel 2020, 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 e analisti SRI (Socially Responsible Investment) con incontri e road-show dedicati.

## ANDAMENTO DEL TITOLO INTESA SANPAOLO

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo nel 2020 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario, con un andamento sostanzialmente stazionario a gennaio, una tendenza al rialzo a febbraio fino alla terza settimana, quando è stato raggiunto il punto di massimo, e una successiva marcata tendenza al ribasso fino ad aprile, quando è stato raggiunto il punto di minimo, seguita da una ripresa fino ai primi di giugno, un andamento fluttuante fino a metà settembre, una fase di calo fino al termine di ottobre e una ripresa nell'ultimo bimestre che ha portato a chiudere l'anno in calo del 18,6% rispetto a fine 2019.

La capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è scesa a 37,2 miliardi di euro a fine 2020 da 41,1 miliardi a fine 2019.

## ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

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

Intesa Sanpaolo da sempre si prefigge di agevolare la più ampia partecipazione alle Assemblee e di garantire il miglior livello qualitativo delle informazioni offerte, al fine di valorizzare adeguatamente l'evento assembleare. L'Assemblea è convocata dal Consiglio di Amministrazione 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 2020 l'Assemblea si è riunita il 27 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, tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli Stakeholder.

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

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

<b>Consiglio di Amministrazione</b>	Il Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Rischi, approva il Codice Etico e i suoi aggiornamenti 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 crezione e distribuzione di valore per tutti gli Stakeholder; approva, anche con il supporto del Comitato Rischi, la DCNF, garantendo che la stessa sia redatta e pubblicata in conformità alla vigente normativa.
<b>Comitato Rischi</b>	Il Comitato Rischi supporta il Consiglio 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 crezione e distribuzione di valore per tutti gli Stakeholder; supporta il Consiglio nell'approvazione del Codice Etico e della DCNF, approfondendo, in particolare, i contenuti della matrice di materialità, che identifica i temi potenzialmente più rilevanti nell'ambito della 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 collabora nell'individuazione dei temi di sostenibilità (ESG) potenzialmente rilevanti ai fini della definizione e aggiornamento della matrice di materialità; collabora, tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile crezione e distribuzione di valore per tutti gli Stakeholder, nella 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 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. La CDR ESG si avvale dei Sustainability Manager, individuati in ciascuna Area 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.
<b>Corporate Social Responsibility</b>	Corporate Social Responsibility, all'interno della Direzione Financial Market Coverage dell'Area di Governo Chief Financial Officer, presidia il processo di definizione, approvazione ed aggiornamento degli indirizzi in materia di sostenibilità, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali; cura l'aggiornamento del Codice Etico e monitora la sua applicazione con il supporto della funzione competente in materia di revisione interna; provvede all'elaborazione della DCNF; presidia i rapporti con la comunità finanziaria in relazione ai temi di sostenibilità; presidia la promozione e l'implementazione degli aspetti di sostenibilità nelle strategie e nell'operatività del Gruppo, tra cui i temi di Climate Change, anche in collaborazione con le altre strutture; cura le attività di comunicazione e formazione del Gruppo sulla sostenibilità; presidia l'attività di coinvolgimento degli Stakeholder in relazione ai temi di sostenibilità.

Il sistema di governance della sostenibilità è basato su un forte coinvolgimento del Comitato Rischi costituito all'interno del Consiglio di Amministrazione per supportarlo, anche nella valutazione e nell'approfondimento delle tematiche ESG. In quest'ottica, la funzione Corporate Social Responsibility (CSR) incontra periodicamente il Comitato per condividere approccio e stato di avanzamento di processi e attività legate alla sostenibilità e alla

rendicontazione non finanziaria. In particolare, nel corso del 2020, ha preso parte a 4 incontri con il Comitato Rischi (a 3 dei quali è stato invitato il Comitato per il Controllo sulla Gestione) relazionando sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2019, sulla Relazione Consolidata Non Finanziaria al 30 giugno 2020, redatta in forma volontaria e pubblicata a settembre, sul posizionamento di Intesa Sanpaolo nei principali indici e classifiche di sostenibilità/ESG e sulle Linee guida per il governo dei rischi ambientali sociali e di governance in materia di operatività nel credito e Regole per l'operatività creditizia nel settore del carbone.

Inoltre, ha presentato al Comitato di Controllo sulla Gestione, congiuntamente all'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/2001, la Relazione annuale sull'attuazione e governo del Codice Etico.

CSR in queste attività è supportata da un network di circa 60 Referenti CSR, nominati nelle principali strutture, e CSR Delegates individuati in ciascuna delle Banche che fanno parte della Divisione International Subsidiary Banks.

Nel corso del 2020 CSR ha promosso specifiche iniziative, tra cui il riscontro a 15 assessment provenienti da investitori e analisti su temi ESG e di climate change e, in collaborazione con Investor Relations e Investor Coverage, un'attività di 36 incontri con 54 soggetti diversi tra investitori e analisti focalizzati sulla sostenibilità.

Il Programma interno ISP4ESG lanciato nel 2019 per consolidare la leadership del Gruppo nella sostenibilità ha potuto conseguire nell'esercizio appena concluso importanti sviluppi. Tale progetto, da considerare un'iniziativa di ampio respiro e di significativo impatto, promosso dal CFO di concerto con la Direzione Strategic Support, coinvolge tutte le diverse strutture del Gruppo e ha l'obiettivo di integrare le logiche ESG nel modello di business e nella strategia della Banca.

Le attività principali svolte nel corso del 2020 sono state:

- Predisposizione di una mappatura settoriale del portafoglio creditizio del Gruppo in ottica ESG. Tale attività ha visto il coinvolgimento delle aree Chief Financial Officer, Direzione Centrale Strategic Support, Chief Risk Officer, Chief Lending Officer, nonché la partecipazione delle Divisioni BdT, IMI-CIB e ISBD. Tale framework metodologico di aggregazione dei debitori consente di analizzare l'esposizione della clientela per settori ed è stato predisposto tenendo conto delle best practice di mercato e di potenziali requisiti normativi. Tale mappatura diverrà propedeutica ad orientare in maniera dinamica il portafoglio creditizio verso esposizioni più sostenibili, ad identificare nuove opportunità di business e a rispondere a richieste regolamentari (es. la EU Taxonomy).
- A partire dal mese di ottobre è stata costituita la Cabina di Regia ESG a supporto del Comitato di Direzione, con il compito di coordinare le numerose iniziative ESG già intraprese dalle Divisioni e dalle Aree di Governo e valutare in modo coerente nuove opportunità e progetti trasversali in ambito ESG. Contestualmente sono stati nominati i Sustainability Manager che, a diretto riporto dei responsabili di Area e di Divisione, garantiscono una supervisione complessiva ed integrata delle iniziative ESG per la struttura di appartenenza e contribuiscono alla proposizione strategica del Gruppo su queste tematiche.
- Nell'ultima parte dell'anno è stato avviato il cantiere Investimenti Sostenibili per sviluppare nuove metodologie e linee guida comuni a livello di Gruppo volte a incorporare i fattori ESG nell'offerta dei prodotti di investimento, anche in relazione a nuove disposizioni regolamentari.
- Con il Programma ISP4ESG, Intesa Sanpaolo si impegna a generare un impatto concreto all'interno dell'azienda e sulla società; una delle basi è la diffusione della cultura ESG sia tra le persone del Gruppo sia trasferendo le proprie conoscenze all'esterno, in particolare tra i propri clienti. In Intesa Sanpaolo è di imminente rilascio un corso di formazione base ESG per i collaboratori del Gruppo che sarà disponibile nella piattaforma e-learning del Gruppo cui faranno seguito iniziative per le aziende clienti.

## LA FORMAZIONE IN AMBITO ESG

L'attività di formazione all'interno del Gruppo Intesa Sanpaolo sulle tematiche ESG è stata oggetto di un focus particolare in termini sia progettuali che realizzativi. Sono state infatti avviate iniziative che, attraverso l'erogazione di contenuti live e digitali, hanno consentito di erogare complessivamente oltre 57.000 ore di formazione facendo registrare quasi 802.000 accessi alle piattaforme digitali. La sola Scuola dei Capi, attraverso un catalogo di quasi 130 ore articolate su temi che spaziano dalla diversity all'inclusion, dallo smart working all'etica e dalla circular economy alla sostenibilità ambientale è riuscita a superare le 2.500 fruizioni nel corso dell'anno.

All'interno della Divisione IMI Corporate & Investment Banking, con l'obiettivo di diffondere una cultura di base sui temi ESG e rafforzarne le competenze specialistiche, è stato avviato un palinsesto formativo di aule remote che ha coinvolto un gruppo rappresentativo di tutte le Direzioni della Divisione.

Il progetto didattico ha previsto il coinvolgimento di un pool di persone interessate all'ambito ESG chiamate poi a fare da "ambassador" nelle rispettive Strutture. L'esperienza formativa live, interattiva e in lingua italiana e inglese ha visto il coinvolgimento di speaker interni alla Divisione e del Gruppo. Il ciclo di incontri ha generato uno scambio informativo continuo sia all'interno della Divisione IMI Corporate & Investment Banking che tra la Divisione e le altre strutture del Gruppo al fine di condividere non soltanto nozioni introduttive sulle tematiche ESG ma anche temi di approfondimento su offerta prodotti, attività commerciali, analisi aziendali, credito e rischio.

Il percorso formativo ha raggiunto nel 2020 circa 500 ore di contenuti totali organizzati in 13 moduli distinti che hanno visto nel corso dell'anno circa 417 partecipazioni.

All'interno della Divisione Insurance sono state realizzate iniziative dedicate alla formazione sui temi ESG per tutta la popolazione aziendale. In particolare, anche tramite il coinvolgimento di esperti di mercato, sono stati organizzati incontri ed eventi di approfondimento per il Top Management ed il Consiglio di Amministrazione del Gruppo Assicurativo sull'integrazione della Sostenibilità nella strategia del business.

Parallelamente alla formazione manageriale è stato condotto in Intesa Sanpaolo Vita un percorso che ha coinvolto 10 collaboratori di provenienza trasversale (Area Prodotti, Area Commerciale e Area HR) per i quali è stato possibile partecipare a un percorso di Alta Formazione con l'obiettivo di approfondire l'impatto dei fattori ESG su modelli di business e di governance. Nei 5 moduli formativi che si sono tenuti in live streaming tra giugno e settembre, attraverso esperienze e autorevoli testimonianze esterne, sono stati affrontati temi relativi all'impianto normativo, l'evoluzione nazionale e internazionale dello sviluppo sostenibile, le strategie e gli strumenti per individuare, valutare e gestire le performance ESG delle imprese.

Anche all'interno della Divisione Private Banking e delle fabbriche prodotto di Fideuram Asset Management SGR e di Fideuram Asset Management Ireland nel corso dell'anno sono state avviate numerose attività volta alla diffusione della cultura interna sulle tematiche ESG: in particolare interventi formativi su sistemi e processi, predisposizione all'adeguamento alle nuove regolamentazioni in ambito di sostenibilità, iniziative a sostegno della comunità, politiche del personale e interventi operativi volti alla riduzione dell'impronta ecologica hanno contribuito alla diffusione e al rafforzamento della cultura ESG. Nel corso del 2020 tra Divisione e fabbriche prodotto sono state erogate complessivamente oltre 2.000 ore di formazione per un totale di oltre 28.000 partecipazioni.

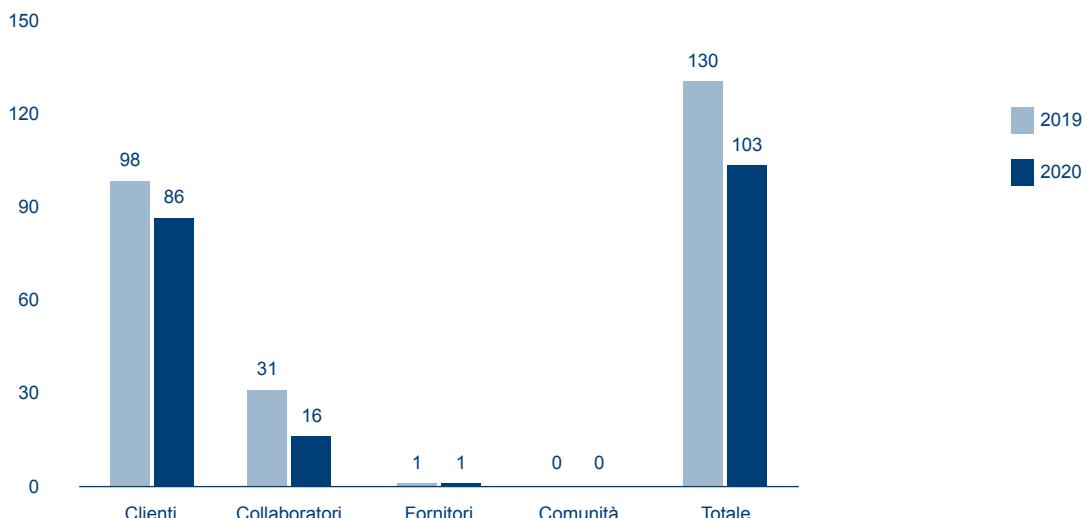
## ATTUAZIONE E GOVERNO DEL CODICE ETICO

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

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

- Il principio di auto-responsabilità, per il quale ogni struttura è direttamente responsabile e garantisce l'aderenza ai valori e principi del Codice, impegnandosi a definire gli obiettivi e i piani di azione relativi e, ove opportuno, nominando un referente CSR e i Sustainability Manager.
- Il processo di rendicontazione annuale (Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria) dove sono presentate le politiche e le modalità di gestione, le iniziative, gli indicatori e gli obiettivi dei temi rilevanti per gli Stakeholder e per il business, dando dunque concretezza agli impegni espressi nel Codice. Inoltre, anche nel 2020 il processo è stato rafforzato anche dalla rendicontazione non finanziaria semestrale.
- L'analisi e conseguente attestazione della governance in ambito di responsabilità sociale condotta da una terza parte indipendente ai sensi dei principi e dei contenuti della norma ISO 26000, annualmente pubblicata sul sito internet [i].
- La valutazione della Governance, condotta secondo la metodologia della UNI PdR 18:2016, ha portato ad esprimere un giudizio «Coerente ed eccellente» con un punteggio di 45 su una scala da 15 a 45. L'assessment ha messo in evidenza una completa maturazione della Governance della CSR di gruppo, con l'attivazione di una Cabina di Regia dedicata alle tematiche ESG. Lo scoring per l'Italia evidenzia un incremento in relazione a 4 temi (Integrità nella condotta aziendale; Investimenti e assicurazioni sostenibili; Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular; Inclusione Finanziaria e sostegno al tessuto produttivo), e si porta a 6 il numero di tematiche che hanno raggiunto il punteggio massimo. L'integrazione delle tematiche ESG nei processi trasversali (gestione risorse umane, salute e sicurezza, gestione impatti diretti sull'ambiente, prevenzione della corruzione) è matura e completa. L'emergenza da COVID-19 ha accelerato la metabolizzazione della logica ESG nei processi tipici: concessione del credito, asset management, gestione dei prodotti assicurativi. Ulteriori progressi sono stati compiuti per rafforzare la sinergia con le Banche estere, creando ove possibile riporti funzionali rispetto alla funzione centrale e all'affinamento degli strumenti di reporting interno. In relazione alle Banche estere, si apprezza un miglioramento in relazione a tutti i temi, fatta eccezione per Diversity e Inclusion, che mantiene il punteggio dell'anno precedente. Sempre sul profilo estero, emerge un approccio sistematico, capace di esprimere obiettivi, piani di azione, monitoraggi in relazione al raggiungimento dei target prefissati.
- La gestione delle segnalazioni sulle presunte inosservanze al Codice Etico avviene a cura della struttura CSR che riceve le segnalazioni pervenute e, dopo le necessarie verifiche, risponde in collaborazione con le strutture interessate garantendo i segnalanti in buona fede da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e assicurando la massima riservatezza, fatti salvi gli obblighi di legge. Nel 2020 sono pervenute 103 segnalazioni, un numero in calo rispetto allo scorso anno (130 nel 2019); 89 hanno riguardato il perimetro Italia e 14 quello estero.
- Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (86), seguite da quelle dei collaboratori (16). Nell'ambito

## Segnalazioni inosservanza per Stakeholder



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 (16 segnalazioni). 10 segnalazioni riguardano problematiche operative connesse anche alle difficoltà di gestione del servizio durante la pandemia. Le persone del Gruppo hanno inviato 16 segnalazioni, di cui 5 dall'estero; i temi maggiormente sentiti sono le tensioni sul lavoro e le difficoltà di integrazione da parte di collaboratori con disabilità particolarmente impattati dalle misure imposte per l'emergenza sanitaria. Sono 3 le istanze di collaboratori con disabilità pervenute in relazione alla Policy su Diversity e Inclusion, gestite in collaborazione con la nuova struttura Diversity & Inclusion. I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2020 costantemente monitorati.

- La diffusione della cultura di sostenibilità: è continuata la fruizione della raccolta (“Collection”) di 9 moduli formativi (video e fiction formative) sui valori e principi del Codice Etico resa disponibile a partire dal 2018 e arricchita nel 2019 di ulteriori 6 moduli formativi dedicati ad approfondire temi afferenti alla sostenibilità calati all'interno della realtà Intesa Sanpaolo, come la sfida connessa ai cambiamenti climatici, i diritti umani, l'inclusione finanziaria, gli investimenti sostenibili. In totale i video presenti nella Collection hanno avuto nel corso del 2020 oltre 24.000 fruizioni, con un massimo di 6.700 fruizioni per il corso dedicato ai “Principi di condotta nella relazione con i clienti”. Ciascun corso ha avuto solo nel 2020 almeno 400 visualizzazioni. Inoltre, nel 2020 sono proseguite le attività formative dedicate ai delegati CSR delle Banche dell'International Subsidiary Banks Division. Le principali iniziative rivolte a questa community, coinvolgendo anche altre funzioni locali interessate, sono state due: la prima finalizzata a supportare le banche nell'implementazione e integrazione delle regole per le donazioni, emanate nel 2019. Il percorso ha coinvolto complessivamente 35 collaboratori in 4 webinar online della durata di due ore ciascuno, erogati tra giugno e ottobre 2020; la seconda ha avuto come obiettivo la condivisione delle metodologie di Gruppo per il reporting non finanziario locale partendo dai principali standard internazionali di rendicontazione non finanziaria e raccogliendo anche suggerimenti per migliorare il processo di reporting. Il programma ha coinvolto 25 partecipanti in un'unica sessione online, erogata a dicembre 2020.

Il rispetto dei principi e valori del Codice Etico è stato monitorato col supporto del Chief Audit Officer, per poterne riferire annualmente al Comitato per il Controllo sulla Gestione e all'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs 231/2001. Sono state effettuate, infatti, verifiche su 12 aree a rischio (per un totale di 35 interventi di audit) che hanno considerato anche aspetti e implicazioni di responsabilità sociale e ambientale quali:

- Operatività con Parti Correlate e soggetti collegati;
- Sistemi di remunerazione ed incentivazione del Personale (su diverse realtà del Gruppo);
- Contratto di lavoro “misto” in Intesa Sanpaolo;
- Rendicontazione dei finanziamenti Fondo Speciale Ricerca e Sviluppo;
- Verifiche su attività di erogazione del credito su specifici compatti o realtà operative, in correlazione con l'emergenza pandemica in corso (finanziamenti alle PMI – D.L. “Liquidità” e anticipazioni sociali);
- Presidio sull'innovazione nella Divisione Banca dei Territori;
- Assetto e gestione del Fondo Impact (con riguardo principalmente agli aspetti correlati all'inclusione finanziaria);
- Business Model di singole società del Gruppo (ISP Forvalue) o specifiche partnership (Banca 5 – Oval Money);
- Attività di gestione dei reclami della clientela ed in generale interventi mirati alla valutazione della qualità del servizio alla clientela (Follow up Presidi Anti Frode in ISPB – prelevamenti di contante, rilascio carte e due diligence sulla clientela; Assessment sui controlli per i servizi d'investimento e bancari in Fideuram ISPB);
- Sponsorizzazioni ed erogazioni liberali (DC Arte, Cultura e Beni Storici).

Dalle verifiche non sono emerse particolari violazioni o criticità.

# Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance

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

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

Nei paragrafi che seguono vengono approfonditi e descritti i principali presidi relativi ad alcuni dei rischi identificati nella tabella sottostante. Una tabella specifica approfondisce i rischi legati all'ambiente e al rischio climatico.

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Integrità nella condotta aziendale	Rischi di conformità a norme vigenti (corruzione, riciclaggio, fiscale, libera concorrenza, privacy, giuslavoristiche) e inefficace risposta a cambiamenti regolamentari Rischio di mancata o insufficiente formazione ai collaboratori Rischi reputazionali	Multe, sanzioni, limitazioni allo svolgimento dell'attività Danni alla reputazione e al marchio	Sistema di compliance articolato su più livelli a presidio del rischio di non conformità, con funzioni specialistiche Sistema di controlli interni Definizione di normativa aziendale interna Formazione specialistica ai collaboratori Istituzione di un sistema di whistleblowing Linee guida per il governo dei rischi ambientali sociali e di governance in materia di credito e correlate policy di autoregolamentazione sui settori sensibili 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 Transizione poco efficace da canali tradizionali al digitale Inadeguata comunicazione al cliente Continuità operativa in caso di emergenze, blocchi o malfunzionamenti	Perdita di competitività, di clienti e quote di mercato con diminuzione della redditività Contenziosi e reclami Multe e sanzioni Danni alla reputazione e al marchio Danni a persone o cose nel corso di una rapina	Modello focalizzato sul livello di servizio, sulla consulenza personalizzata, e sulla trasparenza Il processo di clearing per i nuovi prodotti e servizi Gestione attenta e proattiva dei reclami Innovazione nell'offerta mirata a assicurare l'accessibilità ai servizi Piano di Business continuity
Multicanalità e accessibilità	Rischio informatico		Prevenzione del rischio informatico
Salute e sicurezza dei clienti e dei collaboratori	Infortuni sul lavoro Malattie professionali Rapine		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 Coordinamento e regole per i sistemi di gestione salute e sicurezza nelle Banche del perimetro ISBD Prevenzione e contrasto alle rapine

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Benessere dei collaboratori	Salute e sicurezza dei collaboratori	Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività	Valutazione dei rischi per le condizioni soggettive e sociali Valutazione dello stress lavoro-correlato Agevolazioni per la conciliazione casa-lavoro Prevenzione e welfare per i collaboratori
Sostegno al tessuto produttivo	Gestione dei rischi sociali e ambientali nei finanziamenti Finanziamenti in settori o operazioni controverse Rischi reputazionali	Crediti problematici o necessità di accantonamenti Danni alla reputazione e al marchio	Modello di rating che include anche aspetti intangibili delle imprese Processi di risk clearing 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 in materia di credito e correlate policy di autoregolamentazione sui settori sensibili Pareri che includono la valutazione di fattori socio-ambientali
Investimenti e assicurazione sostenibile	Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio di investimenti Investimenti in settori controversi Rischi reputazionali	Perdita di competitività, di quote di mercato e di clienti attenti agli aspetti ESG con diminuzione della redditività Danni alla reputazione e al marchio	Sottoscrizione dei PRI (Principles for Responsible Investment) e dei Principi di Stewardship Sottoscrizione dei PSI (Principles for Sustainable Insurance) Gamma di fondi Etici/ESG Attività di engagement sulle società
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Inadeguata valorizzazione e motivazione dei collaboratori Incapacità a attrarre e trattenere i talenti Insufficiente attenzione ai temi di diversità e inclusione	Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività Mancanza di personale adeguatamente formato e qualificato Inadeguati livelli di servizio ai clienti	Investimenti in attività formative Programmi per la gestione dei talenti Riconoscimento del merito dei collaboratori Iniziative per valorizzare la diversità e l'inclusione Principi in materia di Diversity & Inclusion Regole in materia di diversità per orientamento e identità sessuale
Tutela del lavoro	Conflittualità e relativi rischi giuslavoristici	Contenziosi Scioperi con conseguenze sulla continuità del servizio alla clientela Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività	Gestione responsabile dei processi di ristrutturazione aziendale, con la riconversione di risorse ad altre attività Nuove assunzioni per promuovere il ricambio generazionale Gestione dei rischi giuslavoristici

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 fatti-specie deriva in prima battuta dall'analisi costante del contesto esterno e delle principali evidenze raccolte dalla funzione di risk management nell'ambito dei processi caratteristici di identificazione e valutazione, ma 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.

In quest'ottica, Intesa Sanpaolo attribuisce una particolare rilevanza ai rischi connessi alle terze parti, ai cambiamenti climatici e alle tensioni geopolitiche e geoeconomiche.

Nell'attuale contesto globale connesso, digitale e altamente competitivo, le partnership con terze parti offrono l'opportunità di raggiungere maggiori livelli di efficienza, ottimizzando i costi operativi e permettendo una focalizzazione maggiore sulle attività core, investendo sulla crescita e sul miglioramento della banca. Allo stesso tempo il crescente ricorso a terzi genera rapporti di dipendenza che possono esporre la banca a rischi significativi, in particolare connessi al controllo del livello di servizio offerto, alla gestione e protezione dei dati, alla continuità dei sistemi, al rischio di concentrazione e di conformità alle norme e alla reputazione. Il Gruppo Intesa Sanpaolo mira a contenere i rischi derivanti da terzi parti, quali fornitori e outsourcer, con i quali instaura rapporti di collaborazione, in particolare nell'ambito delle esternalizzazioni. A tali fini valuta i rischi potenziali attraverso un'adeguata selezione del fornitore/outsourcer, un processo di onboarding definito e un'attività di monitoraggio costante lungo il ciclo di vita di ogni partnership.

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

Per quanto riguarda i rischi connessi ai cambiamenti climatici, si veda pagina 69 (Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change).

## PRESIDIO DEI RISCHI ESG E REPUTAZIONALI

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

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

In particolare, il presidio di tali rischi prevede:

- la loro inclusione nel framework di Risk Management, con particolare riferimento al Governo dei rischi ambientali sociali e di governance nell'ambito dell'operatività creditizia, al Governo dei Rischi Reputazionali<sup>(1)</sup> e alla Gestione delle Operazioni di Maggior Rilievo<sup>(2)</sup>;
- la loro valutazione nell'ambito dei processi relativi all'implementazione degli Equator Principles<sup>(3)</sup> e di Reputational Risk Clearing;
- uno specifico focus relativo ai rischi reputazionali e al Climate Change risk nell'ambito del "Risk Appetite Framework"<sup>(4)</sup>.

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

(2) 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.

(3) Gli Equator Principles (EP o Principi) sono Linee Guida internazionali, a cui le istituzioni finanziarie aderiscono su base volontaria, per la gestione dei rischi socio-ambientali derivanti dal finanziamento di progetti. I Principi sono basati sui criteri dell'International Finance Corporation (IFC) della Banca Mondiale (i Performance Standard), che riguardano, fra gli altri temi: la valutazione degli impatti sociali e ambientali; la tutela dei diritti dei lavoratori; l'esclusione del lavoro minorile e di quello forzato; la prevenzione dell'inquinamento e la promozione dell'efficienza energetica; i rischi sulla salute e la sicurezza delle comunità; la consultazione delle popolazioni interessate e la tutela dei loro diritti; la salvaguardia della biodiversità e la gestione sostenibile delle risorse naturali; la conservazione del patrimonio culturale.

(4) 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.

## MODELLO DI GOVERNO DEI RISCHI ESG

Nell'ambito del framework di governo dei rischi ESG, particolare importanza ricopre la pubblicazione nel 2020 delle "Linee Guida per il governo dei rischi ambientali sociali e di governance in materia di credito" e delle correlate "Regole in materia di operatività nel settore del carbone", volti ad irrobustire il presidio delle tematiche ESG nelle scelte di finanziamento; attengono sempre a quest'ambito le Regole in materia di Equator Principles aggiornate con riferimento alle recenti novità in materia (pubblicazione della normativa "EP IV").

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>(5)</sup>
- zone umide secondo la Convenzione Ramsar<sup>(6)</sup>
- aree protette IUCN da I a VI<sup>(7)</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.

Vengono inoltre esplicitati i settori di business che il Gruppo identifica come particolarmente sensibili sotto il profilo ESG e che possono essere oggetto di Regole attuative che stabiliscano specifici criteri di limitazione o esclusione delle attività di finanziamento; particolare attenzione inoltre viene riservata alla valutazione dei profili di rischio ESG/reputazionali connessi all'operatività in tali settori. Tra i settori di attività sensibili sotto il profilo ESG, il settore del carbone e il settore della produzione e commercio di armamenti rivestono un'importanza particolare e sono oggetto di apposita regolamentazione interna.

In particolare, per quanto riguarda il settore del carbone, la regolamentazione definisce le limitazioni e i criteri di esclusione per l'operatività creditizia del Gruppo nei segmenti dell'estrazione di carbone termico e delle centrali termiche a carbone, sostenendo i clienti nel loro percorso di riduzione dell'uso del carbone per la produzione di energia (phase-out) e incoraggiando la transizione verso alternative a bassa intensità di carbonio, come fonti rinnovabili e gas. Il Gruppo continuerà a finanziare le aziende che dimostrano una strategia di medio/lungo periodo documentabile di progressiva riduzione dell'utilizzo del carbone o che richiedano un finanziamento direttamente correlabile a obiettivi di transizione dal carbone, ad esempio nella forma di "green loan", "sustainable loan", "transition loan".

Con riferimento al settore degli armamenti, in coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico e nella consapevolezza della necessità di sostenere la difesa nazionale ed europea unitamente ai Paesi alleati nella NATO, il Gruppo Intesa Sanpaolo, per quanto riguarda l'attività delle proprie filiali nazionali ed estere, non supporta operazioni che riguardino la produzione e/o la commercializzazione di materiali di armamento, seppure consentite dalle leggi vigenti, in Paesi che non appartengono all'Unione Europea e/o alla NATO. Eventuali operazioni in Paesi che non appartengono all'Unione Europea o alla NATO devono essere sottoposte all'autorizzazione del Consigliere Delegato e CEO di Intesa Sanpaolo, previo parere del Chief Compliance Officer che valuta tali richieste considerando in particolare la presenza di programmi intergovernativi con la Repubblica Italiana. Le regole aziendali prevedono anche il divieto di intraprendere ogni tipo di attività bancaria o di finanziamento connessa con la produzione e/o la commercializzazione di armi controverse e/o bandite da trattati internazionali, e in particolare: armi nucleari, biologiche e chimiche; bombe a grappolo e a frammentazione; armi contenenti uranio impoverito; mine terrestri anti-persona. Oltre alle disposizioni già adottate da Intesa Sanpaolo per le proprie filiali nazionali ed estere, in coerenza con le previsioni della Legge n. 185/1990, sono previste specifiche Regole destinate alle Banche Estere del Gruppo, che prevedono il divieto di supportare operazioni che riguardino la produzione e/o la commercializzazione di materiali di armamento, ad eccezione di forniture militari, da parte di propri clienti, alle Forze Armate e/o di Polizia del Paese di insediamento di tali Banche. L'operatività delle filiali e delle Banche Estere del Gruppo è inoltre assoggettata alle normative locali, laddove più stringenti rispetto alla normativa di Gruppo.

(5) Si tratta di un 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.

(6) Questa è una Convenzione di importanza internazionale 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, provenienti da tutte le regioni geografiche del mondo, 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.

(7) Si tratta di un elenco di aree protette (vale a dire "uno spazio geografico chiaramente definito, riconosciuto, dedicato e gestito, attraverso strumenti giuridici o altri mezzi efficaci, per conseguire la protezione a lungo termine della natura con servizi eco sistematici associati e valori culturali"), che sono stati identificati e classificati (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 (<https://www.protectedplanet.net/>): - I Protezione rigorosa [la] Riserva naturale rigorosa e lb) 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).

Con riferimento alla normativa in ambito Equator Principles, cui Intesa Sanpaolo aderisce dal 2007, l'integrazione nel framework di risk management della valutazione delle operazioni sottoposte ad EP, contribuisce a delineare in maniera più efficace il profilo di rischio dei finanziamenti sottoposti alla valutazione, rispondendo all'obiettivo di rendere sempre più integrato il presidio dei rischi. Il processo di implementazione degli EP inoltre si integra in maniera capillare nelle politiche di credito del Gruppo al fine di intercettare, fin dall'insorgere della richiesta, tutti i finanziamenti che rientrano nel campo di applicazione dei Principi.

Ad ottobre 2020 sono entrati in vigore i nuovi standard "EP IV", che hanno ampliato il perimetro di applicazione anche ai prestiti relativi a rifinanziamenti e ad acquisizioni, abbassando la soglia a 50 milioni di dollari statunitensi per i finanziamenti alle imprese destinati allo sviluppo di un progetto specifico. Il Gruppo ha preso parte attivamente al processo di revisione fornendo il suo contributo durante i lavori insieme agli altri membri dell'Associazione.

I finanziamenti sottoposti allo screening degli Equator Principles che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2020 risultano 10 (per un totale di 367 dal 2007) per un importo accordato complessivo di 1.181,5 milioni di euro.

L'accordato nel corso dell'anno soggetto agli EP è stato pari al 78,4% dell'accordato totale di project finance. La tabella mostra il numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2020, suddivisi per categoria<sup>(8)</sup>.

	Totale	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Project Finance</b>	9	2	4	3
<b>Prestiti alle imprese destinate a progetti</b>	1	0	1	0

Infine, con l'obiettivo di sviluppare la cultura del rischio, nel corso del 2020 sono state avviate diverse attività formative a distanza dedicate alla Divisione IMI Corporate & Investment Banking e alla Divisione International Subsidiary Banks, mirate ad accrescere la conoscenza sui rischi ESG e favorire la loro integrazione nelle attività operative impegnate nell'implementazione ed integrazione delle Linee Guida di Gruppo. Alle attività di training hanno partecipato 85 collaboratori della Divisione International Subsidiary Banks (di cui 61 collaboratori delle banche estere e 24 dell'headoffice in Italia). Le attività formative dedicate ai collaboratori delle due Divisioni, iniziate nel 2020, continueranno nel corso del 2021.

## MODELLO DI GOVERNO DEI RISCHI DI REPUTAZIONE

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

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

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

<sup>8</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.

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

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

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

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

A marzo 2021 è previsto l'invio all'Autorità di Supervisione della richiesta di validazione ed autorizzazione all'utilizzo dei nuovi modelli di rating, sviluppati nel corso del 2020, per la valutazione del merito creditizio delle controparti Corporate. In tale contesto è stata ulteriormente rafforzata l'analisi dei fattori ESG mediante la definizione e l'introduzione nel modello di uno score sviluppato internamente basato su informazioni di tipo ESG, ambientale sociale e di governance, (fornite in maniera strutturata dall'info-provider esterno) ad integrazione delle altre componenti valutative delle imprese di maggiore dimensione. Per le controparti italiane nella parte qualitativa del modello di rating sarà inoltre valutato anche il rischio fisico legato ad eventi climatici acuti (ad esempio, alluvione) relativo all'area geografica.

Inoltre, Intesa Sanpaolo, in fase di origination del credito, utilizza un indicatore per guidare i gestori della relazione con le imprese clienti nell'assunzione del rischio (il Credit Risk Appetite). Tale indicatore si basa sul rating e sui alcuni fattori di rischiosità e resilienza volti a valutare in modo lungimirante la rischiosità della controparte. Per il 2021 il Credit Risk Appetite sarà rafforzato da elementi environmental, social e governance (ESG) e, tra questi, di uno score esterno che premia la produzione di prodotti o servizi sostenibili superiore a una determinata soglia rispetto al fatturato complessivo. Tale indicatore è fornito da un'info-provider esterno ed è disponibile per la clientela Corporate di maggiori dimensioni. Ulteriori integrazioni potranno essere valutate in corso d'anno soprattutto per le controparti di minori dimensioni.

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

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

In particolare, nel 2020, l'attività di clearing è stata ulteriormente rafforzata attraverso:

- un affinamento dell'approccio metodologico e l'introduzione di un presidio di primo livello volto a rilevare i profili di rischio ESG più rilevanti già nelle prime fasi del processo di concessione creditizia corporate (implementazione prevista per il 2021);
- l'integrazione della valutazione della componente ESG nell'analisi delle esposizioni creditizie più rilevanti nell'ambito delle Operazioni di Maggior Rilievo di Gruppo;
- l'attività di revisione metodologica del "questionario ESG/reputazionale" dedicato alla valutazione di fornitori e partners nell'ambito del processo di qualifica svolto dalla Funzione Acquisti di Gruppo, in ottica di integrazione della valutazione del profilo di sostenibilità, in coerenza con le valutazioni di primo livello sviluppate per il processo creditizio;
- l'inserimento strutturale nel reporting interno della Direzione Centrale Enterprise Risk Management, in coerenza con quanto previsto nell'ambito delle attività di monitoraggio Risk Appetite Framework (RAF) sui principali rischi reputazionali per la banca, di una sezione sulle controparti/operazioni caratterizzate da particolari profili di rischio reputazionale e/o socio ambientale.

Con riferimento alle ordinarie attività di clearing, nel 2020, sono state valutate complessivamente 50 partnership e 104 operazioni di finanziamento, di cui 10 sottoposte allo screening degli Equator Principles (EP).

# Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change

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

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

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

Da ottobre 2018, Intesa Sanpaolo ha deciso di supportare le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) e di impegnarsi così su base volontaria alla diffusione di una rendicontazione trasparente in materia di rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici, per inserire, nel quadro delle informazioni finanziarie destinate agli Stakeholder, le principali comunicazioni legate al clima come evidenziato nella tabella "Raccomandazioni TCFD" a pag. 240.

## GOVERNANCE

Nel 2020 Intesa Sanpaolo ha continuato a rafforzare la governance in materia di sostenibilità e climate change. Il Consigliere Delegato e CEO sottopone ai Comitati consiliari competenti e al Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato di Direzione, la definizione delle linee strategiche e delle politiche di sostenibilità (ESG) incluso il contrasto al cambiamento climatico. Il Consiglio di Amministrazione approva poi le linee strategiche e le politiche in materia di sostenibilità (ESG) - con il supporto del Comitato Rischi - tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli Stakeholder, incluso l'ambiente come dichiarato nel Codice Etico del Gruppo. Inoltre, il Comitato di Direzione - composto dalla prima linea organizzativa - si riunisce con frequenza almeno trimestrale per l'esame delle tematiche di sostenibilità (ESG), incluso il contrasto al cambiamento climatico.

Nel 2020 per supportare il Comitato di Direzione nel suo compito di identificare le iniziative ESG e dare priorità rispetto alla loro rilevanza strategica, è stata istituita una Cabina di Regia ESG, presieduta dal Chief Financial Officer e dal Responsabile della Direzione Centrale Strategic Support con il compito di coadiuvare il Comitato nella proposizione strategica per le tematiche ESG e curare il coordinamento operativo per l'attuazione delle iniziative.

La Cabina di Regia ESG è articolata in due apposite e distinte sessioni: "Sessione Indirizzo Strategico e Operativo" e "Sessione Analisi e Monitoraggio". In aggiunta ai partecipanti stabili dell'Area CFO e della Direzione Centrale Strategic Support, a seconda delle sessioni e in funzione delle tematiche affrontate, la Cabina di Regia si avvale inoltre del supporto dei Sustainability Manager che, a diretto riporto dei responsabili di Area e di Divisione, garantiscono una supervisione complessiva ed integrata delle iniziative ESG per la struttura di appartenenza e contribuiscono alla proposizione strategica del Gruppo su queste tematiche.

A conferma del suo impegno verso l'ambiente e nel contrasto ai cambiamenti climatici Intesa Sanpaolo aderisce attivamente ad una serie di iniziative internazionali, tra cui il Global Compact, il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente del settore finanziario (UNEP-FI), gli Equator Principles e dal 2019 i Principles for Responsible Banking (PRB), un'iniziativa che si prefigge lo scopo di formalizzare l'impegno del settore bancario verso una sempre maggiore sostenibilità sociale e ambientale; attraverso le proprie controllate aderisce nell'asset management ai Principles for Responsible Investment (PRI) e nel settore assicurativo ai Principles for Sustainable Insurance (PSI).

## STRATEGIA

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

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

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

La strategia, confermata nel Piano di Impresa 2018-2021, si sostanzia con obiettivi che riguardano il sostegno al sistema produttivo in ottica ambientale, come lo specifico plafond creditizio da 6 miliardi di euro rivolto alle aziende che adottano il modello circolare. Inoltre, a gennaio 2020 Intesa Sanpaolo si è resa disponibile a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo un programma di erogazioni di 50 miliardi in Italia nel corso dei prossimi anni. Per quanto riguarda gli impatti diretti, il Piano Ambientale del Gruppo Intesa Sanpaolo - Climate Change Action Plan - individua obiettivi di medio e lungo termine di riduzione delle proprie emissioni di CO<sub>2</sub> e di consumo e produzione di energia da fonte rinnovabile.

A fine 2019 per consolidare la leadership di Intesa Sanpaolo nella sostenibilità e cogliere in modo sempre più efficace l'evolversi del contesto esterno e rispondere sempre meglio alle aspettative degli Stakeholder, anche per le tematiche legate al climate change, è stato avviato il progetto ISP4ESG. Nel 2020 il progetto si è focalizzato principalmente sugli ambiti Governance in tema ESG e Credito Sostenibile. Con riferimento a quest'ultimo è stata effettuata una mappatura settoriale ESG del portafoglio creditizio del Gruppo sviluppando un framework proprietario di aggregazione dei debitori allineato alle best practice di mercato e propedeutico a rispondere ai requisiti regolamentari in rapida evoluzione.

## PARTECIPAZIONE A GRUPPI DI LAVORO IN TEMA CLIMATE CHANGE

Intesa Sanpaolo partecipa attivamente a diversi gruppi di lavoro europei e nazionali per lo sviluppo e la definizione di framework e metodologie legate al tema del ruolo della finanza nel contrasto al cambiamento climatico e alla gestione dei rischi connessi.

Nel 2020 è giunta a termine, la fase uno del Gruppo di lavoro Banking & Taxonomy, coordinato da European Banking Federation (EBF) e da UNEP FI, con la pubblicazione di un report che valuta la misura in cui la Tassonomia EU sulle Attività Sostenibili, ideata per le attività di investimento, possa essere applicata ai prodotti bancari, sia ai fini di identificazione e etichettatura dei finanziamenti sia ai fini di rendicontazione degli stessi. Al progetto hanno partecipato 25 banche, fra cui Intesa Sanpaolo, 7 associazioni bancarie, fra cui ABI, e 5 enti osservatori (autorità di regolamentazione ecc). La Tassonomia è stata testata attraverso 40 case study su un set diversificato di prodotti bancari, dai prodotti retail ai finanziamenti alle PMI al corporate banking e project finance. Fra questi, 26 sono pubblicati nel report.

Sempre nel 2020 è stata completata la fase due del progetto TCFD banking pilot programme a cui il Gruppo partecipa dal 2019. Il pilota vede coinvolte 39 banche internazionali, coordinate da UNEP FI, con l'obiettivo di migliorare le metodologie per la valutazione dei rischi connessi al cambiamento climatico, anche attraverso analisi di scenario di lungo termine, e migliorarne la disclosure, sviluppando strumenti, framework e paper che hanno consentito ai partecipanti di analizzare in maniera approfondita ciascuna delle raccomandazioni TCFD.

Nell'ambito del pilota, il Gruppo di Lavoro interfunzionale (Area CRO, Area CFO, Divisione Corporate & Investment Banking) si è focalizzato sulla definizione di una tassonomia di settori maggiormente sensibili al climate change risk ed ha quindi sviluppato un esercizio di analisi di scenario, sia per il rischio fisico che di transizione, su una porzione del portafoglio creditizio Corporate, in coerenza con l'approccio definito in ambito TCFD. L'analisi di scenario (rischio fisico e di transizione) condotta da Intesa Sanpaolo ha interessato i settori Oil & Gas e Power & Utilities, ed è stata sviluppata secondo una logica di analisi cd. "top-down" che fa riferimento a fattori e caratteristiche generali del settore di riferimento con integrazione di elementi cd. "bottom-up", in quanto riferiti alle specificità della clientela creditizia presente nel portafoglio di riferimento definiti a livello di singolo debitore. Gli esiti di tale esercizio hanno contribuito alla stesura di un documento sul rischio fisico pubblicato da UNEP FI "Charting a New Climate" (Intesa Sanpaolo case study - Physical climate risk measurement: the UNEP FI Phase I Excel tool applied to Energy and Oil & Gas companies). Nel 2021 è stato pubblicato il secondo case study sul rischio di transizione nel paper "Pathways to Paris" (Case study 3: Intesa Sanpaolo).

Infine, nell'ambito dell'esercizio pilota condotto da EBA - EBA pilot sensitivity exercise on climate risk - è stato condotto un primo esercizio di applicazione della Tassonomia verde della UE, riferito al portafoglio creditizio che comprende le controparti corporate domiciliate sul territorio dell'Unione Europea. L'esercizio ha visto la partecipazione, su base volontaria, di 29 Banche e ha permesso a EBA di svolgere una prima analisi di sensitività al climate change risk (transition risk).

## GESTIONE DEI RISCHI

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

Le attività chiave nella gestione dei rischi climatici riguardano:

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

L'Area Chief Risk Officer e l'Area Chief Financial Officer, con il supporto 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.

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

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

## Rischi indiretti legati al climate change

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
<b>Transizione</b> Modifiche nelle politiche pubbliche Cambiamenti tecnologici Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio/lungo periodo	<b>FINANZIAMENTI</b> Contrazione del business o aumento dei costi per le imprese clienti con possibili conseguenze su merito creditizio e solvibilità  <b>ASSET MANAGEMENT</b> Conseguenze dei cambiamenti climatici sulle società in portafoglio con conseguente riduzione del valore degli asset gestiti	<b>FINANZIAMENTI</b> Valutazione dei rischi ESG e climatici nei finanziamenti in settori sensibili Integrazione dei rischi ambientali nella valutazione del merito creditizio Realizzazione di policy di autoregolamentazione per la valutazione e gestione del rischio socio-ambientale dei finanziamenti in settori sensibili Sostegno alla transizione energetica attraverso finanziamenti alla Green e Circular Economy  <b>ASSET MANAGEMENT</b> Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio investimenti
<b>Transizione</b> Modifiche nelle politiche pubbliche Cambiamenti tecnologici Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio/lungo periodo	Impatto reputazionale, percezione negativa da parte degli Stakeholder e in particolare da parte degli investitori SRI dovuta ad una mancata o inadeguata gestione di tali rischi Possibile esclusione da indici di sostenibilità (ESG) o peggioramento del posizionamento o rating ESG	Integrazione dei rischi ambientali nella valutazione del merito creditizio Realizzazione di policy di autoregolamentazione per la valutazione e gestione del rischio socio-ambientale dei finanziamenti in settori sensibili Azioni di ascolto degli Stakeholder Partecipazione a gruppi di lavoro internazionali sui temi del cambiamento climatico
<b>Transizione</b> Cambiamenti nella normativa ambientale Introduzione di nuovi limiti di emissioni atmosferiche o di nuovi sistemi di reporting connessi	Breve/medio periodo	Implicazioni finanziarie della normativa ambientale e dei limiti e/o tasse sulle emissioni imposti a clienti operanti in alcuni settori economici	Offerta di soluzioni finanziarie dedicate e servizi di consulenza specialistica per la clientela nel campo delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica Partecipazione a gruppi di lavoro e ad iniziative legate al cambiamento climatico Collaborazione attiva con i policy maker per rappresentare l'esigenza di stabilità e chiarezza della normativa in materia ambientale
<b>Transizione</b> Introduzione di regolamentazione sui rischi climatici per il settore finanziario	Breve/ medio termine	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 Ribilanciamento dei portafogli Offerta di prodotti e servizi legati alla transizione

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

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

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

### Rischi diretti legati al climate change

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

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

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
<b>Fisico - cronico</b> Aumento o diminuzione delle temperature medie	Medio/lungo periodo	Incremento dei costi di approvvigionamento energetico connessi a maggiori consumi termici o elettrici	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

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

Nel corso del 2020, ampio spazio è stato dedicato alle attività volte all'integrazione del governo dei rischi derivanti dal climate change, come parte dei rischi ESG, nell'ambito del risk management framework, in coerenza con le evoluzioni regolamentari in corso.

L'impegno dell'Area CRO si è focalizzato sulla definizione, in coordinamento con il progetto ISP4ESG, di una prima tassonomia ESG/climate, secondo una logica di consolidamento e di integrazione con le mappature settoriali già esistenti nel Gruppo, e di una prima analisi dell'esposizione creditizia di Gruppo verso i settori di business maggiormente esposti al climate change risk; tale attività in linea con l'approccio TCFD di materialità finanziaria (impatto del climate change sulla performance della controparte e conseguentemente sul rischio di credito), risulta fondamentale non solo per una corretta identificazione dei rischi ESG/climate, ma anche per lo sviluppo dei correlati esercizi di analisi di scenario. Con riferimento a tale aspetto, nel corso del 2020 sono stati condotti più esercizi anche nell'ambito di iniziative a livello internazionale; le competenze acquisite nell'ambito di queste esperienze hanno consentito di porre le basi per lo sviluppo di un approccio metodologico strutturato all'analisi di scenario, da applicare al perimetro di Gruppo.

Sono inoltre in corso diverse iniziative progettuali volte ad implementare analisi di scenario e metodologie di stress test, soprattutto per quanto riguarda i portafogli Large Corporate e PMI. In una prima fase, le analisi di climate stress test si sono focalizzate sulle aziende più rilevanti di 3 settori specifici (Oil & gas, power generation e automotive), andando a considerare sia il rischio fisico che il rischio di transizione con un approccio di tipo bottom-up. Come seconda fase, l'attenzione è stata rivolta alle PMI, concentrandosi sul rischio di transizione con il principale obiettivo di costruire un modello per calcolare uno score di rischio a livello di singola controparte, anche grazie a una campagna di interviste su un selezionato campione di imprese. Questi progetti pilota costituiscono una prima base per la comprensione dei rischi rilevanti e del loro impatto sulla banca e sulle controparti presenti in portafoglio. Infine, Intesa Sanpaolo ha preso parte a diversi Gruppi di Lavoro internazionali finalizzati alla condivisione e all'ulteriore sviluppo di tali competenze e delle best practice sul tema (vedi Box Partecipazione a Gruppi di Lavoro in Tema Climate Change).

Infine, nell'ambito degli interventi a presidio del rischio di cambiamento climatico, a maggio 2020 Intesa Sanpaolo ha emanato le "Regole in materia di operatività nel settore del carbone" e le "Linee Guida per il governo dei rischi ambientali sociali e di governance in materia di credito" al fine di stabilire specifici criteri di limitazione o esclusione delle attività di finanziamento, andando così a rafforzare il presidio delle tematiche ESG nell'erogazione del credito a settori particolarmente sensibili a livello sociale e ambientale (si vedano pagg. 66-67).

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, ad esempio, 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. Basandosi su quanto prevede in Italia l'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA), che suddivide il territorio in 5 classi di pericolosità (da molto elevata P4, a elevata P3, a media P2, a moderata P1 e aree di attenzione AA), in Italia più di 1.000 stabili di Intesa Sanpaolo risultano sottoposti a rischio frane ed alluvione. Nelle valutazioni della Banca per l'alluvione, il criterio di riferimento si basa sul livello di pericolosità associato ad un'area allagabile e dipende dalla probabilità con cui l'area può essere inondata. Per la frana invece, il criterio di riferimento si basa ugualmente sul livello di pericolosità associato

(da P1 a P4) a un'area soggetta a fenomeni franosi, ma dipende dall'interazione tra la probabilità di accadimento del fenomeno e la magnitudo che tiene conto sia della velocità di avanzamento del fenomeno franoso che della severità geometrica. Queste valutazioni, 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, attraverso l'attuazione 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.

Inoltre, nel 2020 sono state completate due importanti iniziative. La prima relativa all'effettuazione di 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. La seconda relativa alla valutazione di vulnerabilità per 14 Filiali di Venezia interessate dall'emergenza correlata al fenomeno dell'"acqua alta" dovuto all'innalzamento del livello delle maree. Per ogni Filiale è stato analizzato il rischio specifico e sono state identificate le procedure per la gestione dell'emergenza. Periodicamente viene consultato il bollettino delle maree per consentire la segnalazione preventiva alle strutture competenti per l'attivazione delle procedure previste negli specifici Piani di Emergenza.

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, 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.

Nel 2020 è stata avviata un'attività di sensibilizzazione delle Sussidiarie estere del Gruppo volta all'identificazione dei rischi legati ai cambiamenti climatici correlati alla gestione degli immobili delle Banche: la maggior parte delle Sussidiarie ha valutato i rischi fisici acuti, quali il rischio idrogeologico, mentre sui rischi fisici cronici e sui rischi di transizione verranno effettuati degli approfondimenti nel corso del 2021.

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, finanziamenti e servizi per la Green Economy, 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.

# Integrità nella condotta aziendale

## I TEMI RILEVANTI

Lotta alla corruzione	pag. 77
Contrasto al riciclaggio	pag. 79
Rispetto della normativa fiscale	pag. 80
Tutela della libera concorrenza	pag. 83
Rispetto della privacy	pag. 84
Rispetto delle norme giuslavoristiche	pag. 85
Le attività di Audit	pag. 85
Contenzioso e sanzioni	pag. 86

## PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo riconosce che l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni ricopra un significativo rilievo, anche dal punto di vista strategico e, pertanto, agisce nella convinzione che il rispetto delle regole e la correttezza negli affari costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia e la trasparenza. Intesa Sanpaolo ritiene, infatti, che il rispetto delle regole favorisca la creazione e il mantenimento di un contesto economico competitivo e la tutela dei diritti dei clienti, contribuendo così allo sviluppo del territorio e della comunità.

Intesa Sanpaolo vuole altresì rappresentare un interlocutore attendibile e qualificato per i regolatori. In tale contesto, il Gruppo aderisce attivamente ai principi del Global Compact delle Nazioni Unite che prevedono lo sviluppo di politiche per la lotta alla corruzione, per la tutela dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e per il rispetto dell'ambiente.

Il Gruppo ha definito e attuato un articolato sistema di valutazione dei rischi, diffuso sulle strutture aziendali e applicato secondo i criteri di risk-assessment. Il rispetto delle regole e l'integrità della condotta aziendale sono inoltre assicurati da attività di compliance dedicate al presidio del rischio in materia di anticorruzione, antiriciclaggio, contrasto al finanziamento del terrorismo e gestione degli embarghi e tutela della concorrenza. Il Gruppo si conforma al principio di collaborazione attiva nell'azione di prevenzione di tali fenomeni che rappresentano una grave minaccia per l'economia legale.

Intesa Sanpaolo segue l'evoluzione della normativa fiscale internazionale guidata dall'OCSE per contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti da paesi ad alta fiscalità verso quelli a bassa fiscalità, con l'impegno costante di rispettarne i principi.

L'internal auditing svolge una costante ed indipendente azione di sorveglianza sul regolare andamento dell'operatività e dei processi del Gruppo.

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITSI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2020
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 74.511 collaboratori formati (86,9% del totale)</li> <li>▪ 361.394 ore erogate</li> </ul>
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti di collaboratori	<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>▪ 259</li> </ul>
	Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ottenuta la conferma della certificazione ISO 37001 Antibribery Management System, a seguito del processo di verifica annuale da parte della società di certificazione incaricata</li> </ul>
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 59.434 collaboratori formati (69,3% del totale)</li> <li>▪ 1.215.503 ore erogate</li> </ul>

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2020
Tutela della libera concorrenza	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono state richieste consulenze e clearing per 85 iniziative, di cui 41 consulenze e 31 clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti); le rimanenti sono ancora in corso</li> </ul>
Rispetto della privacy	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>61.852 collaboratori formati (72,2% del totale)</li> <li>72.165 ore erogate</li> </ul>
	Casi di perdita o furto di dati di clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>In Italia valutati 18 casi, per 14 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 4 casi si è proceduto con la notifica all'Autorità Garante</li> <li>Nel perimetro estero UE 24 casi di presunta violazione di dati personali, per 22 dei quali i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, i restanti 2 casi sono stati riportati alle Autorità locali</li> </ul>
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>61.700 collaboratori formati (72% del totale)</li> <li>1.559.068 ore erogate</li> </ul>
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> <li>21 segnalazioni, di cui 8 sono giudicate non pertinenti; per 13 sono stati avviati specifici accertamenti</li> </ul>

## LOTTA ALLA CORRUZIONE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- dall'Organismo di Vigilanza, nell'esercizio dei poteri di iniziativa e di controllo allo stesso conferiti sulle attività svolte dalle singole unità organizzative nelle aree sensibili;
- dai responsabili delle varie unità organizzative (Aree di Governo, Divisioni, Direzioni e Unità Organizzative) della Banca in relazione alle attività a rischio dalle stesse svolte. Ferma restando l'autonoma responsabilità di ciascuna società di diritto italiano appartenente al Gruppo in ordine all'adozione e all'efficace attuazione di un proprio Modello, Intesa Sanpaolo nell'esercizio della sua funzione di Capogruppo impedisce criteri e direttive di carattere generale e verifica la rispondenza dei Modelli delle società a tali criteri e direttive.

Nel corso del 2020 il Modello è stato oggetto di due aggiornamenti:

- in data 16 giugno, con delibera del Consiglio di Amministrazione sono state recepite le evoluzioni della normativa esterna, in materia di reati fiscali e cyber crime, le variazioni organizzative collegate all'incorporazione di Mediocredito Italiano e all'esternalizzazione a Prelios di alcune attività di gestione dei crediti non in bonis, nonché alcune modifiche dei flussi informativi in materia di whistleblowing;
- in data 18 dicembre Il Consiglio di Amministrazione della Banca ha approvato l'aggiornamento del Modello 231 in relazione all'evoluzione della normativa esterna (D. Lgs. n. 75/2020 che ha recepito nel nostro ordinamento la Direttiva UE 2017 relativa alla lotta contro le frodi che ledano gli interessi finanziari dell'Unione Europea), alle evoluzioni organizzative connesse con l'operatività svolta da Banca IMI, incorporata in Intesa Sanpaolo a luglio 2020, ed altri interventi di adeguamento riconducibili agli esiti di assessment sul Modello avviato su iniziativa dell'Organismo di Vigilanza.

È stato avviato il recepimento degli aggiornamenti da parte delle società italiane del Gruppo.

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

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

Infine, è assicurata una costante attenzione alle iniziative di formazione e diffusione della cultura di compliance: a tal riguardo è stato progettato il nuovo corso di formazione a distanza per il triennio 2019-2021 che prevede il rilascio di specifici moduli formativi.

Le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo 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.

A marzo 2020 il Consiglio di Amministrazione ha approvato l'aggiornamento delle Linee Guida per tener conto delle modifiche organizzative intervenute nel Gruppo e delle novità introdotte dalla Legge 3/2019 (in particolare il nuovo reato presupposto relativo al traffico di influenze illecite e l'ampliamento del perimetro dei soggetti che possono essere coinvolti nei reati di corruzione internazionale).

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

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

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

Le Linee Guida Anticorruzione sono state approvate dalle principali società del Gruppo tra le quali Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking, Intesa Sanpaolo Vita ed Eurizon Capital. Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, tutte le banche hanno presentato il documento per presa visione formale presso i loro organi competenti e hanno provveduto ad adeguare le Linee Guida al contesto normativo di riferimento. Inoltre, sono in corso gli interventi di adeguamento rispetto all'ultimo aggiornamento delle Linee Guida in Capogruppo.

Nel corso del 2020 è proseguita la verifica di coerenza della normativa interna di dettaglio ai principi generali definiti nelle Linee Guida Anticorruzione, al fine di procedere al necessario allineamento, e l'analisi di dettaglio dei presidi di anticorruzione effettivamente in essere nelle singole aree a maggior rischio, al fine di individuare eventuali interventi di rafforzamento. In particolare, sono state adeguate alla normativa anticorruzione le Linee Guida in materia di Partecipazioni Finanziarie e sono state aggiornate le normative di processo in tema di partecipazioni detenibili con riferimento alle imprese non finanziarie e di selezione dei fornitori per le filiali estere. Ad aprile 2020 Intesa Sanpaolo ha ottenuto la conferma della certificazione ISO 37001 Antibribery Management System, a seguito del processo di verifica annuale (audit di mantenimento) da parte della società di certificazione incaricata.

In corso d'anno sono state evase dalla Direzione Centrale Anti Financial Crime 259 pratiche tra consulenze e clearing aventi ad oggetto specifiche operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione, con particolare riferimento ai tempi di acquisto, gestione e cessione di partecipazioni ed altri asset, beneficenze, sponsorizzazioni, rapporti con fornitori, assunzione di personale e omaggi.

Nel corso del 2020 si sono tenute specifiche iniziative formative in aula nei confronti di personale di compliance e, infine, prosegue l'erogazione del corso e-learning rilasciato nei confronti dei dipendenti delle società italiane del Gruppo e delle filiali 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 2020 sono state completate le attività di implementazione degli interventi informatici individuati in ambito IV Direttiva Antiriciclaggio. In riferimento alle Disposizioni per la conservazione e la messa a disposizione dei documenti, dei dati e delle informazioni per il contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo (emanate in data 24 marzo 2020 da Banca d'Italia), le attività di allineamento normativo e procedurale, di cui alcune già realizzate nel 2019 sulla base delle informazioni al tempo disponibili (D. Lgs. 90/2017 di recepimento della IV Direttiva AML e Documento in consultazione), sono state completate, in step successivi, a febbraio 2021. Sono inoltre proseguite le 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).

## 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 2020 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 a dicembre 2017 si è dotato di una strategia fiscale attraverso i Principi di condotta in materia fiscale [\[i\]](#), 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 qual volta vengano poste in essere operazioni/attività non routinarie, caratterizzate da oggettiva e qualificata incertezza in ordine al rischio di assumere interpretazioni non corrette o comunque contrarie ai principi e alle finalità dell'ordinamento tributario. 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.

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 onore 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 fattispecie 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 l'Ufficio 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 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 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'AdE 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 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 shareholders' value, inteso come interesse degli Stakeholder al non depauperamento del valore aziendale.

Nel corso del 2020\* il Gruppo, oltre a imposte indirette per 1.017 milioni (comprensivi del contributo di UBI, pari a 170 milioni), ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell'esercizio per 1.360 milioni (comprensivi del contributo di UBI, pari a 110 milioni), per la massima parte in Italia, dove sono stati realizzati la maggior parte dei proventi operativi netti, come risulta dalla tabella che segue.

Dati 2020 [mln di euro]	Italia	Europa	Resto del mondo
Imposte sul reddito	-950	-348	-62
Proventi operativi netti	15.193	3.072	758

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 [\[i\]](#).

\* I commenti si riferiscono ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2020 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 2020 è proseguita l'attività di sensibilizzazione e diffusione della cultura di compliance antitrust all'interno del Gruppo attraverso la realizzazione di 10 clip Web TV (sottotitolate in italiano e in inglese), 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". Inoltre, è disponibile per tutti i collaboratori in Italia un corso dedicato.

## RISPETTO DELLA PRIVACY

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

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

Nei confronti delle altre Società del Gruppo, il Data Protection Officer svolge il ruolo di indirizzo, coordinamento e controllo, presidiando la corretta applicazione degli indirizzi e delle normative di Gruppo in materia di privacy e fornisce supporto e consulenza per lo svolgimento delle attività correnti per tale materia. Assicura, per il Gruppo, il presidio del rischio di non conformità con riferimento all'ambito normativo privacy, svolgendo il ruolo di Funzione Specialistica previsto dalle Linee Guida di Compliance di Gruppo, in particolare curando, per la Capogruppo e le Società del Gruppo in gestione accentrativa, il presidio del rischio di non conformità alla normativa in materia di protezione dei dati personali con la verifica dell'adeguatezza e dell'effettiva applicazione dei processi e delle procedure interne e degli adeguamenti organizzativi suggeriti e, in genere, mediante il controllo dell'effettivo rispetto della normativa esterna e interna da parte delle strutture aziendali. La Funzione aggiorna il Registro delle attività di trattamento dei dati personali effettuate dalla Capogruppo e dalle Società del Gruppo in gestione accentrativa, con la collaborazione delle Funzioni di business e di supporto, e fornisce assistenza in tema alle altre Società del Gruppo.

Nell'ambito del piano annuale di auditing la Funzione Interna di Controllo procede a periodiche verifiche sulla rispondenza delle attività alla normativa sulla protezione dei dati personali ed al corretto adempimento ai provvedimenti emanati dall'Autorità Garante su questi temi. Questo impegno permette la mitigazione dei rischi di reputazione e di non conformità nell'ambito del trattamento dei dati personali anche con riferimento alla liceità e correttezza del trattamento, delle finalità del trattamento e della pertinenza, completezza e non eccedenza dei dati raccolti.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali, nel 2020 sono pervenute in Italia 101 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (di cui 99 riferibili a Intesa Sanpaolo) e 8 richieste da parte del Garante per la protezione dei dati personali nei confronti di Società appartenenti al

Gruppo per le quali sono stati forniti i necessari riscontri. Nel 2020 sono stati valutati in Italia 18 casi (di cui 12 riferibili a Intesa Sanpaolo) di perdita o furto di dati di clienti del Gruppo (Data Breach) per 14 dei quali (di cui 12 riferibili a Intesa Sanpaolo) non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notificazione all'Autorità Garante; per i restanti 4 casi è stato invece ritenuto necessario procedere alla notifica all'Autorità Garante.

Le Società della Divisione International Subsidiary Banks con sede nell'Unione Europea hanno riportato complessivamente 24 incidenti/eventi di presunta violazione di dati personali, di cui 2 riportati alle Autorità locali mentre per i restanti 22 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 ed alle Organizzazioni Sindacali di ricercare soluzioni per migliorare il benessere dei collaboratori e offrire un contributo positivo alla produttività con risposte evolute e innovative nell'area della previdenza, dell'assistenza e dei servizi a favore delle famiglie, dell'educazione e della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. In generale, il numero di cause intentate su questioni di lavoro è quantitativamente modesto: nel 2020 sono state notificate 39 cause per violazioni di norme giuslavoristiche e ne sono state chiuse 188. Le principali tipologie di contenzioso in corso riguardano la cessazione del rapporto di lavoro – cessione ramo d'azienda (Intrum), danni da dequalificazione e mobbing, mansioni superiori e impugnative di sanzioni disciplinari (nel 2020 comunque non risultano notificate cause di collaboratori 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. È stato inoltre svolto un costante monitoraggio sul rispetto delle regole disciplinate dal Codice Interno di Comportamento, effettuando specifiche attività d'indagine in presenza di situazioni di presunta irregolarità. Nel corso del 2020 si è concluso il lavoro, iniziato già nel 2019, di revisione del Codice Interno di Comportamento di Gruppo il cui nuovo testo è stato approvato (previo passaggio sul Comitato per il Controllo sulla Gestione e sull'Organismo di Vigilanza 231) dal Consiglio di Amministrazione a fine luglio 2020. L'obiettivo del lavoro di revisione è stato quello di aggiornare i contenuti del Codice recependo anche alcuni mutamenti nell'organizzazione del lavoro (ad esempio facendo espresso riferimento al lavoro flessibile) ed inserendo, in ottica di prevenzione e trasparenza, un numero maggiore di esempi. Oltre al mantenimento dei principi fondamentali, coerenti con i valori espressi nel Codice Etico, è stato aggiunto il richiamo anche ad altri principi, altrettanto fondamentali (quali il rispetto per l'ambiente, l'inclusione, la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, la privacy) anche in virtù della loro crescente importanza. Contestualmente alla pubblicazione del nuovo Codice sono state avviate iniziative di formazione volte a massimizzarne la conoscenza in un'ottica di prevenzione del rischio; il primo intervento formativo a carattere generale è già stato reso fruibile come corso obbligatorio a tutte le persone. Dopo l'approvazione del nuovo Codice per il perimetro Italia, d'intesa con la Struttura di International Subsidiary Banks, sono stati avviati i lavori per l'adeguamento del Codice in coerenza con le normative locali ai fini del recepimento del testo rinnovato anche da parte delle Banche Estere. Infine, a seguito delle modifiche apportate in materia di procedimenti disciplinari dall'Accordo del 19 dicembre 2019 di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, è stato aggiornato anche il testo del Codice Disciplinare.

## LE ATTIVITÀ DI AUDIT

La pianificazione delle attività di Audit è coordinata da una specifica struttura interna, che supporta il Chief Audit Officer nella definizione e assegnazione degli obiettivi e dei piani di medio/breve periodo ai Centri di Responsabilità Auditing, strutture interne focalizzate su specifici comparti (es. funzioni centrali, ITC, rete filiali, società prodotto, ecc.). 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 annuo audit, sottoposto all'approvazione degli Organi;
- Pianificazione Operativa trimestrale.

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

Con riferimento alle attività di audit condotte nel 2020 su Strutture Centrali, Banche e Società del Gruppo sono state completate le attività sulle 206 Aree di Rischio individuate nella fase di pianificazione, con il perfezionamento di 251 attività di verifica (63 delle quali "straordinarie", ossia originate da richieste specifiche di Organi Aziendali, di Autorità di Vigilanza o da accadimenti/circostanze che si verificano dopo il perfezionamento della pianificazione annuale)\*. Nel 2020 sono state segnalate come rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001, 91 attività di verifica e, tra queste, 9 hanno riguardato attività afferenti al rischio corruzione. Queste ultime verifiche hanno riguardato 10 Aree di Governo/Divisioni (alcuni interventi hanno riguardato più Aree di Governo/Divisioni).

Per quanto attiene gli interventi che hanno riguardato direttamente o indirettamente anche aspetti legati alle policy sociali ed ambientali, nel 2020 sono state svolte 32 attività di audit. L'incidenza delle verifiche che implicano considerazioni sull'implementazione delle policy sociali ed ambientali va comunque valutata in maniera differenziata a seconda dei diversi ambiti: a titolo esemplificativo, gli interventi attinenti all'erogazione e gestione del credito possono riguardare anche aspetti legati alle regole sull'operatività in settori quali armamenti e politiche energetiche.

Nel corso del 2020 le strutture del CAO hanno partecipato - tra l'altro - al monitoraggio dell'andamento di alcune attività progettuali legate a tematiche ESG, quali il progetto ISP4ESG e lo specifico cantiere "ESG/Impact" del progetto di integrazione tra Intesa Sanpaolo e UBI Banca.

\* Sono stati inoltre completati 14 interventi di audit che erano in corso al 31/12/2019.

## WHISTLEBLOWING

Dal 2016 è attivo un sistema di segnalazione da parte del Personale di atti o fatti che possano costituire violazioni delle norme disciplinanti l'attività bancaria (whistleblowing). Il whistleblowing, che assicura la riservatezza del segnalante, escludendo il rischio di comportamenti ritorsivi, sleali o discriminatori incoraggia i collaboratori (anche fornitori e consulenti) a segnalare fatti o comportamenti di cui vengano a conoscenza che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività bancaria o connesse o strumentali ad essa, o altre condotte illecite. Il Chief Audit Officer è la struttura incaricata di assicurare il corretto svolgimento del processo; nel 2020 sono state ricevute 21 segnalazioni, di cui 8 giudicate non pertinenti mentre 13 hanno comportato l'avvio di specifici accertamenti.

## CONTENZIOSO E SANZIONI

Al 31 dicembre 2020 risultavano pendenti a livello di Gruppo circa 26.300 vertenze, (di cui Gruppo UBI 3.300) diverse da quelle di tipo fiscale, con un petitum<sup>1</sup> complessivo di circa 4.100 milioni di euro (di cui Gruppo UBI 1.224 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 2020 il valore complessivo della pretesa per contenziosi fiscali (imposta, sanzioni e interessi) è di 211 milioni di euro, in aumento rispetto ai 175 milioni di euro del 31 dicembre 2019.

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 pagg. 201-202).

Per quanto riguarda il contenzioso del lavoro, a fine dicembre 2020 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. 528-541) [i].

<sup>1</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.

A painting depicting a grand, ornate hall, likely a theater or opera house from the 18th century. The architecture is highly detailed with gold-colored moldings and carvings. A large, dark, arched opening in the background leads to another room. In the foreground, a group of people in 18th-century attire are gathered on a stone floor. Some are standing in pairs, while others are walking or talking. The lighting is dramatic, coming from several large, round chandeliers hanging from the ceiling on the right side.

Società

## I TEMI RILEVANTI

Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	pag. 92
Qualità del servizio	pag. 92
Tutela del cliente e vendita responsabile	pag. 97
Salute e sicurezza del cliente	pag. 98
Innovazione e digital transformation	pag. 100
I processi di digitalizzazione verso la Banca multicanale integrata	pag. 100
Sicurezza informatica	pag. 102
Il canale della rete fisica e l'integrazione con le strutture online	pag. 104
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	pag. 106
Inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili	pag. 106
Supporto al Terzo Settore	pag. 110
Educazione e diffusione della cultura finanziaria	pag. 111
Sostegno al tessuto produttivo e all'innovazione	pag. 112
Investimenti e assicurazione sostenibili	pag. 120
Investimenti sostenibili	pag. 120
Assicurazione sostenibile	pag. 127
Supporto alla comunità	pag. 129
Contributo alla comunità	pag. 129
Iniziative sociali di rilievo per il Gruppo	pag. 132
Promozione della cultura per la coesione sociale	pag. 138
Iniziative a sostegno della comunità	pag. 141
Responsabilità verso la catena di fornitura	pag. 147

## PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

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

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

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

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

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

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

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

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

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2020	Obiettivi al 2021
Banca dell'economia reale	Credito a medio lungo termine erogato all'economia reale	~€87,4mld (~€205,6mld da inizio 2018)	▪ ~€250mld (valore cumulato 2018-2021)
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Net Promoter Score*	NPS Retail: 21; NPS Exclusive: 15; NPS Imprese: 22. NPS Terzo Settore: 25. Nel 2020, l'indagine è il risultato di circa 700.000 rilevazioni su clienti Retail ed Exclusive, 45.000 rilevazioni su clienti Imprese e 9.000 rilevazioni su clienti Terzo Settore	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: 52,8 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 32,8 gg (vs NR 45 gg); Servizi di pagamento: 24,1 gg (vs NR 15 gg lavorativi); Ordinari: 19,9 gg (vs NR 30 gg)	Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti
	Estensione della piattaforma multicanale e trasformazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ~10,3mln di clienti multicanale (9,2mln nel 2019) pari a circa l'88% della clientela</li> <li>▪ ~11,6mln di transazioni dematerializzate (44,6 mln dal 2018) e 60% delle attività digitalizzate (35% nel 2019)</li> <li>▪ ~6,5mln di clienti connessi almeno una volta alla nuova App dal 2018</li> <li>▪ 42 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (89%)</li> </ul>	70% delle attività digitalizzate
	Progetto Start-up	Analizzate circa 1.400 start-up (oltre 2.650 dal 2018) in 8 programmi di accelerazione con 155 startup assistite nel 2020 (circa 390 dal 2018) presentandole a selezionati investitori e attori dell'ecosistema (circa 5.600 fino ad oggi)	100% delle Società del Gruppo inserite nel Modello di cyber security
	Blocco di transazioni fraudolente	Bloccate transazioni fraudolente per ~€162mln per i clienti privati e ~ €33mln per i clienti imprese	Rafforzamento della cyber security
	Formazione ai collaboratori sulla sicurezza informatica	68.876 partecipanti; 214.295 ore erogate	
	Numero di rapine	5 (20 nel 2019)	Attenzione continua alla sicurezza del cliente e dei collaboratori
Inclusione finanziaria e accesso al credito	Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale	Circa €37,2mld erogati, pari al 42,5% sul totale dei finanziamenti	Rafforzamento delle iniziative per favorire l'inclusione finanziaria e per il sostegno alle fasce vulnerabili
	Microcredito e prestiti anti-usura erogati	Circa €85mln	
	Sostegno alle popolazioni colpite da eventi calamitosi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sostegno alle famiglie e alle imprese colpite da terremoti e altri disastri naturali tramite remissione di mutui o moratoria su immobili crollati (circa 300 moratorie nel 2020 per €500mln di finanziamenti residui) e ~€163mln di finanziamenti agevolati nel 2020 (€497mln dal 2018)</li> <li>▪ Per fronteggiare l'emergenza COVID-19, nel 2020 risultano finalizzati dal Gruppo circa € 32mld di finanziamenti, di cui quasi €30mld a valere sul Decreto Liquidità</li> </ul>	

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2020	Obiettivi al 2021
	Fund for Impact	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ per Merito, la prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari che studiano in Italia o all'estero: €51,5mln concessi (€90,6mln dall'inizio del 2019)</li> <li>▪ Lanciato nel luglio 2020 MAMMA@WORK, un prestito a condizioni fortemente agevolate per conciliare maternità e lavoro nei primi anni di vita dei figli: €236.000 concessi</li> <li>▪ Avviata ad Agosto 2020 la nuova iniziativa XME StudioStation: prestiti alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza: €1,2mln concessi</li> <li>▪ Annunciate nel gennaio 2020 due nuove iniziative a supporto delle madri lavoratrici in India e delle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici</li> </ul>	Sviluppo di un fondo di circa €250mln per consentire l'erogazione di prestiti per circa €1,25mld (ampliato a €1,5mld in seguito all'integrazione di UBI Banca) a categorie con difficoltà di accesso al credito
	Credito erogato a supporto delle imprese sociali e al Terzo Settore	Circa €400mln (~€800mln da inizio 2018)	Nuovo credito a medio/lungo termine a supporto delle imprese sociali per €700mln (valore cumulato 2018-2021)
Investimenti sostenibili e protezione del cliente	Fondi Etici/ESG	22,8% della quota di mercato di Gruppo (30,4% con il contributo di UBI Banca) per patrimoni di fondi SRI in Italia (dicembre 2020). Per Eurizon, €17,7mld di fondi Etici e ESG (10,1% rispetto al patrimonio totale dei fondi di diritto italiano ed estero); 55 prodotti dedicati; lanciati 18 nuovi fondi nel 2020. Per Fideuram €707,6mln di fondi Etici/ESG, per Pramerica €6,1mld di fondi Etici/ESG.	Rafforzamento della leadership negli investimenti sostenibili
	Attività di engagement con società emittenti	840 engagement condotti da Eurizon con 573 società emittenti. Delle società, nelle quali è stato condotto l'engagement, circa il 24% hanno riguardato principalmente tematiche ESG.	Potenziamento dell'attività di engagement in linea con i Principi di Stewardship
	Premi lordi assicurazioni non-motori	€1.093mln (€558mln nel 2019)	Sviluppo dell'offerta di protezione
Supporto alla Comunità	Contributo monetario alla comunità**	Circa €184mln (€86mln nel 2019) di cui oltre il 57% in ambito salute e il 7% in emergenze civili e umanitarie	Diventare un modello di riferimento per la società in termini di responsabilità sociale e culturale
	Progetto Cibo e riparo per le persone in difficoltà	Dal 2018 erogati circa 16,1mln di pasti 994.000 posti letto 228.000 farmaci 178.000 indumenti	Lotta contro la povertà con la distribuzione di 10.000 pasti al giorno (3,6mln all'anno) e l'offerta di 6.000 posti letto al mese (72.000 all'anno), 3.000 medicine e vestiti al mese (36.000 farmaci e 36.000 indumenti all'anno)

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2020	Obiettivi al 2021
Supporto alla Comunità	Programma Giovani e Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ~5.800 giovani, di età 18-29 anni hanno inviato la propria candidatura nel 2020 (~15.000 dal 2019)</li> <li>▪ ~1.700 studenti intervistati e ~740 studenti formati/in formazione attraverso 33 corsi nel 2020</li> <li>▪ ~1.400 aziende coinvolte dall'inizio del Programma</li> </ul>	Il programma ISP Giovani e Lavoro, avviato nel 2019 in partnership con Generation, è finalizzato alla formazione e all'inserimento di 5.000 giovani nel mercato del lavoro italiano su un orizzonte temporale pluriennale
	Formazione digitale ai giovani	<p>Avviata l'iniziativa P-Tech in partnership con IBM, con l'obiettivo di formare giovani professionisti nell'ambito dei nuovi skills digitali: attività di mentoring con 20 mentor ISP per 40 giovani professionisti</p>	
Attività culturali		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contributo monetario per Arte e Cultura pari a oltre €28,6mln</li> <li>▪ Presentato il progetto per la quarta location delle Gallerie d'Italia in Piazza San Carlo a Torino. 6.000mq</li> <li>▪ dedicati alla fotografia, al mondo digitale e all'arte contemporanea</li> <li>▪ Le mostre presso Gallerie d'Italia (Tiepolo a Milano, Liberty a Napoli, Futuro a Vicenza), organizzate dopo il primo lockdown, sono rimaste aperte fino alla chiusura del 3 novembre a causa dell'emergenza COVID</li> <li>▪ L'inaugurazione in streaming di (i) Tiepolo ha raggiunto oltre 561.000 utenti, 318.000 visualizzazioni del video, 13.000 interazioni. Tiepolo è diventato un tour virtuale (~9.700 visualizzazioni) e un'esperienza immersiva innovativa (22.000 visite), per consentire al pubblico di accedere alla mostra online; (ii) "Ma noi Ricostruiremo" mostra in Gallerie d'Italia – Milano (foto nell'Archivio Publifoto di ISP) raggiungendo 400.000 utenti, oltre 250.000 visualizzazioni del video, 19.000 interazioni</li> <li>▪ ISP è partner di Artissima a Torino, una delle più importanti fiere dell'arte contemporanea. "Folle" mostra digitale, parte dell'edizione "unplugged" di Artissima 2020, con foto dall'Archivio Publifoto di ISP, trasmesso su artissima.art, ha ottenuto più di 11.000 visualizzazioni</li> <li>▪ Conferenza live streaming presso Gallerie d'Italia – Milano, sul ruolo dell'eredità culturale come risorsa strategica per lo sviluppo sostenibile, prodotto in collaborazione con il quotidiano nazionale Il Foglio e con la partnership divulgativa di ANSA (1,7mln di utenti, oltre 1,2mln di visualizzazioni del video, oltre 15.000 interazioni)</li> </ul>	Valorizzazione e condivisione del patrimonio artistico e culturale del Gruppo e promozione della cultura e della conoscenza del patrimonio del Paese

(\*) Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

(\*\*) Il contributo monetario alla comunità è calcolato secondo la metodologia B4SI.

# Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

## POLITICHE AZIENDALI

In coerenza con i valori e i principi di condotta definiti nel Codice Etico, che si basano sull'ascolto e dialogo, sulla trasparenza ed equità e sulla tutela della sicurezza nelle relazioni commerciali, il Gruppo pone il cliente al centro dell'attenzione e aspira a mantenere i rapporti a un livello di eccellenza. Tali valori e principi sono recepiti in norme essenziali di comportamento definiti nel Codice Interno di Comportamento di Gruppo che ne impegna al rispetto consiglieri di amministrazione, dipendenti e altri collaboratori. Inoltre, per specifiche aree di attività che governano la qualità della relazione con la clientela, sono previste Linee Guida di governance e regole improntate all'attivazione di processi che, adottando modelli ad elevato livello di tutela, improntano i comportamenti a criteri di sostanziale buona fede e correttezza nella relazione. Anche gli aspetti di salute e sicurezza dei clienti sono presidiati con politiche che stabiliscono principi, regole di comportamento e definizione di responsabilità nella relazione operativa in filiale.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

La Divisione Banca dei Territori, grazie alle indagini di soddisfazione, è in grado di ascoltare la voce del cliente, di intercettare prontamente i temi emergenti dalle azioni di advocacy e di intervenire in maniera efficace per individuare azioni coerenti di miglioramento. La Divisione ha costruito e reso operativo un vero e proprio sistema di ascolto a 360 gradi, attraverso numerosi strumenti:

- l'NPS (Net Promoter Score) rappresenta la prima linea di ascolto per Banca dei Territori e permette di cogliere in maniera sintetica ed efficace, con una singola domanda, la propensione del cliente a raccomandare la Banca e quindi la sua soddisfazione complessiva;
- l'INS (Indice Netto di Soddisfazione) costituisce lo strumento per monitorare la soddisfazione in merito a prodotti, servizi e alla relazione (ad esempio col proprio gestore), oltre che verso l'esperienza (ad esempio nella sottoscrizione di nuovi prodotti);
- il programma SElok (costituito da 4 indicatori principali: NPS, eccellenza nel servizio, eccellenza operativa ed eccellenza nel credito) che, 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.

Il sistema di ascolto si è ulteriormente evoluto nel corso del 2020:

- per l'NPS, includendo nuovi territori e segmenti commerciali quali le Aziende Retail da gennaio e i clienti del Terzo Settore da giugno, e innovando il processo per ricontattare i clienti che desiderano essere richiamati dopo aver risposto alla survey NPS;
- per l'INS, attivando numerosi nuovi touchpoint sui canali digitali (in particolare sulla App per i clienti Privati) e allargando il perimetro dei prodotti monitorati dalle indagini annuali di Customer Satisfaction.

Nel corso del 2020, per la survey NPS sono stati raccolti in totale circa 700.000 feedback da clienti Retail ed Exclusive, 45.000 da Imprese e 9.000 dal Terzo Settore.

Alle rilevazioni NPS si sono affiancate le indagini di Customer Satisfaction, di Customer Experience, le ricerche e le survey interne.

Nel 2020 per le survey di Customer Satisfaction è stato allargato il perimetro di indagine relativo all'uso e possesso dei prodotti, estendendo da 6 a 15 le categorie di prodotti monitorate e raccogliendo nel complesso oltre 20.000 feedback. Inoltre, le indagini di Customer Experience, che monitorano nel continuo la percezione dei clienti a valle di un'interazione con la Banca attraverso i vari canali disponibili (fisici e digitali), sono state ulteriormente arricchite consentendo di ottenere circa 800.000 risposte.

Per quanto riguarda le ricerche, che approfondiscono i bisogni dei clienti e misurano il gradimento rispetto a specifici ambiti di interesse e nuovi concept di prodotto, sono stati gestiti 20 progetti, raccogliendo circa 13.000 feedback.

Infine, attraverso le survey interne, che monitorano la soddisfazione dei dipendenti della Divisione, sono stati raccolti circa 9.000 feedback, su temi che vanno dalla fruibilità degli strumenti alla relazione col cliente.

A causa dell'emergenza COVID-19 le survey NPS sono state sospese a marzo e aprile. Alla ripartenza, a maggio, si è colta l'occasione per ascoltare la voce dei clienti sull'esperienza appena vissuta e su come hanno percepito il supporto ricevuto dalla Banca. Le evidenze raccolte sono state molto positive: oltre il 70% dei clienti ritiene che la Banca abbia prestato la giusta attenzione ai bisogni della clientela (con punte del 79% per le Aziende Retail); quasi l'80% ritiene che la Banca sia andata incontro ai bisogni dell'Italia e infine oltre l'80% (con punte del 91% per i clienti Privati) ritiene che le misure di sicurezza adottate nelle Filiali siano state adeguate. Tra i principali elementi di soddisfazione, i commenti dei clienti evidenziano la prontezza con cui la Banca ha risposto all'emergenza, l'efficienza, la cortesia e la velocità di adeguamento alle mutate esigenze della clientela, oltre all'ottima gestione degli strumenti online.

Proprio l'operatività online e in generale il contatto a distanza con la Filiale e con la Filiale Online diventano temi centrali per i prossimi mesi, in cui l'emergenza sanitaria lascerà il passo a una nuova normalità ("new normal") che inizia a caratterizzarsi nei suoi tratti principali. Interrogati sulle aspettative di contatto con la Banca nel futuro, infatti, solo una minoranza di clienti dichiara di voler continuare a utilizzare principalmente la Filiale (15% dei rispondenti), mentre oltre il 60% si dichiara intenzionato a usare maggiormente i canali digitali (sito Internet e App) e il 25% il contatto a distanza (incontro virtuale / telefonico col Gestore e Filiale Online). I risultati NPS del 2020 evidenziano un miglioramento rispetto al 2019 per tutti i segmenti di clientela della Divisione Banca dei Territori. Tale trend è frutto del rafforzamento della relazione con la Banca e risulta positivamente influenzato anche dal giudizio sull'operato di Intesa Sanpaolo durante l'emergenza sanitaria. In particolare, per la clientela Imprese la piena applicazione del nuovo modello di servizio, lanciato da inizio 2019, si è riflessa in un miglioramento significativo dell'NPS.

#### **NET PROMOTER SCORE – NPS®**

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

#### **LA VOCE DEL CLIENTE ALL'INTERNO DEL PREMIO VARIABILE DI RISULTATO PER LA BANCA DEI TERRITORI**

L'NPS, unitamente agli altri tre indicatori monitorati nell'ambito del programma SElok, a partire dal 2016 concorre per il 25% all'Indicatore Sintetico di Performance utilizzato per la determinazione del Premio di Eccellenza all'interno del Premio Variabile di Risultato delle Filiali della Divisione Banca dei Territori. Nel 2020 il contributo dell'NPS è stato ulteriormente valorizzato, divenendo anche fattore di rettifica dei Ricavi che corregge di +/- 5 punti il valore finale e sempre dal 2020 tutto l'impianto è stato esteso anche alle Filiali del Terzo Settore.

Nell'ambito del Sistema di Eccellenza Tutela, avviato nel 2018 e destinato alle Filiali Retail, Exclusive e Imprese, è previsto un indicatore di Customer Satisfaction relativo al momento di sottoscrizione delle Polizze di Tutela, che funge da correttivo della quota del premio spettante nella misura del +/- 10%.

Inoltre, sempre a partire dal 2020, l'INS - Indice Netto di Soddisfazione - che esprime la soddisfazione dei clienti in merito al servizio offerto dai Gestori Remoti è utilizzato come correttivo (+/- 10%) del Premio di eccellenza delle Filiali Remote.

## 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 2020, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking (IMI CIB) ha progettato e realizzato le seguenti indagini:

- 1.147 clienti in Italia (926) e all'estero (221) sono stati coinvolti on-line e telefonicamente nell'indagine volta a delineare il livello di maturità digitale di aziende e istituti finanziari del perimetro IMI CIB. Si è voluto delineare, inoltre, lo scenario atteso nei prossimi 24 mesi, rispetto alle dinamiche di mercato e all'accelerazione dello sviluppo digitale innestata dal COVID-19, rispetto ad attività di front, middle, back office. Il tasso di risposta è stato del 36% (34% Italia, 47% estero).
- 69 referenti, con ruolo di Investor Relator di aziende appartenenti al segmento STAR, sono stati coinvolti online in una ricerca qualitativa finalizzata a comprendere quali driver strategici siano ritenuti di maggior impatto nel determinare il successo per le aziende con particolare riferimento a temi di Circular Economy e ESG. Il tasso di risposta è stato del 59%.
- 716 clienti corporate sono stati invitati a partecipare, sempre in tema sostenibilità, a una ricerca con l'obiettivo di comprendere l'approccio della clientela in merito alle tematiche legate alla sostenibilità e conoscere i bisogni e le intenzioni di azione in ambito ESG. Il tasso di risposta è stato del 18%.
- 36 clienti corporate italiani ed esteri sono stati intervistati telefonicamente in merito alla qualità del servizio offerto per le Request For Proposal (RFP) vinte nello scorso triennio o – in caso di scelta ricaduta su altro istituto – ai razionali di scelta. Il tasso di risposta è stato del 61%.
- 290 referenti di clienti Trade Finance sono stati coinvolti online in una ricerca quantitativa con l'obiettivo di valutare la soddisfazione della clientela corporate sulla gestione dell'operatività in ambito estero specialistico e transazionale. Il tasso di risposta è stato del 34%. L'indice Net Promoter Score (NPS) è pari a 56%.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLE BANCHE ESTERE

Nel 2020 la Divisione Banche Estere ha rafforzato l'attività di coordinamento delle 11 banche estere per lo sviluppo di nuove iniziative e di processi sempre più evoluti di ascolto della clientela retail, mediante la definizione di un framework di indicatori e prassi di Gruppo in ambito Customer Satisfaction e la creazione di una nuova unità dedicata all'analisi della qualità dei prodotti e servizi erogati e dei reclami.

Le indagini di benchmarking in CIB Bank in Ungheria, Banca Intesa Beograd in Serbia, VÚB Banka in Slovacchia, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, Privredna Banka Zagreb in Croazia, Bank of Alexandria in Egitto hanno coinvolto oltre 10.000 clienti. Inoltre, grazie al programma di ascolto Instant Feedback – NPS attivo in sei banche, sono state raccolte circa 160.000 opinioni della clientela in merito ai loro momenti relazionali con la Banca.

A partire dal 2020 si è proceduto, inoltre, ad inserire l'analisi dell'andamento dei reclami per 4 banche e ad impostare una prima strutturazione del processo di trattamento dei reclami pervenuti tramite il sito vetrina delle Banche Estere.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI DELLA INSURANCE

Il sistema di rilevazione della Customer Satisfaction della Divisione Insurance coinvolge su base volontaria tutte le chiamate ricevute al Servizio Clienti tramite un questionario di due domande per la valutazione del Servizio. L'iniziativa si affianca a quella già attiva per i clienti del business Danni che nel 2020 hanno espresso un livello di soddisfazione significativo. In particolare, su una scala da 0 a 10 i voti medi raccolti sono stati i seguenti: 9,0 per la richiesta di assistenza stradale; 8,6 per la gestione dei sinistri RC auto; 8,8 per la gestione dei sinistri Corpi Veicoli Terrestri (CVT); 8,1 per la richiesta di Assistenza in casa e 7,9 per la gestione dei Sinistri Casa.

Nel corso dell'anno è stata inoltre realizzata un'indagine sui clienti a valle delle telefonate con il Servizio Clienti. Anche in questo caso sono stati ottenuti buoni risultati. In particolare, su una scala da 1 a 5, il voto medio è stato 4,5 nella soddisfazione generale e 4,5 nella gestione della chiamata.

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

Nel 2020 è stata effettuata un'indagine di Customer Satisfaction della Divisione Private Banking sulle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest e sulla Rete Intesa Sanpaolo Private Banking. L'indagine ha tenuto conto delle peculiarità distintive dei due modelli di servizio ed ha coinvolto un campione di clienti residenti su tutto il

territorio nazionale tramite la compilazione, su piattaforme differenti, di due distinti questionari resi disponibili esclusivamente in modalità digitale.

I questionari, a cui hanno risposto 66.153 clienti (50.681 per la Rete Fideuram, 13.472 per la Rete Sanpaolo Invest e 2.000 per la Rete Intesa Sanpaolo Private Banking), indagano su diversi punti di contatto tra la Divisione ed il cliente, tra cui la relazione con il Private Banker, l'assistenza alla clientela e i servizi online.

I risultati dell'indagine hanno confermato un'elevata soddisfazione dei clienti per tutte e tre le Reti. Il rapporto con il Private Banker risulta sempre uno degli elementi fondamentali per l'apprezzamento del servizio offerto: in particolare i clienti ne riconoscono la disponibilità, la preparazione, la capacità di proporre soluzioni e la cortesia nella relazione.

Dalle indagini condotte emerge che, nell'attuale contesto, si rafforza ulteriormente l'apprezzamento per la solidità e l'affidabilità, l'appartenenza a un grande Gruppo, la multicanalità, la presenza dei migliori professionisti e l'attenzione alle esigenze dei clienti. Sono molto apprezzate anche la comprensione delle esigenze dei clienti, la capacità di farli sentire privilegiati, nonché l'attenzione alla privacy e l'attitudine ad anticipare le criticità. Grazie alle risposte ottenute i due importanti indicatori evidenziano esiti positivi: il Net Promoter Score (NPS) è risultato pari a 49 (47 nel 2019) e l'indice di soddisfazione (Customer Satisfaction Index) pari a 8,5, in linea con l'indagine dello scorso anno.

Nei questionari rivolti ai clienti si è colta l'occasione per porre alcune domande dedicate alle tematiche relative agli investimenti sostenibili al fine di indagare la conoscenza dei clienti su tali temi e la propensione ad investire il patrimonio in prodotti ESG.

Per quanto riguarda i clienti delle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest dall'indagine emerge che le tematiche ESG sono conosciute da oltre il 60% dei clienti e il 45% ritiene che tali investimenti creino valore per sé stessi e per la comunità e l'ambiente (dato in aumento rispetto alla rilevazione dello scorso anno, 41%). La percentuale sale al 52% e al 53% se si considerano rispettivamente la fascia di clienti Private e la fascia di clienti con un profilo di rischio aggressivo (entrambe si attestavano al 48% nel 2019). Inoltre, il 31% dei clienti è disponibile ad investire più del 30% del proprio patrimonio in prodotti sostenibili (29% nel 2019).

Relativamente ai clienti Intesa Sanpaolo Private Banking emerge che tali tipologie di investimenti sono conosciute da oltre il 50% dei clienti coinvolti, che il 27% ne possiede già in portafoglio, e che oltre il 64% del campione, a parità di rendimento, preferirebbe investire in strumenti sostenibili.

## LA GESTIONE DEI RECLAMI

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

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

L'impianto normativo, procedurale e organizzativo adottato dal Gruppo, è definito dalle Linee Guida per la gestione dei reclami, dei disconoscimenti, degli esposti ad autorità di vigilanza e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione alternativa delle controversie, approvate nel 2016 dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e recepite successivamente dalle varie componenti del Gruppo.

Nel 2020 sono state registrate complessivamente 128.083 istanze<sup>1</sup> a livello di Gruppo suddivise come segue:

Banca dei Territori: sono state registrate complessivamente 67.781 istanze (in aumento del 32% rispetto al 2019) di cui 53.732 relative a Banche e Società del Gruppo<sup>2</sup> e Banca 5 (+35% rispetto al 2019) e 14.049 presentate da ex clienti di Accedo (in aumento del 20%). L'aumento è correlato sia all'emergenza COVID-19 sia all'incremento di istanze relative, più in generale, alla qualità del servizio reso alla clientela, alle frodi sui sistemi di pagamento digitali e a malfunzionamenti del sito e dell'APP nonché delle apparecchiature (Bancomat, POS, MTA).

Nel corso del 2020 è stato definito l'esito di 49.255 reclami e reiterazioni, di cui 15.201 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 2.805 hanno comportato esborsi; per quanto attiene, invece, la gestione dei reclami riferiti alla pregressa attività di Accedo ulteriori 4.480 reclami e reiterazioni hanno comportato esborsi.

Escludendo le istanze presentate da ex clienti di Accedo, che a fronte dell'estinzione anticipata di finanziamenti con cessione del quinto dello stipendio reclamano la restituzione pro-quota di commissioni e/o oneri pagati al momento dell'erogazione, si riportano di seguito i reclami e le reiterazioni presentati per le diverse categorie di prodotto/servizio:

(1) 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).

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

- tematiche organizzative e gestione e funzionalità dei siti internet: 16.352 reclami e reiterazioni (+36%). Tale crescita è stata determinata sia dagli effetti direttamente correlati all'emergenza sanitaria - che hanno originato 1.316 reclami - sia da alcune criticità di natura organizzativa, già emerse negli anni precedenti ed amplificate in corso d'esercizio, essenzialmente inerenti alle difficoltà di contatto con la Banca lamentate dalla clientela
- sistemi di pagamento: 13.464 reclami e reiterazioni (+33%), prevalentemente relativi agli esiti delle richieste di disconoscimento di operazioni effettuate con carte di pagamento o tramite i servizi di internet banking, oltre che a errori o ritardi nell'esecuzione delle disposizioni di bonifico;
- finanziamenti: 11.687 reclami e reiterazioni (+50%). La categoria è quella in cui si è registrata la maggiore incidenza di istanze correlate all'emergenza sanitaria (2.841 reclami) e, più in particolare, alla gestione dei provvedimenti governativi a sostegno dell'economia (concessione delle agevolazioni previste dai Decreti Cura Italia e Liquidità).
- conti correnti, depositi e dossier titoli: 4.370 reclami e reiterazioni (+18%) motivati da errori o ritardi nell'esecuzione delle operazioni, in gran parte riferiti alla tardata o mancata estinzione dei rapporti, condizioni economiche e loro applicazione, difetti di comunicazione da parte della Banca.
- servizi di investimento: 2.019 reclami e reiterazioni (-6%), principalmente riferiti alla tardiva/mancata evasione di richieste di documentazione finalizzate all'adesione al FIR per il risarcimento dei danni conseguiti a investimenti in titoli emessi dalle ex Banche Venete, errori e anomalie su operazioni di compravendita di strumenti finanziari, insoddisfazione per il rendimento dei prodotti finanziari
- prodotti assicurativi: 2.543 reclami e reiterazioni (+29%) riguardanti principalmente polizze collegate a finanziamenti, polizze vita ramo I e polizze ramo III, la cui motivazione prevalente è riferita alla correttezza del processo di vendita e/o a ritardi o mancanze nella liquidazione.

Divisione IMI Corporate & Investment Banking: il numero di istanze si conferma ridotto in ragione della tipologia di operatività svolta e di clientela servita, con 587 istanze ricevute dalle entità estere (583 su Banca Intesa – Federazione Russa e 4 su ISP Bank Luxembourg) e 3 istanze ricevute con riferimento al perimetro ex Banca IMI, con una riduzione del 6% rispetto all'anno precedente. Le istanze rilevate hanno determinato esborsi per importi contenuti (meno di € 5 mila concentrati sulle entità estere).

Divisione Private Banking: sono state registrate complessivamente 2.591 istanze, con un incremento pari al 17%. La maggior parte dei reclami è riconducibile ad errori di esecuzione di ordini dovuti a malfunzionamenti del sito oppure a temporanee anomalie verificatesi sulla piattaforma operativa e di consulenza e a problematiche legate alla trasmissione dei flussi tra collocatore e soggetto incaricato dei pagamenti; a lamentele relative a frodi su bonifici e carte di pagamento, a errori o ritardi nella chiusura o nel trasferimento di conti correnti e dossier titoli, nella liquidazione di polizze. Nel corso del 2020 è stato definito l'esito di 2.429 reclami e reiterazioni, di cui 928 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 233 hanno comportato esborsi.

International Subsidiary Banks<sup>(3)</sup>: sono state complessivamente registrate 46.703 istanze, con un aumento del 9%. Le doglianze si concentrano principalmente su quattro Banche (VÚB Banka, Privredna Banka Zagreb, Banca Intesa Beograd, CIB Bank) che hanno registrato il 94% delle istanze della Divisione e sono riferite principalmente a (i) frodi e/o disservizi sui sistemi di pagamento e (ii) difficoltà che hanno caratterizzato l'applicazione delle misure di agevolazione del credito introdotte dalle Autorità nazionali a seguito dell'emergenza Covid-19. Nel corso del 2020 sono state evase 47.233 istanze, di cui 25.501 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 4.575 hanno comportato esborsi.

Divisione Insurance: sono state registrate 5.574 istanze, (+15% rispetto al 2019), a cui si aggiungono 4.646 istanze ricevute da Intesa Sanpaolo RBM Salute, la nuova compagnia operante nel settore dell'assistenza sanitaria, entrata nel perimetro della Divisione Insurance a partire da maggio 2020.

Con riferimento alle Compagnie del comparto Vita (Intesa Sanpaolo Vita, Fideuram Vita, Intesa Sanpaolo Life) la crescita complessiva delle doglianze è focalizzata soprattutto sull'area liquidativa ed è riconducibile principalmente ai ritardi verificatisi durante l'emergenza COVID-19 nella raccolta della documentazione obbligatoria ai fini del perfezionamento delle operazioni di liquidazione e all'andamento dei mercati finanziari, che ha inciso negativamente sui valori di liquidazione delle polizze, soprattutto nel primo semestre dell'anno. Per quanto riguarda Intesa Sanpaolo Assicura, l'incremento delle contestazioni è riconducibile essenzialmente all'area liquidativa (reiezione contrattuale, gestione della pratica di sinistro e relative tempistiche di liquidazione, contestazione dell'importo liquidato) e ad aspetti amministrativi (storno incassi e gestione del post vendita). Infine, relativamente a ISP RBM Salute, i motivi di contestazione più ricorrenti, ai quali è riconducibile più del 80% dei reclami, riguardano la documentazione a supporto delle richieste di indennizzo, la correttezza dell'applicazione dei criteri per il calcolo della liquidazione, le tempistiche di gestione dei sinistri e le problematiche di accesso alle strutture convenzionate.

(3) Il perimetro comprende le seguenti Società: Alexbank, Banca Intesa Beograd (BIB), CIB Bank, Eximbank, ISP Bank Albania, ISP Bank Romania, ISP Bank Slovenia, ISP Bosnia e Herzegovina (BiH), Pravex Bank, Privredna Banka Zagreb (PBZ), VUB Banka, Yi Tsai.

Nell'anno sono state evase 9.787 istanze, di cui 2.626 hanno trovato accoglimento e fra queste 177 hanno comportato esborsi.

Divisione Asset Management: sono state registrate 198 istanze, con un incremento del 55%, riconducibile al trend negativo registrato dai mercati finanziari a partire da febbraio a causa della pandemia COVID-19. Le contestazioni hanno riguardato, nella quasi totalità, l'operatività di Eurizon Capital SGR e in particolare la gestione collettiva del risparmio. Nel 2020 sono state evase 200 istanze, di cui solo 28 accolte e fra queste 9 hanno comportato esborsi.

## 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 ad uno stesso prodotto/servizio. I principali documenti dell'offerta, redatti secondo requisiti di chiarezza e comprensibilità, sono presenti, oltre che in filiale, anche sul sito internet della Banca, nella sezione Trasparenza bancaria [\[i\]](#) in particolare, con riferimento ai Fogli Informativi dei prodotti e dei servizi, alle Guide specifiche e ai Documenti informativi delle condizioni offerte alla generalità della clientela.

### INVESTIMENTI: IL SERVIZIO DI CONSULENZA

Nell'ambito degli investimenti Intesa Sanpaolo ha scelto, già dal 2007, di offrire ai clienti il più alto livello di tutela 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 stato introdotto, ed è pienamente operativo, un impianto di Regole specifiche alle quali il personale della Banca deve fare riferimento. Dall'entrata in vigore della Direttiva MiFID II e dei Regolamenti europei in tema di protezione degli investitori\*, 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 ha introdotto nuovi adempimenti in termini di governo degli strumenti finanziari, requisiti di conoscenza e competenza del personale preposto alla prestazione dei servizi di investimento e informativa ex ante ed ex post su costi, oneri e incentivi dei prodotti e servizi offerti.

Tra i progetti in ambito consulenza, Valore Insieme rappresenta un'offerta di consulenza globale erogata dai gestori in filiale avvalendosi di un'innovativa piattaforma di relazione che fornisce un supporto consulenziale evoluto e personalizzato in tutte le fasi di costruzione, protezione e trasmissione dell'intero patrimonio, anche attraverso prodotti di investimento dedicati (quali ad esempio i fondi Multimanager Exclusive). È un servizio rivolto a chi cerca un rapporto esclusivo che unisca una piattaforma innovativa al supporto professionale e continuo di un gestore dedicato.

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

I nuovi prodotti e servizi e le loro successive variazioni sono assoggettati al processo di Product Governance e oggetto di verifica da parte della Funzione Compliance per garantire il rispetto sostanziale e formale della normativa interna ed esterna. Le valutazioni di conformità sono condotte nel rispetto dei principi di correttezza e tutela dell'interesse dei clienti e attengono anche alla qualità dell'informativa fornita, alla coerenza dei servizi, dei prodotti o delle operazioni con le esigenze e le caratteristiche della clientela alla quale sono indirizzati.

Il processo di Product Governance permette di gestire con chiarezza e rigore le singole fasi che prevedono lo sviluppo, l'approvazione ed il monitoraggio di nuovi prodotti o servizi. Ogni attività vede la partecipazione di più strutture al fine di analizzare e valutare le caratteristiche dei singoli prodotti e servizi, sia realizzati dalla Banca sia da produttori terzi, come richiesto dalla normativa\*\*. I prodotti e servizi oggetto di clearing sono soggetti ad un periodico monitoraggio post-vendita al fine di valutarne la rispondenza rispetto ai parametri di target market predefiniti e alle caratteristiche della clientela di riferimento.

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.

\* Direttiva 2014/65/UE (cd. MiFID II), Regolamento 2014/600/UE (cd. MiFIR) e Regolamento 2014/1286/UE (cd. PRIIPs).

\*\* Direttiva 2014/65/UE (cd. MiFID II) ed ESMA 35-43-620\_guidelines\_on\_MiFID II Product Governance.

## BUSINESS CONDUCT ADVISORY

Nel 2020 la funzione Business Conduct Advisory (BCA), creata nel 2018, ha continuato le attività di consulenza di business conduct valutando le proposte dei nuovi prodotti presentate dalle Banche Estere in ottica di riduzione del rischio di condotta sui mercati nel perimetro ISBD. Nel corso del 2020 il 47% dei pareri sono stati relativi a tematiche ESG (Environmental, Social & Governance), rispetto al 34% del 2019.

## 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 (Ministero Sviluppo Economico) e rappresentative a livello nazionale. In tale contesto ha sottoscritto il 12 aprile 2019 l'accordo quadro - denominato Innoviamo le Relazioni - che prevede la formazione di 6 tavoli di confronto permanenti sulle tematiche di maggiore interesse: Prodotti e Servizi, Normativa e Authority, Educational, Assistenza Clienti e Conciliazione, Sostenibilità, Rapporti Territoriali.

Nel corso del 2020 sono stati svolti 6 tavoli tematici:

- tre tavoli Prodotti e Servizi (Fondo Indennizzo Risparmiatori; misure a sostegno di privati e imprese per la situazione emergenziale; superbonus e sismabonus; trasparenza attraverso la presentazione dei Quick Start, schede di prima consultazione per i principali prodotti bancari con informazioni essenziali in un linguaggio non tecnico);
- un tavolo Impact e Sostenibilità (Fund for Impact; inclusione bancaria; per Merito; iniziative per madri lavoratrici);
- un tavolo Educational (iniziativa di formazione per quadri nazionali e regionali AACC nel progetto Mettere in Comune Competenze);
- un tavolo in plenaria per illustrare i dettagli e le ricadute economiche dell'OPS di Intesa Sanpaolo nei confronti di UBI Banca.

Inoltre, nell'ottica di sviluppare ulteriormente la collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, sono stati avviati incontri con i delegati regionali di Piemonte, Lombardia, Emilia-Romagna, Toscana e Campania. 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, Istituzioni), che nel 2020 ha portato avanti l'impegno alla Sostenibilità Consumerista con l'obiettivo di costruire un mercato giusto ed equilibrato in cui consumatore e impresa si fanno carico di obiettivi collettivi. In questo ambito l'Associazione ha aderito e partecipato a diverse iniziative, tra cui Saturdays for Future e l'evento "LockUp Economy e cittadini. Mercati e regole al tempo della pandemia, tra sostenibilità e solidarietà", appuntamento annuale con le maggiori Authority italiane.

Nel corso dell'anno sono proseguiti le attività di Conciliazione permanente (vedi Sito Internet Accordo di Conciliazione [\[1\]](#)), quale strumento di risoluzione extragiudiziale adottato e gestito insieme alle Associazioni dei Consumatori. La procedura conciliativa, che riguarda i prodotti offerti ai clienti privati, è semplice, gratuita e veloce e prevede tempi massimi di risoluzione dei casi in 60 giorni. Il cliente può decidere di aderire, senza alcun onere e con la consapevolezza di non compromettere in nessun modo eventuali strade diverse che volesse intraprendere, anche successivamente, a tutela dei suoi interessi. Nel 2020 sono pervenute 52 domande di conciliazione permanente.

Le iniziative formative a carattere territoriale sono state illustrate alle Associazioni Consumatori durante la riunione del tavolo Educational e vedranno l'attivazione nel corso del primo semestre 2021 attraverso webinar, clip formative e newsletter.

## SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il Gruppo Intesa Sanpaolo in tutte le sedi e nelle filiali tutela la salute e sicurezza di tutte le persone che vi operano e transitano implementando regole operative e misure tecnologiche di sicurezza, supportate da strumenti informativi e di diffusione della cultura in materia. Durante l'emergenza sanitaria, il Gruppo ha garantito il servizio per la clientela grazie alle filiali aperte (quasi il 100%) con operatività piena; è stato introdotto il contingentamento degli ingressi, il ricevimento su appuntamento, la definizione delle operazioni essenziali da poter svolgere in presenza e l'estensione della multicanalità.

## SICUREZZA FISICA

La sicurezza fisica rappresenta un tema centrale nella protezione delle persone, in particolare nella tutela dell'integrità fisica dei collaboratori, dei clienti, dei fornitori.

A tal fine la materia è presidiata dalla competente funzione di Capogruppo di Sicurezza Fisica, che opera in modalità diretta per il perimetro Italia. Essa analizza l'evoluzione dei rischi e delle minacce (correnti ed emergenti), definisce e aggiorna regole e processi in materia per mitigare i rischi individuati, determina le strategie di difesa e le conseguenti soluzioni da attuare. La struttura inoltre definisce i requisiti funzionali delle realizzazioni di sicurezza fisica, verifica la coerenza tra questi e l'opera compiuta per garantire la mitigazione dei rischi e intraprende le azioni necessarie alla gestione delle segnalazioni di allarme che pervengono alla Control Room, con la finalità di verificarne la fondatezza e attivare le necessarie misure di mitigazione.

La struttura di Sicurezza Fisica svolge anche un ruolo di indirizzo e coordinamento funzionale per le Banche Estere, ciascuna dotata di una propria funzione di sicurezza: con la pubblicazione nel 2020 delle "Linee Guida di Sicurezza Fisica per Il Gruppo Intesa Sanpaolo" si sono volute meglio definire le modalità di indirizzo e coordinamento delle Banche e Società del Gruppo Intesa Sanpaolo e, più in generale, il modello di riferimento per il presidio della sicurezza fisica.

Relativamente ai rischi connessi ai reati di tipo predatorio, l'analisi del rischio rapina e furto è costantemente aggiornata e, contemporaneamente, viene eseguita la verifica del livello di protezione dei siti più esposti. Nel 2020 in Italia si sono verificati 3 eventi portati a termine e 3 tentativi di rapina, a fronte di 13 eventi portati a termine nel 2019 e 9 tentativi. Il trend del fenomeno è in costante diminuzione da oltre 10 anni e nel 2020 si è ridotto del 73% rispetto al 2019. Per il rischio furto che, a differenza delle rapine non impatta sulla salute e sicurezza di clienti e collaboratori, si registrano nel 2020 attacchi alle macchine ATM per un totale di 12 eventi (3 consumati e 9 tentativi). Gli ATM sono inoltre oggetto di attacchi cyber physical security, che integrano le tecniche di tipo fisico e informatico, senza alcuna minaccia all'incolumità delle persone.

Esistono poi comportamenti aggressivi non a scopo predatorio, fenomeno emergente ed in crescita soprattutto sotto la spinta delle difficoltà sociali, conseguenza della pandemia. Il fenomeno è sotto osservazione anche da parte di ABI-OSSIF, per la sua crescita nel comparto dei servizi finanziari, per tutte quelle attività che prevedono il contatto con la clientela. Nel 2020 il rilevamento sulle Reti Territoriali del Gruppo ha evidenziato 262 casi di aggressione (di cui 19 di tipo fisico, le altre verbali). Nel 2019 i casi erano stati 132 (di cui 11 di tipo fisico). Le azioni di mitigazione, potenziate nel corso del 2020, sono costituite dalla formazione relativa ai processi di individuazione precoce delle situazioni a rischio e delle tecniche di de-escalation, oltre alla rilevazione e gestione degli eventi (indagine, supporto psicologico, eventuale azione legale) con il contributo della Divisione Banca dei Territori, di Tutela Aziendale e del Legale e Contenzioso.

Nel 2020, seppure con le limitazioni imposte dal fenomeno pandemico, le attività condotte da Sicurezza Fisica non si sono interrotte, proseguendo on site e da remoto. Le attività di verifica e analisi dei livelli di esposizione ai rischi di security sono state condotte in loco e affiancate da "analisi remote" basate su acquisizione di dati dai "data lake" del Gruppo e interviste con i responsabili delle Strutture sotto assessment. La metodologia utilizzata è stata basata sulla norma ISO 31000:2018 e sull'impiego di modelli per l'individuazione di indicatori e segnali di rischio. Queste analisi hanno condotto alla realizzazione di interventi di prevenzione, per ridurre la probabilità di rapine e furti, e protezione, per ridurne l'impatto (attraverso l'uso di sistemi tecnologici); ad incrementare l'investimento di risorse in cultura della sicurezza fisica (predisposizione di nuovi moduli formativi attraverso la piattaforma Apprendo); allo sviluppo degli interventi di awareness realizzati presso le filiali attraverso la collaborazione delle Direzioni di Rete; al potenziamento degli interventi di gestione delle aggressioni non a scopo predatorio, in linea con la crescita del fenomeno in corso d'anno, tramite il concorso di tutte le strutture competenti della Banca.

# Innovazione e digital transformation

## POLITICHE AZIENDALI

In un contesto altamente digitalizzato e competitivo, l'impegno di Intesa Sanpaolo è supportato da un'infrastruttura all'avanguardia che colloca il Gruppo tra le best practice europee.

Il Digitale rappresenta uno dei fattori abilitanti del Piano d'Impresa 2018-2021, attraverso l'ottimizzazione di una piattaforma multicanale evoluta volta a offrire a tutti i segmenti di clientela un'offerta innovativa, sicura ed efficace, ed una completa digitalizzazione dei processi prioritari di Gruppo. L'ampliamento della User Experience grazie anche ad accordi e partnership nonché le nuove funzionalità in ottica "mobile first" 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 l'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 ad 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).

## I PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE VERSO LA BANCA MULTICANALE INTEGRATA

Intesa Sanpaolo prosegue nel percorso di trasformazione del Gruppo per affermarsi come una digital company, con la progressiva revisione profonda della piattaforma IT. Questo ha consentito di rendere sempre più efficienti le interazioni a distanza tra cliente e Banca ed il graduale ampliamento della multicanalità dei servizi rivolti ai clienti, con una focalizzazione all'uso dei dispositivi mobili, anticipando i risultati previsti dal Piano di Impresa nel 2021.

Anche in risposta all'emergenza COVID-19 è stato accelerato il processo di trasformazione digitale, per consentire a tutti i clienti e i collaboratori di operare da remoto in piena efficacia, efficienza e sicurezza. Per i clienti è stata ampliata la gamma di prodotti e servizi gestibili a distanza, per i collaboratori è stato abilitato lo smart working attraverso la diffusione su larga scala di tecnologie e strumenti per facilitare la collaborazione, l'interazione e la condivisione delle informazioni.

Sempre nel quadro della trasformazione digitale, nel corso del 2020 sono stati siglati gli accordi definitivi con TIM e Google per avviare la realizzazione di due Region Cloud sul territorio italiano, basate su soluzioni green che abbatteranno le emissioni di CO<sub>2</sub> e permetteranno di cogliere il potenziale delle moderne tecnologie basate sul cloud, dando al tempo stesso un impulso alla digitalizzazione del territorio attraverso percorsi di formazione dedicati a studenti, PMI e Start-up.

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

- circa 10,3 mln di clienti multicanale (9,2 mln nel 2019) pari a circa l'88% della clientela;
- circa 11,6 mln di transazioni dematerializzate (circa 44,6 mln dal 2018) e 60% delle attività digitalizzate (35% nel 2019);
- 6,5 mln di clienti connessi almeno una volta alla nuova App dal 2018 (+18,2% rispetto al 2019) e 6,6 mln di clienti connessi almeno una volta ai canali digitali (Internet Banking e App Mobile) nel 2020;
- 42 Società del Gruppo già inserite nel Modello di cyber security (89%);
- 93,5 mln di accessi medi mensili tramite App, con circa 73,9 mln di operazioni transazionali dispositivo effettuate nel 2020 (nel 2019 le operazioni transazionali dispositivo sono state circa 48 mln);
- circa 7,1 mln di clienti hanno attivato i nuovi sistemi di accesso più semplici e sicuri rispetto alla chiavetta fisica (conformi ai requisiti della Direttiva europea sui servizi di pagamento nel mercato interno PSD2, Payments Service Directive 2), ossia l'O-key Smart o l'O-key SMS (software OTP - One-Time Password);

- circa l'85% dei prodotti offerti alla clientela retail acquistabili tramite piattaforme multicanali (tra cui conto corrente, carte di pagamento e prestiti personali);
- circa 536.000 clienti attivi già raggiunti dall'App Intesa Sanpaolo Investo, attraverso la quale sono state effettuate nel 2020 quasi il 46% delle operazioni di trading online della clientela di Banca dei Territori.

Anche il rapporto con la clientela Imprese e Corporate continua a evolversi in ottica digitale grazie ad un programma di trasformazione pluriennale e un nuovo Portale Inbiz per le aziende.

In seguito all'emergenza sanitaria da COVID-19 e grazie anche al nuovo modello di identità e firma digitale MyKey Inbiz (disponibile da giugno 2020) è stato accelerato il programma di digitalizzazione del mondo business con il rilascio della nuova funzionalità che consente la sottoscrizione dei contratti da remoto con scambio documentale. L'ambizione del Gruppo è stata quella di agevolare il cliente nel gestire in autonomia e a distanza il rapporto con la Banca.

Si evidenziano a tal proposito:

- 300.000 aziende migrate sul nuovo portale digitale e 20 mln di transazioni al mese, corrispondenti a 140 mld di euro al mese transati;
- 330.000 utenti (dipendenti delle aziende clienti) con nuove credenziali di accesso, altamente affidabili in termini di Cyber Security e basate o sull'utilizzo di Smartphone o di appositi lettori digitali di QRCode;
- 170.000 utenti che utilizzano la Nuova APP Inbiz che consente di approvare milioni di transazioni al mese anche in mobilità o di consultare saldi e movimenti di tutti i conti sia del Gruppo Intesa Sanpaolo sia di altre banche;
- 100.000 clienti abilitati al nuovo tool digitale Tesoreria Aziendale (Treasury Management System a supporto dei Tesorieri aziendale per monitorare e prevedere il capitale circolante);
- 25.000 clienti attivati al nuovo Customer Journey Export (area di lavoro a supporto delle aziende con bisogni di Trade Export);
- l'estensione del portale alle piazze estere: al momento Inbiz copre il 70% delle Filiali Estere e 5 Banche Estere del Gruppo.

Le principali novità in ambito digitale del 2020 hanno riguardato:

- La prosecuzione dello sviluppo di nuovi customer journey (processi di vendita) in logica multicanale, per il miglioramento dell'offerta e della user experience, con l'ampliamento dei prodotti in vendita da Internet Banking e App Intesa Sanpaolo Mobile, in modalità self e in Offerta a Distanza tra cui: la concessione «fully digital» ad aziende retail di finanziamenti a breve termine, il servizio per la rateizzazione dei movimenti di conto sulle linee di credito anche tramite App, la possibilità per la clientela di visualizzare e negoziare i fondi comuni dall'App Investo, il servizio di aggregazione di conti e carte di pagamento detenute dai clienti presso altre Banche, l'implementazione, per la gestione della relazione del cliente da remoto su App Mobile e Internet Banking, di un sistema di Digital Collaboration integrato con assistente virtuale in tecnologia cognitiva Google, il nuovo modello operativo e di servizio in ambito Banca Assicurazione finalizzato all'efficientamento dei processi di erogazione delle polizze (adozione di una nuova piattaforma, nuova App, emissione nuovo prodotto Collettiva infortuni, attivazione del canale Offerta a distanza per le polizze Motor).
- Le evolutive continue, individuate come prioritarie per rimanere best practice europea (ottenendo il riconoscimento per l'app Intesa Sanpaolo Mobile tra le App bancarie leader in Europa, con punteggi elevati nella classifica generale di Forrester su Valuable Features e User Experience).
- L'ampliamento del perimetro dei nuovi servizi di pagamento digitali in ottica multicanale come ad esempio: il servizio Samsung Pay, il servizio Wearable sulla clientela Swatch Pay e l'App Mobility per il pagamento dei parcheggi.
- L'introduzione della Nuova Area di Lavoro Inbiz dedicata ai prodotti di Factoring che permette di firmare il contratto, gestire controparti e fatture per le attività di smobilizzo, monitorare l'andamento delle cessioni e dei vari utilizzi.
- La creazione di una nuova Area di Lavoro per la Finanza Strutturata, che qualifica Intesa Sanpaolo come prima banca italiana a fornire un'area dedicata, digitale e dematerializzata, funzionale per l'operatività di Lending e di Structured Finance.

## IL COINVOLGIMENTO DEI COLLABORATORI

È proseguita nel 2020 l'attività del sistema di change management ottomila!, che supporta le oltre 42.000 persone della Divisione Banca dei Territori nella realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021. Lo scenario generale determinato dalla pandemia ha inevitabilmente influenzato i temi veicolati: hanno trovato spazio le nuove modalità di interazione a distanza con la clientela e tra i collaboratori, e la sempre maggiore rilevanza del digitale, argomenti trattati nel programma "Digital Coach" gestito dall'Area del Chief Operating Officer, in una speciale declinazione dedicata alle persone della Banca dei Territori, allo scopo di accompagnarli

in un'esperienza professionale e umana particolarmente complessa. Ad arricchire ulteriormente i contenuti di ottomila! è stata lanciata la nuova sezione Scenari, creata in collaborazione con la struttura di Cybersecurity e Business Continuity Management della Banca, che coinvolge e sensibilizza con pubblicazioni periodiche dedicate alla trasformazione digitale e alla sicurezza informatica. L'impegno rivolto alla diffusione della cultura digitale si è ulteriormente consolidato con il progetto Vividigitale, attraverso format di condivisione via Skype, coinvolgendo un numero molto elevato di collaboratori. In particolare, grazie ai diffusori di cultura digitale, individuati come riferimento in ciascuna filiale, i collaboratori sono stati coinvolti in 195 sessioni informative. Per agevolare la diffusione delle informazioni legate a servizi e prodotti, in un contesto caratterizzato dal lavoro a distanza, sono stati realizzati ulteriori momenti di approfondimento per una platea eterogenea di partecipanti: un palinsesto di incontri via Skype, denominato Vivichat, con 131 sessioni informative cui hanno partecipato complessivamente 18.325 collaboratori.

## SICUREZZA INFORMATICA

Il Gruppo attribuisce importanza strategica alla protezione delle informazioni, dei clienti e in generale contribuisce attivamente alla resilienza cibernetica del Sistema Paese. In linea con la normativa vigente, la cybersecurity è governata da linee guida e processi integrati per tutelare gli interessi e i diritti dei clienti e dei collaboratori con regole inquadrate nel Sistema dei Controlli Interni Integrato della Banca, che definisce le responsabilità a tutti i livelli aziendali.

Il modello di cybersecurity del Gruppo ha un approccio di tipo risk-based ed è articolato in tre principali macro-aree:

- Indirizzo: definito mediante la revisione degli aspetti organizzativi e di politiche/processi, l'intelligence strategica e predittiva dei rischi cyber, le attività di awareness e i flussi informativi verso gli organi interni di controllo;
- Controllo: assicurato attraverso attività di gestione del rischio, l'esecuzione dei controlli e il mantenimento delle più diffuse certificazioni di cybersecurity;
- Presidio attivo: garantito attraverso un approccio olistico basato su iniziative tecnologiche e organizzative rivolte a clienti, Stakeholder, terze parti e supply chain.

In accordo con tale modello sono stati definiti opportuni ruoli e responsabilità, a supporto e presidio, tra cui: gli Organi Societari ed 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 (ISO) che assicura la protezione delle informazioni e delle infrastrutture in linea con la strategia di Gruppo, garantisce la coerenza tra le regole interne, promuove e sviluppa l'integrazione tra le diverse responsabilità in ambito cybersecurity, garantisce 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 attraverso linee guida comuni all'interno del Gruppo, sia con un modello di gestione accentrata, per le Banche e le società che hanno un grado di integrazione elevato con la Capogruppo, sia con un modello di coordinamento e controllo per le altre società del Gruppo e per le Banche Estere. Il modello ed il sistema di gestione della cybersecurity nel suo complesso sono periodicamente rivisti ed aggiornati, almeno una volta all'anno oppure in concomitanza di eventuali cambiamenti esterni e/o interni (es. normativi e regolamentari, organizzativi, tecnologici) che possono avere un impatto in termini di cybersecurity, in un'ottica di miglioramento continuo della stessa. La struttura di cybersecurity, inoltre, conduce annualmente attività di Strategic Intelligence volte ad identificare gli scenari di rischio più rilevanti per Intesa Sanpaolo, relativamente ai quali sono definite le aree di indirizzo necessarie al fine di abilitare la Cyber Readiness di Gruppo.

Tenuto conto dell'importanza crescente delle tematiche di cybersecurity anche in relazione al Piano d'Impresa 2018-2021, il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo approva annualmente il Piano di Sicurezza Informatica che indirizza in modo strutturato e coordinato le sfide introdotte dal cyber space tramite gli interventi già previsti dalle funzioni del Gruppo chiamate a vario titolo a garantire la cybersecurity. Il filo conduttore del Piano è una chiara definizione delle responsabilità nella diffusione a tutti i livelli della cyber culture per tutelare ogni componente del patrimonio aziendale. In particolare, il Piano prevede di implementare la strategia di Gruppo per la cybersecurity che si deve basare su una perfetta conoscenza di ogni elemento della superficie da proteggere, la quale cresce insieme ai servizi offerti e ai nuovi rischi, fortemente legati ai comportamenti e al fattore umano. Tale strategia si fonda su quattro principali pilastri - Eccellenza nei fondamentali, Sensibilità e dinamicità, Cultura, Governance di Gruppo - che hanno consentito di definire i progetti operativi ed i relativi investimenti necessari per l'implementazione delle iniziative definite all'interno del piano complessivo, mirati ad accrescere i livelli di Cyber Resilience e Cyber Readiness delle realtà del Gruppo.

Tra le iniziative più rilevanti per la Banca si evidenziano:

- le continue attività volte al miglioramento dei livelli di protezione per i clienti in un periodo di rapida crescita nell'utilizzo dei servizi digitali offerti e in relazione al nuovo contesto generato dall'emergenza sanitaria:
  - prosecuzione del percorso di 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 emergenziale favorevole agli attacchi verso la clientela meno abituata ad operare attraverso i canali digitali, anche mediante l'utilizzo di intelligenza artificiale e machine learning.
- l'irrobustimento del presidio di sicurezza sulle Terze Parti che erogano servizi alla Banca, attraverso una propria metodologia di valutazione, classificazione e verifica dei fornitori per gli aspetti di cybersecurity e continuità operativa. Le verifiche riguardano l'intero ciclo di vita del fornitore all'interno della Banca (fase di contrattualizzazione, erogazione del servizio, eventuale chiusura del contratto). Il presidio della tematica in oggetto viene garantito da un team di lavoro dedicato;
- il potenziamento delle misure di sicurezza adottate dai dipendenti come, ad esempio:
  - estensione dei servizi con autenticazione multi-fattore anche in funzione del nuovo modo di lavorare introdotto con l'emergenza pandemica;
  - potenziamento dei processi interni e delle comunicazioni da attivare in caso di evento critico al fine di ridurre i relativi rischi.

Relativamente al presidio antifrode la Banca mantiene costantemente aggiornato il proprio sistema antifrode in grado di analizzare in tempo reale tutte le operazioni effettuate dalla clientela tramite i canali digitali e rilevare, attraverso un sistema di valutazione del rischio, quelle potenzialmente anomale generando segnalazioni SMS e domande di sicurezza verso il cliente; inoltre la Banca agisce in collaborazione con le Autorità per contrastare le nuove tecniche utilizzate dai frodatori e sfrutta ogni canale per ricordare ai clienti come le credenziali siano personali, debbano essere ben custodite e non devono essere comunicate a terzi.

Nel corso del 2020, per l'intero sistema finanziario, si è registrato un trend crescente di tentativi di attacco che ha richiesto a Intesa Sanpaolo di bloccare transazioni fraudolente pari a circa 162 mln di euro per i clienti privati e circa 33 mln di euro per i clienti imprese.

Il profilo di cybersecurity si basa anche sulla diffusione della consapevolezza dei rischi, delle metodologie di prevenzione, della rilevanza dei dati trattati e dell'utilizzo delle procedure applicative da parte di tutti i soggetti coinvolti (strutture della Banca, collaboratori, clienti e fornitori). Particolare attenzione è stata dedicata alla consapevolezza della clientela nei confronti delle tematiche di cybersecurity attuando una serie di iniziative di comunicazione sul sito pubblico (informative, documentazioni ed infografiche), sui social network più diffusi, sui canali sicuri della Banca (es. comunicazioni di estratto conto, notifiche nella App) anche in collaborazione con le Autorità Italiane ed Europee preposte. A questo proposito, a titolo di esempio, Intesa Sanpaolo ha partecipato anche nel 2020 come unica Banca italiana alle campagne di Europol (iniziativa Cyber Scams, Don't Be a Mule, No More Ransom), ha previsto la campagna Facebook "Aiutaci ad aumentare la tua sicurezza" e il video YouTube "Proteggiti da chi finge di essere la tua banca" collaborando all'accrescimento della cultura della cybersecurity della clientela per mantenere il controllo della propria vita digitale.

La formazione interna prevista da Intesa Sanpaolo si rivolge in maniera personalizzata a tutti i livelli gerarchici aziendali, compreso il Top Management, che nel corso del 2020 è stato coinvolto in iniziative di induction specifiche e di simulazione (con altri istituti del settore finanziario e con CERTFin).

E' forte l'impegno di Intesa Sanpaolo nell'accrescere la cultura cyber a livello di Sistema Paese e in questo senso sono proseguite le collaborazioni con l'università Bocconi e i politecnici di Milano e Torino al fine di supportare i primi corsi di Laurea in ambito Cybersecurity, stage, talent program per hacker etici; inoltre la Banca è protagonista di iniziative rivolte a tutti i cittadini (ad esempio Youth4Cyber, all'interno del contest della Digital Week di Milano) mirate a sensibilizzare gli stessi sulle minacce legate alla digitalizzazione.

Nel 2020 le strutture del Gruppo Intesa Sanpaolo per la raccolta e analisi di informazioni per individuare tecnicamente minacce cyber (threat Intelligence) hanno intensificato le proprie attività sia verso le Banche e le società del Gruppo, sia verso gli enti nazionali a supporto del settore del credito. Sono inoltre proseguite le iniziative che vedono il coinvolgimento di Intesa Sanpaolo su diversi tavoli di lavoro con enti internazionali, come ad esempio EBF, AFME, Ecco, Enisa, Europol, CERTFin e ABILab.

Il presidio integrato di cybersecurity e business continuity all'interno dei meccanismi di gestione delle crisi (Crisis Management) ha confermato l'efficacia non solo nella gestione degli eventi connessi alle calamità naturali ma anche, per la prima volta, in occasione dell'emergenza pandemica consentendo la continuità dei servizi e focalizzandosi sulla tutela di clienti e collaboratori. La Banca si è attivata immediatamente per assicurare il distanziamento sociale di collaboratori e clienti introducendo nuove modalità operative e accelerando il processo di digitalizzazione già in corso.

Come negli scorsi anni è proseguito, infine, l'impegno della Banca per ottenere e mantenere le certificazioni di

terze parti delle proprie attività di cybersecurity e continuità operativa a garanzia della qualità e dell'adeguato presidio dei servizi erogati (vedi [i]). A conferma dell'elevato presidio sul fronte della cyber security, Intesa Sanpaolo ha vinto il premio CTF AIPSA 2020, dedicato alla Cyber Resilienza durante la pandemia globale.

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

Le filiali continuano a rappresentare il luogo fisico di relazione personale con la clientela della rete distributiva soprattutto per le operazioni più complesse. Il progetto Nuovo Layout di Filiale ha prodotto un significativo cambiamento del luogo fisico dove incontrare il cliente con spazi modulari che pongono al centro l'accoglienza e aree funzionali a seconda del tipo di attività da svolgere (salotti di ricevimento clienti, area living, zona self, ecc.) e adatte anche ad ospitare eventi artistici e culturali. Il nuovo modello di filiale a fine 2020 è presente in 271 filiali, di cui 13 filiali Imprese.

Durante il periodo di emergenza sanitaria sono stati incontrati a distanza, tramite l'utilizzo di una piattaforma digitale, circa 4.800 clienti e 500 collaboratori in 94 webinar organizzati nel secondo semestre.

La razionalizzazione della rete distributiva, la ricerca di innovazione, la digitalizzazione e l'offerta di modelli integrati, come delineati nel Piano d'Impresa 2018-2021, trovano una compiuta realizzazione nella consulenza remota della Filiale Online. Quest'ultima ha fornito un supporto concreto durante l'emergenza sanitaria. Il numero verde è sempre stato attivo, grazie all'utilizzo diffuso dello smart working dei Gestori Online, e ha garantito risposte ai clienti in momenti in cui le filiali sul territorio si sono trovate costrette a sospendere l'attività. Ha favorito il dialogo con i gestori in filiale, ha accompagnato i clienti nell'utilizzo dei canali digitali e ha fornito assistenza sui prodotti e servizi predisposti a seguito della pandemia.

Il 2020 ha visto il consolidamento di alcuni strumenti di dialogo tra i clienti e la Filiale Online. Attraverso l'App Intesa Sanpaolo Mobile il cliente può scrivere via chat alla Filiale Online o al proprio Gestore Remoto. Si tratta di un'interazione asincrona e persistente (WhatsApp-like) che consente di migliorare l'esperienza del cliente in una modalità diffusa e conosciuta come la chat, ridurre la necessità di rivolgersi alla filiale, ricevere assistenza veloce e la consulenza di esperti tramite canali digitali.

Il percorso si completerà a breve, estendendo la chat anche al canale Internet e permettendo al cliente di accedere alle conversazioni in qualsiasi momento dal device che preferisce. Nel 2020 la filiera si è arricchita di un nuovo punto operativo e conta nel complesso oltre 1.000 Gestori Online distribuiti su 18 sedi e 161 Gestori Remoti attivi in 14 filiali remote.

Il dialogo con i clienti è stato costante e parallelo alla relazione con la rete fisica con la quale si condivide la gestione dei portafogli. Il cliente può trovare nel Gestore Remoto una nuova modalità di accesso alla Banca in orari estesi e a distanza.

La presenza capillare sul territorio e l'accesso ai servizi sono realizzate dalla nuova rete nata da Banca 5, la prima Banca online in Italia attiva nei sistemi di pagamento, e Sisalpay. La nuova rete, operativa da inizio 2020 e che a novembre ha cambiato nome in Mooney attraverso un'operazione di rebrand, conta a fine 2020 circa 42.000 esercizi commerciali convenzionati distribuiti sull'intero territorio nazionale e mette a disposizione dei circa 20 mln di cittadini che transitano quotidianamente negli esercizi abilitati, un'offerta completa di servizi di incasso e pagamento (prelievi, bonifici, MAV, bollettini, ricarica di carte prepagate, ecc.) e altri servizi commerciali (Riconoscimento SPID, ricariche telefoniche).

Nel 2020, la Divisione International Subsidiary Banks ha proseguito l'attività dei progetti:

- Adopting Group Distribution Model (AGDM), per l'implementazione del nuovo modello di servizio commerciale in Banca Intesa Beograd in Serbia, CIB Bank in Ungheria, Privredna Banka Zagreb in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia ed Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, coinvolgendo da inizio progetto 397 filiali a beneficio di 577.000 clienti con un servizio di consulenza personalizzato dal gestore dedicato e sportelli automatici di ultima generazione (in totale 321 bancomat evoluti – MTA). Nel 2020 anche Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina è entrata nel perimetro AGDM e Intesa Sanpaolo Bank Albania è partita con la fase pilota nel periodo pre-COVID-19.
- DigiCal, volto a rafforzare l'integrazione tra i canali fisici e digitali al fine di digitalizzare i processi in essere per i clienti Retail e Small Business. Nel corso del 2020 è cresciuto stabilmente il numero di clienti Retail online che utilizza i canali digitali: 286.486 in CIB Bank in Ungheria, 345.306 in Bank of Alexandria, 538.316 in Privredna Banka Zagreb in Croazia, 43.769 in Intesa Sanpaolo Bank Albania e 71.401 in Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia. A fine anno DigiCal è stato esteso a Banca Intesa Beograd con internet e mobile banking. Nel 2020, Privredna Banka Zagreb in Croazia ha raggiunto 6.500 clienti sulla piattaforma di Internet e Mobile Banking Digi4Biz dedicata al segmento Small Business e SME, che sarà estesa nel 2021 anche a CIB Bank in Ungheria, Intesa Sanpaolo Bank Albania, Banca Intesa Beograd e Bank of Alexandria.

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

Inoltre, l'implementazione del servizio di Remote Offer, in un contesto come quello dell'emergenza sanitaria, ha permesso ai collaboratori delle filiali di Privredna Banka Zagreb in Croazia e Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia di assistere i clienti da remoto tramite chat e di inviare offerte commerciali sui canali online; il Portale Pubblico di Privredna Banka Zagreb ha consentito ai clienti di sottoscrivere il contratto di multicanalità online, evitando di andare in filiale durante il periodo di difficoltà causato dalla pandemia.

### ACCESSIBILITÀ PER PERSONE CON DISABILITÀ

L'operatività di clienti ipovedenti o non vedenti è realizzata, in Italia, con sportelli automatici dotati di un'interfaccia grafica ad alta leggibilità per gli ipovedenti, mentre per i non vedenti oltre 6.400 macchine sono dotate di cuffie per l'ascolto della guida vocale. Il monitoraggio sull'accessibilità e sulla fruibilità di edifici e servizi ha portato a concludere il censimento di 3.535 punti operativi (costituiti essenzialmente da filiali Retail, Personal, Imprese, Private, Corporate, distaccamenti delle diverse tipologie di filiali, sportelli distaccati e aziendali) su 4.789 totali, ossia circa il 74% (sono ancora escluse le ex Banche Venete), verificando la fruibilità delle apparecchiature automatizzate e l'accessibilità delle diverse aree con presenza di percorsi tattili per ipovedenti e ciechi. Sul sito internet di Intesa Sanpaolo è possibile reperire informazioni specifiche in merito all'accessibilità delle filiali [i].

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

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 2020 sono proseguiti le attività di rilevamento dei siti delle banche del perimetro delle International Subsidiary Banks, considerando le reti di filiali e gli head office, che hanno coinvolto per la prima volta anche Bank of Alexandria. Le attività di mappatura hanno riguardato il 100% degli immobili ed hanno preso in considerazione diversi parametri comuni (accessibilità dall'esterno, alle casse, ai gestori, etc.). I livelli più alti di accessibilità dall'esterno attualmente si riscontrano in Slovenia (88%) e in Croazia (86%). Nel corso del mese di settembre le banche hanno identificato diversi interventi migliorativi su base di priorità e fattibilità con un focus sulla rimozione delle barriere architettoniche. I primi interventi pianificati partiranno in Banca Intesa Beograd interessando 30 filiali con interventi leggeri, ed in VÙB Banka, dove gli interventi, di natura più strutturale, interesseranno 4 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.

### INNOVAZIONE 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. Oltre l'80% delle pratiche di credito sono deliberate con valutazione automatica entro le 24 ore. Nel credito al consumo, tramite il prodotto PerTe Prestito Diretto, la Banca rende possibile, in modalità di vendita self, l'acquisto a tasso zero di un ampio catalogo di prodotti di consumo durevole. L'offerta è accompagnata da una costante presenza della Filiale Online che coadiuva il cliente nelle fasi dell'acquisto fino alla consegna del bene a domicilio. L'innovazione interessa anche il settore dei mutui casa con il prodotto Mutuo in Tasca, destinato ai clienti alla ricerca di un immobile che possono richiedere alla Banca di deliberare l'importo massimo del credito che potrà essere loro concesso; a fine 2020 le adesioni sono oltre 22.200, con più di 2.700 clienti che, individuata la casa da acquistare, hanno ricevuto l'erogazione del mutuo.

La Banca si è mossa fin dai primi giorni dell'emergenza sanitaria per l'attivazione di processi centralizzati a distanza, per consentire ai clienti Aziende Retail e Imprese di richiedere in autonomia la sospensione di mutui e finanziamenti prevista dal D.L. 18 del 17 marzo 2020 e contenere il più possibile i momenti di contatto tra clienti e gestori.

Il processo a distanza, che permette lo scambio di informazioni e documenti tra gestore e cliente via telefono e/o e-mail, è stato attivato per diverse iniziative tra le quali l'attivazione delle sospensioni delle rate dei finanziamenti, la richiesta di accesso alle garanzie di stato, il perfezionamento delle richieste di nuovi finanziamenti o l'utilizzo di linee di credito disponibili.

Inoltre, per ridurre l'impatto sull'operatività delle filiali e far fronte in modo ottimale alla notevole richiesta di operazioni di sospensione delle rate dei finanziamenti da parte dei clienti Aziende Retail e Imprese, sono state istituite Task Force dedicate, per un totale di circa 2.400 collaboratori, che hanno supportato le filiali nella valutazione e lavorazione delle pratiche.

Da settembre 2020 è disponibile Circolante Impresa Smart, il primo finanziamento a breve termine totalmente digitale. Da un lato, il processo di sottoscrizione consente alla clientela Piccole e Medie Imprese di sottoscrivere in self il finanziamento, senza necessità di recarsi in filiale. Dall'altro, il processo di valutazione si basa sul nuovo modello di calcolo online del rating delle PMI, che è in grado di verificare automaticamente la capacità di rimborso del finanziamento, tramite una valutazione del merito creditizio che analizza, tra i vari aspetti, i saldi e movimenti degli ultimi 15 mesi dei conti correnti del cliente.

## Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo

### POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo garantisce un'offerta di prodotti e servizi che favorisce l'inclusione finanziaria e l'accesso al credito, nel rispetto di quanto prevede il Codice Etico di Gruppo che richiama, tra i principi di relazione con i clienti, il valore di questa politica quale leva fondamentale di inclusione sociale, consentendo alle persone di migliorare la propria condizione e di poter esercitare appieno i propri diritti di cittadinanza. Il Codice Etico riporta anche l'impegno di Intesa Sanpaolo nel promuovere la crescita economica e sociale del Paese in cui opera. In particolare, questa responsabilità si traduce nell'assistere le aziende nello sviluppo, nel miglioramento della competitività, nell'innovazione e nell'internazionalizzazione del business. Il Piano d'Impresa 2018-2021 ha previsto, tra l'altro, l'istituzione del Fund for Impact destinato a consentire l'erogazione di 1,25 mld di euro (successivamente ampliato a 1,5 mld in seguito all'integrazione del Gruppo UBI Banca) di credito ad impatto sociale a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.

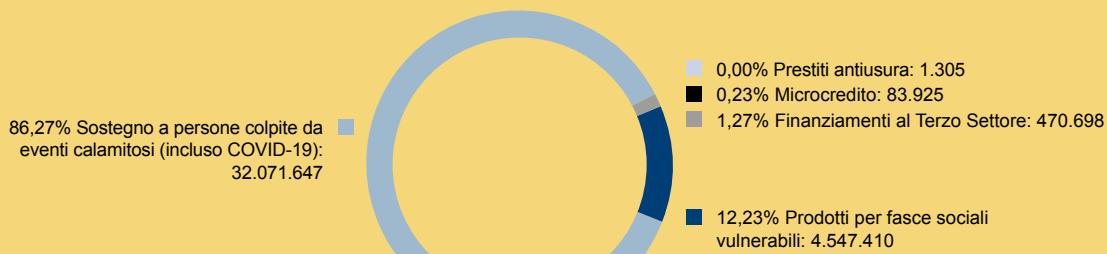
### INCLUSIONE FINANZIARIA DI SOGETTI VULNERABILI

Il supporto ai soggetti in condizioni di vulnerabilità è realizzato da progetti ed iniziative mirate alla corretta allocazione delle risorse individuando attori sul territorio con i quali sviluppare accordi e sinergie che rendano più semplice l'accesso al credito di soggetti vulnerabili o non bancabili.

### INIZIATIVE AD ALTO IMPATTO SOCIALE

Nel corso del 2020 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato nuovi finanziamenti per attività ad alto impatto sociale per circa 37,2 mld di euro, pari al 42,5% del totale erogato, 32 mld dei quali a sostegno del sistema produttivo durante l'emergenza sanitaria, contribuendo a creare opportunità imprenditoriali e occupazionali nonché ad aiutare le persone in difficoltà attraverso diverse forme: microcredito; prestiti antiusura; prodotti e servizi destinati ad associazioni ed enti del Terzo Settore; prodotti dedicati alle categorie sociali più vulnerabili per favorirne l'inclusione finanziaria; finanziamenti di sostegno alle popolazioni colpite da eventi calamitosi.

### FINANZIAMENTI A IMPATTO SOCIALE [% E MIGLIAIA DI EURO]



## MICROCREDITO E LOTTA CONTRO L'USURA

Sono attive collaborazioni con vari enti per favorire il credito a persone o piccole imprese in difficoltà. Complessivamente nel 2020 il Gruppo ha erogato circa 85 mln di euro in progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.

Iniziative sia di natura sociale, per il sostegno al reddito di famiglie, sia di natura imprenditoriale, per la creazione di micro e piccole imprese, con bacino di utenza essenzialmente nell'area milanese, vedono Intesa Sanpaolo partner della Fondazione Lombarda Antiusura e della Fondazione Welfare Ambrosiano.

Vi sono, inoltre, altri accordi attivi per l'inclusione creditizia di persone o piccole imprese svantaggiate; in particolare con NEETwork per l'offerta di tirocini gratuiti messi a disposizione da organizzazioni non profit, nonché con Adiconsum, Exodus 94, Fondazione San Nicola Medici, Fondazione Antiusura Cavalla, Fondazione Moscati e Fondazione San Matteo Fondazione Beato Giuseppe Tovini Fondazione Toscana Antiusura, Fondazione Santa Maria del Soccorso, Fondazione Santi Simplicio e Antonio e Fondazione Sant'Ignazio da Laconi per iniziative antiusura.

Inoltre, la Banca rende disponibile il Finanziamento Microcredito imprenditoriale, dedicato alle microimprese nella fase di avvio di una nuova attività o nel momento di investire in progetti di crescita, offrendo ad esse la possibilità di accedere al credito anche senza garanzie reali. Questa opportunità è resa possibile grazie a una sezione speciale del Fondo di garanzia per le Piccole Medie Imprese (Fondo del Ministero dello Sviluppo Economico, operativo dal 2000). Il finanziamento a medio-lungo termine, con durata massima di 7 anni e importo massimo di 25.000 euro, è funzionale all'acquisto di beni (incluse le materie prime) o di servizi strumentali all'attività svolta (compreso il canone di leasing), alla retribuzione di nuovi dipendenti o soci lavoratori, al pagamento di corsi di formazione per migliorare la qualità professionale e le capacità tecniche e gestionali.

Tra le caratteristiche essenziali del Microcredito Imprenditoriale ricordiamo i servizi di assistenza e monitoraggio, a supporto dell'attività imprenditoriale, offerti gratuitamente dall'associazione VOBIS (Volontari Bancari per le Iniziative nel Sociale, associazione di volontari ex bancari che opera su tutto il territorio nazionale e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale). Nel 2020 sono stati erogati 258 finanziamenti per 5,7 mln di euro.

## MICROFINANZA IN EGITTO

Quale driver per la riduzione della povertà e lo sviluppo socioeconomico del paese, il microcredito è un'attività al centro della strategia di Bank of Alexandria, che 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. La sua offerta, che si compone di soluzioni per clienti privati e microimprese operanti in diversi settori, si è quindi arricchita negli anni con l'introduzione di prodotti dedicati al settore agribusiness e artigiani, donne e giovani. Nel 2020 la Banca ha erogato oltre 77 milioni di euro per un totale di oltre 46.600 finanziamenti, fornendo ad alcuni clienti anche servizi di consulenza sviluppati in cooperazione con diverse ONG.

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

Il Fund for Impact è stato creato nel 2019, e dotato di una disponibilità iniziale di circa 250 mln di euro, per sostenere l'erogazione di prestiti a categorie di clienti con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale. Nel 2020 sono stati promulgati i regolamenti di funzionamento ed è stata ampliata a 300 mln di euro la dotazione in seguito all'integrazione di UBI nel Gruppo Intesa Sanpaolo.

Il Fund for Impact sostiene l'iniziativa per Merito, la prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero, che ha finanziato nel 2020 6.446 studenti accordando loro 51,5 mln di euro (90,6 mln da inizio 2019). Nel 2020 sono state realizzate alcune nuove partnership con università e altri enti (in particolare scuole di specializzazione in attività del made in Italy come moda e cucina, nonché selezionate scuole per le attività digitali), è stato reso disponibile il finanziamento alle famiglie di studenti di alcune scuole superiori e ampliato ai dottorandi il perimetro di studenti assistiti.

Inoltre, sono state realizzate tre nuove iniziative:

- MAMMA@WORK, operativo da luglio 2020, è un finanziamento a condizioni agevolate destinato alle mamme lavoratrici perché possano gestire gli impegni economici successivi al periodo di maternità, pagando asili, baby-sitter o altre necessità temporanee grazie a un finanziamento di 300 o 500 euro al mese (erogato semestralmente), che può durare fino al compimento del 6° anno del figlio ed essere restituito in periodi prolungati (fino a 20 anni) e quindi con rate di importo limitato. Nel 2020 il prodotto ha finanziato 79 mamme per un importo complessivo di 236.000 euro.
- XME StudioStation è un finanziamento per l'acquisto di computer e connettività destinato alle famiglie con figli

che seguono la didattica a distanza. L'importo massimo è di 1.500 euro con durata personalizzabile (12-48 mesi), il tasso è zero e non sono richieste garanzie. Nel 2020 sono stati conclusi 891 contratti per un totale di 1,2 mln di euro di credito accordato.

- Obiettivo Pensione: a dicembre 2020 è diventata operativa la possibilità di finanziare persone che, pur avendo raggiunto il requisito minimo di età, non hanno sufficienti contributi per andare in pensione, in particolare perché hanno perso il lavoro; Obiettivo Pensione finanzia loro i contributi mancanti, per un periodo massimo di 3 anni e 6 mesi, con un'apertura di credito che prevede la restituzione in tempi lunghi (10 anni) attraverso strumenti consolidati.

## EVENTI CATASTROFICI E CALAMITOSI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato un impegno concreto al fianco delle popolazioni colpite da eventi catastrofici e calamitosi che colpiscono il territorio italiano, attivando plafond dedicati, mettendo a disposizione nuovi finanziamenti agevolati destinati al ripristino delle strutture danneggiate (abitazioni, negozi, uffici, laboratori artigianali, aziende), moratorie sui finanziamenti in corso, interventi in ambito tutela e iter preferenziali, semplificati e veloci.

Nel 2020 sono state effettuate circa 300 sospensioni nel rimborso dei finanziamenti in essere per un debito residuo di circa 500 mln di euro. Sono inoltre stati erogati finanziamenti agevolati per oltre 163 mln nel 2020 (circa 497 mln dal 2018).

## SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE

Intesa Sanpaolo aderisce al Fondo di Garanzia per la Prima Casa, istituito dalla Legge di Stabilità 2014. Grazie al Protocollo d'intesa tra ABI e Ministero dell'Economia e delle Finanze, i clienti beneficiari giovani coppie, nuclei familiari mono-genitoriali con figli minori, giovani di età inferiore ai 35 anni titolari di un rapporto di lavoro atipico e inquilini di alloggi di proprietà dell'Istituto Autonomo Case Popolari possono ottenere una garanzia sulla quota capitale del mutuo (fino al 50%). Nel 2020 sono stati erogati 5.693 mutui, per un controvalore di oltre 610 mln di euro.

Intesa Sanpaolo nel corso del 2020 ha previsto un supporto concreto ai dipendenti di società in crisi quali l'ex Embraco e Air Italy prevedendo la sospensione del pagamento delle rate dei mutui e dei prestiti per 12 mesi. Il sostegno alle famiglie si è concretizzato anche con la rinegoziazione di mutui, quasi 45.000 nel 2020.

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.

Da alcuni anni Intesa Sanpaolo ha attivato Anticipazione sociale per i lavoratori in cassa integrazione che percepiscono l'indennità dall'INPS dopo 7/8 mesi dalla richiesta. Anticipazione sociale permette di attivare una linea di fido a condizioni economiche agevolate fino al momento dell'accreditamento dell'integrazione salariale da parte dell'INPS. Nello specifico, è stata prevista un'anticipazione forfettaria di 1.400 euro, ridotta proporzionalmente in caso di un periodo di sospensione inferiore (sospensione per meno di 9 settimane a zero ore oppure nel caso di una riduzione non a zero ore) o nel caso di rapporto di lavoro part time. Grazie agli accordi sottoscritti con Regione Piemonte, Città Metropolitana di Torino, Emilia-Romagna, Toscana e Veneto, il lavoratore non sostiene alcun onere perché indennizzato dai partner di progetto.

## L'OFFERTA PER I GIOVANI

Intesa Sanpaolo pone grande attenzione ai giovani e alle loro esigenze, a tal proposito ha sviluppato un'offerta dedicata che riguarda nello specifico:

- mutui, in particolare Mutuo Giovani, un'offerta che ha l'ambizione di agevolare questo target nell'acquisto della casa accogliendo richieste fino al 100% del valore dell'immobile con durate fino a 40 anni. L'erogazione complessiva, considerando anche il Fondo Garanzia per la Prima Casa, è di circa 3,8 mld di euro a oltre 31.350 giovani;
- finanziamenti, con il prodotto per Merito dedicato agli studenti per favorire l'accesso allo studio (per i dettagli si rimanda al paragrafo Fund for Impact – Nuove opportunità di accesso al credito). Inoltre, per gli studenti universitari che risiedono nel Meridione, o che risiedono in altre regioni d'Italia e vogliono frequentare un ateneo o una scuola specialistica nel Mezzogiorno, è stata affiancata a per Merito l'iniziativa StudioSì – Fondo del Ministero dell'Università e della Ricerca (MIUR) cofinanziata dal Fondo Sociale Europeo (FSE), che consente a Intesa Sanpaolo di erogare prestiti a tasso zero agli studenti universitari, fino a 50 mila euro da restituire in massimo 20 anni senza garanzie, per far fronte a spese d'iscrizione, acquisto dei libri e a tutti i costi connessi allo studio;

- conti correnti, con il prodotto XME Conto, che offre il canone di conto corrente e di una carta di debito completamente gratuiti e con imposta a carico della Banca, sino a 35 anni e con XME Conto UP!, per gli under 18, completamente gratuito sino al compimento della maggiore età;
- risparmio con SMART SAVE, il primo dei servizi in ambito investimenti progettato in ottica digitale; permette di effettuare la sottoscrizione di fondi a partire da 5 euro e la gestione di tutta l'operatività direttamente da App. Si tratta di un servizio di accumulo su fondi comuni di investimento dedicati, che ha l'obiettivo di favorire l'accesso all'investimento occasionale e/o periodico anche per piccole somme e in mobilità.
- risparmio con XME Salvadanaio, il salvadanaio digitale utilizzabile da grandi e bambini che consente di impostare accantonamenti, ad impulso o automatici, per arrotondamenti delle operazioni di pagamento effettuate con carte.

## L'OFFERTA PER L'IMPRENDITORIA FEMMINILE

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 e consente di chiedere, nel periodo di ammortamento, la sospensione sino a dodici mesi della quota capitale delle rate. Nel 2020 sono stati erogati 93 finanziamenti per 3,2 mln di euro.

Tra le Banche Estere, Banca Intesa Beograd e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno realizzato accordi con la Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (BERS) nell'ambito del programma Women in Business che, a sostegno di micro, Piccole e Medie Imprese gestite da donne nei Balcani occidentali, offre prestiti agevolati, servizi di consulenza tecnica e l'estensione del know-how per le donne che beneficiano dell'iniziativa. Nel 2020, Banca Intesa Beograd ha concordato una nuova linea di credito di 8 milioni con la BERS e ha erogato 163 finanziamenti a Piccole e Medie imprese locali per circa 1,2 mln di euro; Intesa Sanpaolo Bank Albania ha reso disponibili circa 511.000 euro per 9 finanziamenti a donne imprenditrici. A seguito della pandemia, le clienti hanno potuto inoltre beneficiare di moratorie.

### 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 2020 alla quarta edizione, è dedicato alle Piccole e Medie Imprese che hanno attuato politiche e strategie concrete e innovative per garantire a uomini e donne pari opportunità e riconoscimenti di carriera. Tra circa 900 candidate da tutta Italia per l'edizione 2020, 90 sono state le PMI celebrate nel corso dell'evento finale che si è svolto in live streaming nel mese di settembre 2020. 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 ad ispirare ed evolvere la cultura aziendale delle PMI italiane.

## LA GESTIONE DELLE RIMESSE

Intesa Sanpaolo offre prodotti specifici per i clienti stranieri, in Italia, che necessitano di inviare denaro nei paesi di origine.

Per agevolare i clienti in questo difficile anno è stato previsto, in accordo con Western Union, l'azzeramento totale dei costi di invio per le rimesse effettuate attraverso Money Transfer per tutto il secondo semestre del 2020. Oltre al servizio di Money Transfer, Intesa Sanpaolo consente sia a clienti che a non clienti di inviare denaro in diversi paesi di origine utilizzando il servizio GetMoney To Family e presso le Banche del Gruppo presenti all'estero con Express to Family.

Nel corso del 2020 sono state effettuate circa 97.000 rimesse per oltre 48 mln di euro complessivi.

### PROGETTO IMPACT INCLUSIONE FINANZIARIA DEI MIGRANTI

Il progetto sull'inclusione finanziaria dei migranti è stato articolato sulla base dei risultati di uno studio del processo in atto e sulle prospettive di impatto delle dinamiche di integrazione dei migranti per la crescita sostenibile del Paese. Nel corso del 2020 esso si è sviluppato lungo due direttive principali, una interna e una esterna alla Banca, indirizzate su molteplici fronti di intervento:

- Valorizzazione dell'esperienza attraverso uno spin-off operativo con l'avvio dei lavori del progetto Credit to Migrants con la Direzione Impact; un'azione continua di allineamento, confronto e sensibilizzazione con le altre Business Unit della Banca potenzialmente interessate, allargando il focus dal tema dell'inclusione finanziaria dei migranti al tema dell'inclusione finanziaria in senso ampio (ovvero tutti i non inclusi).

- Avvio e consolidamento dell'interlocuzione dedicata con Fondazione Robert F. Kennedy Human Rights: in qualità di partner del progetto Bobby's Dream il Gruppo ha contribuito alla pubblicazione scientifica edita da Euricse, dedicata alle migliori pratiche a sostegno dell'inclusione sociale ed economica dei migranti e richiedenti asilo, e nel quadro del progetto formativo avviato dalla stessa Fondazione e dall'Università Cattolica Intesa Sanpaolo ha definito i termini del proprio intervento sul progetto e la propria best practice per gli studenti del corso di laurea in Management della Sostenibilità.
- Dialogo con le Istituzioni nazionali ed internazionali direttamente impegnate nel sostegno al processo di inclusione finanziaria e integrazione: in questo contesto, e al fine di valorizzare e condividere i risultati di progetto, Intesa Sanpaolo è stata invitata al tavolo nazionale sull'inclusione finanziaria promosso da MEF e Banca D'Italia nel quadro della partecipazione del Paese alla Global Partnership for Financial Inclusion del G20, di cui l'Italia ha assunto di recente la Presidenza e al prossimo tavolo di dialogo e confronto dedicato al tema dell'inclusione finanziaria istituito presso l'ABI. Ai tavoli aderiscono Acli, Anci, Arci, Caritas Italiana, CeSPI, Direzione Generale Immigrazione Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Unhcr e International Organization for Migration (IOM).

## SUPPORTO AL TERZO SETTORE

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

A fine 2020 si contano circa 88 mila clienti nella rete Terzo Settore, una raccolta diretta e indiretta di circa 7,3 mld di euro, dei quali circa 5,5 mld di euro in raccolta diretta e impieghi per circa 2,3 mld di euro. Il patrimonio immateriale dei soggetti del Terzo Settore riveste un ruolo importante nella sostenibilità a lungo termine della loro esposizione finanziaria, a tal fine sono stati sviluppati specifici modelli di rating che ben si adattano, particolarmente nella parte qualitativa, alle caratteristiche della clientela non profit e religiosa.

A garanzia dell'attività, lo statuto di Banca Prossima prevedeva un Fondo per lo sviluppo dell'impresa sociale, al quale sono stati attribuiti ogni anno almeno il 50% degli utili residui al netto della destinazione a riserve legale e statutaria, nonché della ricostituzione della riserva sovrapprezzo inizialmente utilizzata per costituire il Fondo stesso. Al Fondo è stata data continuità anche dopo l'incorporazione di Banca Prossima, attraverso la creazione di un plafond di circa lo 0,1% del patrimonio netto di Intesa Sanpaolo.

## PIATTAFORME DI CROWDFUNDING

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

For Funding è modello unico e distintivo nel mondo del crowdfunding sociale e per il prestito – diretto e senza intermediari - ai progetti non profit. Le persone fisiche e giuridiche italiane, attraverso la piattaforma, possono effettuare dei prestiti alle organizzazioni non profit a tasso agevolato. Nel 2020, For Funding ha raccolto circa 9,8 mln di euro di donazioni posizionandosi come prima piattaforma italiana di Donation Crowdfunding.

Le donazioni attraverso ForFunding a sostegno delle iniziative per l'emergenza COVID-19 ammontano a 3,5 mln di euro. In particolare, è stata ospitata in piattaforma la raccolta fondi "Emergenza Coronavirus: vicini a chi ha più bisogno" a sostegno del Dipartimento Protezione Civile, che ha raccolto nel complesso donazioni per oltre 2,2 mln di euro.

## EDUCAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA FINANZIARIA

L'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del COVID-19 ha imposto un profondo ripensamento delle attività di edutainment e didattica proposte dal Museo del Risparmio (MDR). Per mantenere elevato l'ingaggio del pubblico e la partecipazione dei più giovani, si è scelto di agire su due fronti: lo sviluppo di nuovi format online e l'implementazione di soluzioni tecnologiche per veicolare l'educazione finanziaria in modo efficace e innovativo, sia in remoto che in presenza.

Nonostante la chiusura al pubblico per circa sei mesi e le limitazioni imposte, durante il 2020 le attività ideate ed erogate in presenza e a distanza dal Museo del Risparmio hanno riguardato circa 22.000 persone.

Per il pubblico adulto è stata lanciata la MDR Web TV, una programmazione di eventi digitali live e on demand che ha raggiunto complessivamente circa 4100\* persone tra aprile e dicembre. Tra gli eventi organizzati dal MDR nel 2020 si evidenziano:

- Un libro in 30 minuti: 8 appuntamenti online con scrittori ed esperti che, attraverso i loro libri, hanno permesso di approfondire temi quali finanza comportamentale, psicologia del denaro, relazione tra filosofia ed economia, evoluzione dei sistemi di pagamento, economia circolare;
- MDR-HSS International virtual seminar: 2 seminari in lingua inglese realizzati in collaborazione con Herbert Simon Society e rivolti ad esperti e ricercatori del settore finanziario, dedicati alle determinanti dell'educazione finanziaria e alle conseguenze della pandemia sui mercati finanziari;
- Webinar di educazione finanziaria: 11 appuntamenti per stimolare la riflessione su alcuni temi cruciali per l'educazione finanziaria (gender gap, sostenibilità, innovazione didattica, resilienza nella gestione degli effetti della pandemia).

Per aiutare le persone a districarsi tra le difficoltà che devono affrontare nella complicata situazione economica collegata all'emergenza sanitaria, il Museo ha realizzato FIREWALL, quattro video pillole per aumentare la resilienza finanziaria ovvero la capacità di reggere l'urto della crisi senza cadere nella disperazione.

È inoltre stata disegnata, in collaborazione con Episteme, la ricerca "Capacità di Sopportazione e di Reazione in tempi di pandemia" volta ad analizzare i comportamenti degli italiani di fronte all'emergenza sanitaria e conseguentemente economica e sociale in atto.

Il Museo del Risparmio ha curato, in collaborazione con l'International Federation of Finance Museums, la redazione di "Financial education in pandemic times", un booklet che raccoglie le esperienze dei principali musei mondiali dell'economia e della finanza nell'elaborazione di nuove proposte educative e di comunicazione a seguito dell'emergenza COVID-19.

Sempre sul fronte internazionale, in occasione della Giornata Mondiale del Risparmio, è proseguita nel 2020 la collaborazione tra il Museo e le Banche della Divisione International Subsidiary Banks, di cui 8 hanno proposto attività di promozione dell'educazione finanziaria all'interno dell'iniziativa "The Art of Saving", tra cui laboratori per la didattica a distanza e altre iniziative di sensibilizzazione digitali.

Per il mondo scuola sono state progettate nuove formule di didattica a distanza, differenziate per età, che hanno consentito di raggiungere complessivamente circa 10.800 studenti e docenti.

Scuola	Attività di didattica a distanza
<b>PRIMARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MDR PLAY LAB: collana di video-tutorial per genitori e docenti per svolgere a distanza laboratori didattici su risparmio e sostenibilità</li> <li>• Nuovo format didattico "Legonomia" per imparare le basi dell'educazione finanziaria attraverso i LEGO</li> <li>• Partecipazione festival online TIME4CHILD</li> </ul>
<b>SECONDARIA DI I GRADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AES Quiz: edu-quiz a manche sulla storia della moneta, che ha visto competere tramite l'applicativo Kahoot circa 300 studenti delle scuole medie.</li> <li>• Nuovo format didattico sull'asimmetria informativa "INFO-Mania" sviluppato con il Politecnico di Torino</li> </ul>
<b>SECONDARIA DI II GRADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuovi video-percorsi dedicati alla contaminazione tra finanza, cinema e letteratura ("Un libro nella Borsa" e "Si gira motore..azioni!")</li> <li>• Incontro online con R. De Bonis e M. Vangelisti di Banca d'Italia sull'evoluzione degli strumenti di pagamento</li> <li>• Incontro online "La finanza spiegata bene – Speciale Scuole" con il giornalista Mauro del Corno</li> <li>• Digital live show "Non ci casco" sulle truffe nei pagamenti elettronici, nell'ambito del Salone dei Pagamenti</li> <li>• Digital live show "Scelte Insostenibili"</li> <li>• Festival digitale "Il mio posto nel mondo" con Lavazza e Ass. Next level</li> </ul>

\* Il dato include sia coloro che hanno seguito la diretta, che il numero di visualizzazioni della registrazione caricata successivamente sul canale Youtube del Museo del Risparmio.

Per le scuole secondarie di II grado è stato lanciato un nuovo modulo da 30 ore di formazione a distanza da erogare nell'ambito dei "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" di cui nel 2020 hanno beneficiato 303 studenti, mentre altri 600 accederanno nel 2021.

Nel 2020 è stata portata a termine la 2° edizione del SAVE Tour (Sustainability, Action, Voyage, Experience), percorso itinerante di educazione finanziaria e alla sostenibilità sviluppato con la Banca Europea degli Investimenti e Italscania, che tra ottobre 2019 e febbraio 2020 ha toccato 15 città in Liguria, Sardegna e Sicilia e coinvolto 85 istituti scolastici e 4550 studenti delle scuole elementari, medie e superiori. Ulteriori 7 tappe in Calabria e Campania sono state annullate a causa delle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria.

Il progetto si trasformerà nel 2021 in un tour virtuale con nuovi contenuti accessibili sia in italiano che in inglese. Tra le principali innovazioni tecnologiche introdotte:

- La visita virtuale 3D al Museo, che consente di esplorare le varie stanze, visionare una selezione di contenuti e scaricare le app per familiarizzare con la complessa arte della gestione del denaro.
- L'app "Il tesoro di Mika", un'appassionante sfida al tesoro virtuale a colpi di quiz e giochi. Chi riesce a rispondere correttamente alle domande, riceve il titolo di Maestro del Risparmio.
- La futuristica postazione "Test and fun", che sfrutta l'intelligenza artificiale per scoprire come ciascuno di noi si relaziona al denaro e al risparmio.

È proseguita anche nel 2020 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, nonostante l'emergenza sanitaria, grazie alla didattica a distanza coinvolgendo un numero ancora maggiore di scuole (2.150) e studenti (617.180).

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, 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.

## **SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO E ALL'INNOVAZIONE**

Intesa Sanpaolo si propone come punto di riferimento, non solo finanziario, a sostegno del sistema economico del Paese e del mondo imprenditoriale e associativo, anche durante il periodo di emergenza da COVID-19. Il Gruppo affianca i propri clienti in un modello di relazione consolidato e duraturo, fondato su qualità, affidabilità e fiducia.

Nei confronti di circa un milione 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 il loro percorso di internazionalizzazione, capitalizzazione, innovazione e sviluppo, con un'attenzione particolare al tema della sostenibilità economica, sociale ed ambientale, così come dichiarato nel Piano d'Impresa 2018-2021.

## **SOSTEGNO ALLE IMPRESE IN ITALIA**

Nel 2020 Intesa Sanpaolo ha destinato nuovo credito a medio-lungo termine all'economia reale per circa 87 mld di euro, con circa 77 mld in Italia, di cui circa 63 mld erogati a famiglie e Piccole e Medie Imprese.

Nel 2020 circa 11.500 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, con un impatto positivo generato sull'occupazione attraverso la tutela di circa 57.000 posti di lavoro.

Di fronte all'emergenza COVID-19, Intesa Sanpaolo ha da subito adottato prime misure straordinarie e ha poi prontamente implementato le misure previste dai Decreti governativi, attraverso iniziative di aiuto concreto alle imprese per sostenerle nel momento di difficoltà: dalla sospensione delle rate dei finanziamenti allo stanziamento di un plafond di 50 mld di euro, con un'attenzione particolare ai settori più colpiti dalla crisi (turismo e commercio). Per maggiori dettagli si rimanda all'apposita sezione Supporto alle famiglie e alle imprese per fronteggiare l'emergenza COVID-19.

Intesa Sanpaolo già da agosto ha reso disponibili gli strumenti per consentire di beneficiare del Superbonus e degli altri bonus edilizi e a settembre li ha avviati estendendo successivamente l'offerta anche alla clientela della rete UBI Banca, grazie alla progressiva integrazione commerciale delle due banche. Per maggiori approfondimenti sull'offerta si rimanda al capitolo Finanziamenti e servizi per la green e la circular economy.

La crescita dimensionale delle PMI italiane è sostenuta dalle strutture Intesa Sanpaolo di Finanza Straordinaria e dalla partnership con Elite di Borsa Italiana, 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 2020, Intesa Sanpaolo, in collaborazione con Confindustria, ha portato 57 aziende rappresentative dell'intero territorio italiano e settori economici in tre Elite Lounge (programma internazionale di accompagnamento delle imprese più ambiziose nelle loro fasi di sviluppo) in versione digitale. Una tra queste è stata interamente dedicata alle startup del programma B-Heroes ed un'altra ha visto il coinvolgimento di alcune aziende del programma Imprese Vincenti.

Nel 2020, è proseguito il Programma Intesa Sanpaolo Basket Bond, in partnership con Elite, un'operazione di emissione di obbligazioni da parte di PMI che prevede una potenziale successiva cartolarizzazione tramite "Note" destinate a investitori istituzionali. Il Programma, strutturato in più tranches, ha previsto nel 2020 la sottoscrizione di obbligazioni per un ammontare complessivo pari a 100 mln di euro e ha coinvolto 12 PMI in tutta Italia.

## ACCORDI PER IL CREDITO ALLE IMPRESE

Con l'obiettivo di proseguire nel sostegno alle imprese e rispondere all'evoluzione del contesto regolamentare europeo, l'operatività dell'Accordo per il credito, sottoscritto da ABI e dalle principali associazioni di categoria nel 2019, è proseguita per il 2020 con le modifiche introdotte dagli Addendum del 6 marzo e 22 maggio che hanno ampliato le modalità di accesso a fronte dell'emergenza COVID-19.

Nel 2020 l'intera economia nazionale è stata profondamente colpita dai devastanti effetti della pandemia. La Banca da febbraio, grazie ad accordi con le associazioni di categoria nazionali ha potuto mettere a disposizione delle imprese dapprima le proprie misure straordinarie di sostegno alla liquidità e subito dopo le ulteriori azioni a supporto degli operatori economici in coerenza con i provvedimenti di legge che si sono susseguiti nel corso dell'anno (dal Decreto Cura Italia, al D.L. Liquidità, Rilancio e da ultimo Ristori). Gli accordi sono stati oggetto di una capillare divulgazione attraverso numerosissimi webinar, sia a livello nazionale che nei singoli territori, attraverso il coinvolgimento di un elevato numero di partecipanti, incluse le imprese associate.

I temi comuni a molti accordi hanno riguardato fondamentalmente tre macro aree; la prima, il sostegno alla liquidità aziendale e al circolante, con finanziamenti a breve, medio e lungo termine, anche con le garanzie pubbliche del Fondo Centrale e di SACE, le moratorie straordinarie, la valorizzazione delle Filiere e il supporto all'internazionalizzazione; una seconda relativa a innovazione e sostenibilità con particolare attenzione ai temi ESG, Circular Economy e Start-up innovative; una terza, infine, per favorire lo smart working e per assicurare protezione e coperture assicurative e sanitarie.

Inoltre, grazie ai provvedimenti inseriti nel D.L. Rilancio, sono state realizzate importanti iniziative, concretizzatesi con la sigla di nuovi accordi o con addendum a quelli già firmati, nell'ambito degli incentivi legati al sistema casa, in particolare al Superbonus, e alla possibilità della cessione del credito d'imposta alle banche, che ha facilitato lo sviluppo di soluzioni innovative grazie anche alla attiva collaborazione con alcune rappresentative associazioni di categoria.

Di seguito l'elenco degli accordi sottoscritti con le principali associazioni di categoria nel corso del 2020, con evidenza solo di quelli aventi rilevanza nazionale:

- Confcommercio Imprese per l'Italia
- Confartigianato Imprese
- CNA Confederazione Nazionale dell'Artigianato
- Confapi Confederazione italiana della piccola e media industria privata.
- Federalberghi
- Federturismo, Confindustria Alberghi e Federterme
- ANCE Associazione Nazionale Costruttori Edili
- Federlegno Arredo
- Anima Confindustria Meccanica Varia
- Confindustria Intellect
- Assopellettieri - Associazione Italiana Pellettieri
- CDO Compagnia delle Opere
- Finco Federazione Industrie Prodotti Impianti Servizi ed Opere Specialistiche per le Costruzioni e la Manutenzione

Nel 2020, inoltre, a sostegno dell'internazionalizzazione delle imprese, sono stati rinnovati l'accordo con l'Agenzia ICE e l'accordo con SACE SRV, che consente alle imprese clienti di accedere a condizioni competitive ai servizi per il recupero dei crediti internazionali, oltre alla prosecuzione della convenzione con SACE per la garanzia dei finanziamenti a medio lungo termine International+ di Intesa Sanpaolo ed al Master Participation Agreement in essere con SACE, destinato alla condivisione del rischio derivante dall'emissione di garanzie internazionali e crediti documentari export.

Il supporto alle PMI in ambito di Industria 4.0 (proseguito ancora parzialmente nel 2020) si è concretizzato nell'anno con erogazioni per 541 mln di euro.

Inoltre, nel 2020, attraverso diversi specifici accordi con il Gruppo Banca Europea per gli Investimenti (BEI e FEI,

Fondo europeo per gli investimenti) Intesa Sanpaolo ha predisposto più linee di intervento che consentiranno complessivamente di erogare ai destinatari finali nuovi finanziamenti per oltre 2,8 mld di euro, principalmente destinati all'economia italiana.

Le risorse saranno indirizzate a finanziare le Piccole e Medie Imprese per nuovi investimenti, tra i quali in particolare quelli in progetti di ricerca e investimenti innovativi, necessità permanenti di capitale circolante e liquidità per superare l'emergenza COVID-19. Attraverso l'utilizzo di Fondi Strutturali Europei sono stati sostenuti due progetti: uno con la Regione Sardegna per far fronte all'emergenza COVID-19, con una particolare attenzione al settore turistico ed un altro destinato a finanziare il percorso formativo degli studenti universitari.

Inoltre, attraverso una cartolarizzazione sintetica di un portafoglio di prestiti in essere per circa 2 mld di euro realizzata nell'ambito del programma "GARC" (Gestione Attiva Rischio di Credito) Intesa Sanpaolo, a seguito dell'ottimizzazione del rischio di credito, metterà a disposizione nuovi finanziamenti per complessivi 450 mln di euro per PMI danneggiate dall'emergenza provocata dall'epidemia COVID-19.

Sempre nel 2020 l'accordo con il FEI sottoscritto nel 2018 che prevede la creazione di un portafoglio supportato dalla garanzia Innovfin per nuovi finanziamenti fino a 300 mln di euro connessi, originariamente, a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo, è stato rivisitato ampliando le finalità ad investimenti in digitalizzazione ed efficientamento energetico nel pieno rispetto del programma europeo Green New Deal. Contestualmente è stata altresì dedicata una quota del portafoglio al Circolante, denominata linea COVID-19, per supportare le imprese nella carenza di liquidità causata dalla crisi pandemica contingente. Nel 2020 sono stati costruiti portafogli di nuovi finanziamenti garantiti dal Fondo di Garanzia per le Piccole Medie Imprese. L'operatività, avviata nel 2018 con l'ammissione di quattro portafogli per un valore complessivo di finanziamenti per 1,2 mld di euro, è proseguita con una nuova iniziativa che beneficia delle garanzie della società consortile promossa da Confcommercio accanto a quella del Fondo di Garanzia per le PMI. Inoltre, la Banca si è attivata per avviare l'attività in linea con la SME initiative, iniziativa dedicata alle PMI promossa dalla Comunità Europea e dal gruppo BEI (la Banca europea per gli investimenti e il Fondo europeo per gli investimenti) che mira a stimolare il finanziamento delle PMI fornendo una copertura parziale del rischio per i portafogli di prestiti alle PMI, degli istituti finanziari di origine. Nel corso del 2020 l'iniziativa non ha visto utilizzhi da parte delle imprese a causa dell'emergenza COVID-19; a dicembre è stata ottenuta dal FEI la richiesta autorizzazione all'ampliamento degli scopi ammissibili, includendo finanziamenti a supporto del circolante per le imprese che hanno subito danni in seguito alla pandemia. La Banca si è impegnata ad erogare finanziamenti per oltre 300 mln di euro a favore delle PMI attraverso tale strumento, che consente di finanziare le imprese con un beneficio di 50 bps di sconto sul pricing di riferimento.

## **SUPPORTO ALLE FAMIGLIE E ALLE IMPRESE PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA COVID-19**

Sin dall'inizio della pandemia tutta la Banca è stata fortemente impegnata in un serie di iniziative per dare supporto a tutte le imprese clienti colpite dalla crisi, talvolta avviando, in autonomia, interventi che hanno potuto essere già operativi persino prima dell'emanazione di politiche ed interventi regolatori messi a punto dal governo.

Il sostegno di Intesa Sanpaolo a famiglie e imprese durante l'emergenza sanitaria si è concretizzato principalmente attraverso la sospensione di rate di mutui e prestiti e l'erogazione di finanziamenti agevolati. Nel 2020 Intesa Sanpaolo ha erogato circa 30 mld di euro di finanziamenti con garanzia statale e SACE e accordato moratorie - inclusi i rinnovi - su mutui e prestiti per 73 mld di euro, di cui circa 54 mld per imprese e circa 19 mld per famiglie al fine di supportare l'economia del Paese.

## **INIZIATIVE DI SOSPENSIONE RATE PER LE FAMIGLIE**

La Banca ha aderito alle moratorie previste per legge e nello specifico alla moratoria per la c.d. "zona rossa", rivolta cioè alla clientela privati, titolare di prestiti e mutui relativi ad immobili ubicati nei comuni individuati dal Decreto. Il Gruppo ha successivamente esteso le misure previste dall'Ordinanza anche ai titolari di prestiti personali residenti nella c.d. "zona rossa". All'interno del pacchetto di misure agevolate predisposte in attuazione delle disposizioni di legge, si segnala inoltre la moratoria a valere sui mutui erogati a privati per l'acquisto della prima casa. Il Fondo di solidarietà per la sospensione dei mutui prima casa (c.d. Fondo Gasparini), ha supportato la sospensione del pagamento delle rate (quota capitale e quota interessi) al verificarsi di situazioni di temporanea difficoltà del nucleo familiare. Tramite successivi interventi normativi, le casistiche per accedere alle moratorie sono state ampliate in termini di requisiti di accesso. Non sono state applicate commissioni per la moratoria.

Il Gruppo ha avviato una propria iniziativa a supporto della clientela Privati titolare di un mutuo e/o prestito

\* Nella c.d. "zona rossa iniziale" rientravano i Comuni lombardi di Bertonico, Casalpusterlengo, Castelgerundo, Castiglione D'Adda, Codogno, Fombio, Maleo, San Fiorano, Somaglia, Terranova dei Passerini, nonché il Comune veneto di Vò Euganeo, puntualmente elencati nell'allegato 1 al Decreto Presidente C.d.M. del 1/3/2020.

personale, che è poi confluita nell'accordo ABI/Associazioni dei consumatori a cui Intesa Sanpaolo ha aderito. Essa ha previsto la possibilità di sospendere a scelta l'intera rata o la sola quota capitale per 6 mesi, con possibile proroga fino a 12 mesi. Un'iniziativa paragonabile è stata messa in atto anche dal Gruppo UBI.

Le moratorie COVID-19 d'iniziativa del Gruppo UBI sono state attivate tramite sospensioni dell'intera rata a favore della clientela privati richiedente senza prevedere specifici requisiti. Dal secondo semestre 2020 tutte le nuove richieste sono state indirizzate verso le formule cosiddette ex lege o rientranti nell'ambito di accordi di categoria. Il Gruppo UBI ha inoltre aderito, tramite la controllata Prestitalia, alla moratoria dell'accordo ASSOFIN - Associazioni dei Consumatori, riguardante la sospensione del pagamento delle rate relative a finanziamenti rappresentati da cessione del quinto dello stipendio e credito al consumo.

### **INIZIATIVE DI SOSPENSIONE RATE PER LE IMPRESE E AZIENDE RETAIL**

In seguito all'introduzione dei Decreti "Cura Italia" e "Agosto", il legislatore ha introdotto la possibilità per PMI e professionisti di sospendere il pagamento delle rate dei finanziamenti in scadenza, con specifiche legate alle imprese del comparto turistico, per le quali è stato previsto un periodo più esteso di sospensione applicabile. La moratoria per la c.d. "zona rossa" è stata disposta a favore di imprese titolari di mutui relativi agli edifici ubicati nei comuni della c.d. "zona rossa iniziale"<sup>\*</sup> e strettamente connessi alla gestione di attività di natura commerciale ed economica, anche agricola. Fino al termine dello stato di emergenza è stata prevista la possibilità della sospensione dell'intera rata o della sola quota capitale.

Inoltre, attraverso l'accordo ABI "Imprese in Ripresa 2.0" a cui Intesa Sanpaolo ha aderito, le aziende operanti su tutto il territorio italiano hanno potuto chiedere la sospensione delle rate dei finanziamenti in essere, prorogabile in funzione della durata dell'emergenza, con una particolare attenzione alle imprese operanti nel settore del turismo, per la possibilità a loro riservata di richiedere la sospensione delle rate dei finanziamenti per un periodo superiore. Intesa Sanpaolo (incluso il Gruppo UBI) ha inoltre aderito all'accordo ABI – enti locali del 6 aprile 2020 che ha previsto la possibilità di sospendere il rimborso della quota capitale delle rate scadenti nel 2020 e riferite ai mutui concessi agli enti locali.

Le moratorie COVID-19 d'iniziativa del Gruppo UBI sono state attivate a favore della clientela Imprese nella formula della sospensione della sola quota capitale e per un massimo di 12 mesi. Non sono state previste limitazioni legate alle forme tecniche, né sono stati richiesti specifici requisiti.

### **SUPPORTO IMMEDIATO ALLE AZIENDE SOTTO IL DECRETO LIQUIDITÀ**

Il Decreto Liquidità ha introdotto misure che favoriscono l'accesso al credito delle Imprese attraverso l'utilizzo delle garanzie concesse dallo Stato e che il Gruppo Intesa Sanpaolo ha reso celermente disponibili, come riportato di seguito:

- Finanziamenti fino ad euro 30.000 garantiti al 100% dal Fondo di Garanzia per le PMI;
- Altri finanziamenti garantiti dal Fondo di Garanzia: il Decreto Liquidità ha concesso la possibilità di innalzare la garanzia di MCC - Medio Credito Centrale fino al 90% per le PMI colpite dall'emergenza;
- Finanziamenti garantiti da SACE – "Garanzia Italia - SACE", ottenibili a valere su nuovi finanziamenti, se finalizzati a investimenti. La garanzia SACE ha potuto raggiungere un massimo del 90%. Sono ammesse alla garanzia SACE anche le PMI, inclusi i lavoratori autonomi e i liberi professionisti titolari di partita IVA, che abbiano pienamente utilizzato la loro capacità di accesso al Fondo di garanzia PMI;
- Sospensione della revoca dei fidi a breve termine, in attuazione delle iniziative di legge previste dal Decreto Cura Italia e successivamente dal Decreto Agosto.

### **PROGRAMMI RINASCIMENTO: BERGAMO E FIRENZE**

I Programmi Rinascimento rappresentano una risposta innovativa e tempestiva che Intesa Sanpaolo ha fornito per fronteggiare l'emergenza economica e sociale, derivante dalla diffusione del COVID-19. Questi programmi di supporto all'economia reale, che abilitano meccanismi virtuosi di collaborazione pubblico-privato-non profit, sono destinati alle start-up, microimprese e PMI, che intendono realizzare progetti di sviluppo e innovazione, con impatti sul territorio. Nell'ambito di questi programmi sono stati adottati 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 mese di maggio 2020 Intesa Sanpaolo e il Comune di Bergamo hanno lanciato il Programma Rinascimento Bergamo, al fine di sostenere un territorio particolarmente colpito dalla diffusione del COVID-19. L'iniziativa, che vede la partecipazione della Fondazione Cesvi in qualità di Soggetto Attuatore, è stata declinata in differenti bandi, a sostegno di diverse tipologie di Beneficiari, che presentino progetti finalizzati al consolidamento,

\* Nella c.d. "zona rossa iniziale" rientravano i Comuni lombardi di Bertonico, Casalpusterlengo, Castelgerundo, Castiglione D'Adda, Codogno, Fombio, Maleo, San Fiorano, Somaglia, Terranova dei Passerini, nonché il Comune veneto di Vò Euganeo, puntualmente elencati nell'allegato 1 al Decreto Presidente C.d.M. del 1/3/2020.

adeguamento, rinnovamento, innovazione e/o riorganizzazione della propria attività.

Il Programma ha un valore complessivo di 30 mln di euro, messi a disposizione dalla Banca nella forma di contributi a fondo perduto (10 mln di euro) e Prestiti d'Impatto (20 mln di euro) ai Beneficiari che abbiano partecipato e siano stati selezionati sulla base dei termini previsti dai 6 bandi lanciati. Una quota di 5 mln di euro di Prestiti di impatto verrà destinata al finanziamento di un progetto di mobilità sostenibile a Bergamo che è in corso di definizione.

Alla data del 31 dicembre 2020, il Comitato Tecnico di Programma Rinascimento aveva approvato l'erogazione di contributi a fondo perduto per sostenere spese inderogabili a favore di 3.668 microimprese di Bergamo e valutato positivamente 524 progetti di innovazione e consolidamento, per un commitment complessivo di 9 mln di euro in termini di contributi a fondo perduto e 6 mln di euro in termini di Prestiti di Impatto. Alla stessa data sono stati stipulati 164 Prestiti di Impatto per un importo di circa 2,5 mln di euro.

Il Programma Rinascimento Firenze è stato lanciato nel mese di settembre 2020 da Intesa Sanpaolo e Fondazione CR Firenze, con l'obiettivo di sostenere le micro e piccole imprese, attività artigiane, profit e non-profit dell'Area Metropolitana di Firenze, attive nei settori: artigianato artistico, turismo e filiera culturale, filiera moda, enogastronomia e lifestyle (inclusi cosmetica e profumi), Mondo delle start-up/Tecnologia/Industria 4.0, Agritech e Agroindustria. A supporto del Programma, Fondazione CR Firenze ha messo a disposizione 10mln di euro da erogare nella forma di contributi a fondo perduto e la Banca fino a 50mln di euro da concedere come Prestiti d'Impatto.

Il Programma, che è declinato sui settori rappresentativi del Territorio per il tramite di 5 bandi, promossi e gestiti da Soggetti Attuatori, intende supportare la realizzazione di progetti di rilancio/riorganizzazione dell'attività che siano credibili e che abbiano un impatto sociale misurabile attraverso la definizione di KPI sociali, previsti a livello di singolo progetto. A fine 2020 sono stati lanciati i primi tre bandi: artigianato artistico; turismo e filiera culturale; filiera moda, enogastronomia e lifestyle.

## **INIZIATIVE A SUPPORTO DEI TERRITORI E DELLE COMUNITÀ IN COLLABORAZIONE CON LE DIOCESI**

Le iniziative in collaborazione con le diocesi hanno l'obiettivo di sostenere famiglie, artigiani, commercianti e piccole imprese, permettendo loro di superare l'attuale periodo di crisi e di tornare alla normale conduzione della vita o dell'attività lavorativa. Tali progetti sono rivolti a specifici territori e comunità, con l'obiettivo di supportare la fase di ripartenza e ridurre le ulteriori disuguaglianze e conflittualità sociali che la diffusione del COVID-19 sta aggravando, rendendo fragile il contesto familiare e lavorativo.

A Bergamo attraverso il progetto "Ricominciamo insieme – Sostegno alle generazioni nella famiglia" è stato erogato un contributo di 5 mln di euro alla Diocesi di Bergamo, raddoppiando la dotazione del Fondo con i contributi già messi a disposizione dalla stessa Diocesi assieme ad altri enti e privati. In concreto, è stato creato un "Fondo Famiglia in emergenza COVID-19" per l'assistenza di oltre 100 mila famiglie nelle principali voci che gravano sul bilancio familiare di ogni generazione: l'affitto per la casa o il mutuo, le bollette luce e gas e la spesa alimentare sono al primo posto, ma anche le spese scolastiche dei figli (retta, mensa, libri) e il supporto alle loro attività estive.

Inoltre, per favorire la ripartenza del territorio bergamasco, l'impegno della Banca si è anche tradotto con un programma di "Prestiti d'impatto" a favore delle piccole attività artigianali, commerciali e piccole imprese familiari. Il programma prevede la concessione di finanziamenti agevolati fino a 20.000 euro. La raccolta delle prime richieste è iniziata il 10 giugno e a fine dicembre 2020 risultano accolte 40 richieste per un totale di oltre 700 mila euro deliberati.

## **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 corrispondenti;
- un modello di servizio che fa leva su competenze specifiche di Specialisti in internazionalizzazione presenti sul territorio italiano che fungono da punto di riferimento e dedicati al supporto finanziario, di Specialisti Global Transaction Banking (GTB) dedicati alle necessità di Trade Finance e Cash Management;
- un'offerta di prodotti domestica e cross-border, che, nell'area prettamente transazionale, mira a cogliere e portare sulle imprese clienti le opportunità offerte dall'entrata in vigore della Payment Services Directive 2 (PSD2).

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 e fiere all'estero in

collaborazione con vari partner esterni, organismi istituzionali e associazioni di categoria, attiva vari strumenti di comunicazione interna ed esterna.

### **IMPRESE VINCENTI**

Nel 2020 il Gruppo ha realizzato la seconda edizione di Imprese Vincenti, il programma di valorizzazione delle eccellenze imprenditoriali italiane ossia le Piccole e Medie Imprese che si distinguono nel panorama nazionale per crescita e creazione di valore e di posti di lavoro. L'obiettivo è fornire visibilità mediatica e offrire servizi per l'accompagnamento alla crescita, in collaborazione con partner di rilievo e con il supporto delle società del Gruppo Intesa Sanpaolo Formazione, Intesa Sanpaolo Forvalue e Intesa Sanpaolo Innovation Center. La seconda edizione, nonostante la crisi generata dalla pandemia, ha registrato ottimi risultati: circa 4.000 imprese candidate e 144 imprese selezionate e celebrate come Imprese Vincenti nel corso del Digital Tour che, in 12 tappe/eventi, ha attraversato virtualmente tutta l'Italia. Elemento di novità dell'edizione 2020 è stato il coinvolgimento delle imprese del Terzo Settore, a conferma dell'importanza del legame tra il mondo profit e il territorio di radicamento.

### **DIALOGO INDUSTRIALE E PROGRAMMA SVILUPPO FILIERE**

Il nuovo approccio 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. Dialogo Industriale coniuga esigenze aziendali e qualità del credito, supportando la creazione di business sostenibile.

Nel 2020 sono state sviluppate nuove funzionalità che consentono di migliorare ulteriormente il confronto con le imprese rispetto alle strategie di azione per una ripresa sostenibile, grazie a un set informativo più ampio, dati previsionali coerenti con gli scenari post-Covid e nuovi dati di analisi degli impatti derivanti dall'emergenza.

In parallelo con Dialogo Industriale è proseguito il programma Sviluppo Filiere per supportare le imprese di ogni settore e dimensione favorendo l'accesso al credito, ponendo al centro dell'attenzione il rapporto che unisce le aziende capofila e la rete dei fornitori e consentendo una più accurata comprensione dei fabbisogni finanziari delle singole filiere. Per rilanciare l'economia italiana nella delicata fase di ripartenza post-COVID è stato potenziato il Programma rivolgendosi a 2.500 Filiere potenziali e destinando un nuovo plafond di 10 mld di euro di nuovo credito. Inoltre, sono stati sottoscritti accordi su nuove forme di Filiera con l'estensione a fornitori diretti e indiretti ed il coinvolgimento della filiera a monte e di quella a valle dei rivenditori. Alla fine del 2020 le aziende capofila aderenti riguardano circa 763 filiere con un potenziale di oltre 18.400 fornitori e una forza lavoro di oltre 98.000 dipendenti.

### **SERVIZI PER IL WELFARE AZIENDALE**

Il servizio Welfare Hub propone programmi di welfare aziendale, attraverso una piattaforma digitale multimediale e multicanale - navigabile da PC, tablet, smartphone e accessibile anche tramite App - che permette all'azienda di offrire bonus ai propri collaboratori, anche in sostituzione dei premi aziendali in busta paga, che possono essere frutti mediante un insieme di beni e servizi denominati Flexible Benefit che godono di benefici fiscali sia per l'azienda che li offre sia per il dipendente che li riceve. A fine 2020 Welfare Hub viene valorizzato come strumento di sostenibilità dal Programma Sviluppo Filiere e dal finanziamento S-Loan e conta 3.037 aziende aderenti alla piattaforma.

## SOSTEGNO ALLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ

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

La platea dei beneficiari è stata estesa dal 2019 agli under 46 e ai liberi professionisti, residenti o disponibili a trasferirsi nelle regioni target dell'iniziativa; le agevolazioni si applicano inoltre ai territori colpiti dagli eventi sismici del 2016-2017, includendo così anche specifici territori di Lazio, Marche e Umbria, precedentemente non inclusi.

L'importo finanziabile può essere sino a 60.000 euro per richiedente (in caso di azienda con un solo proponente) o 50.000 euro (in caso di società), con un massimo di 200.000 euro per progetti con più proponenti, una copertura massima da parte della Banca del 50% ed il rimanente 50% a copertura pubblica a fondo perduto. Il finanziamento bancario prevede un contributo in conto interessi riconosciuto da Invitalia ed è sempre assistito da garanzia 662/96 all'80%.

Intesa Sanpaolo è stata tra le prime Banche a offrire finanziamenti per rispondere all'iniziativa, divulgando la conoscenza del progetto a migliaia di giovani in più di 70 incontri territoriali. Complessivamente nel 2020 sono stati erogati 575 finanziamenti per 26 mln di euro.

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

A sostegno della nuova imprenditoria è stata confermata un'offerta commerciale dedicata ai Nuovi Imprenditori che hanno aperto la Partita Iva da non più di dodici mesi. L'offerta prevede un conto corrente e carte associate con canone gratuito per i primi tre anni e un canone agevolato per i successivi due, nonché agevolazioni nei primi tre anni anche per ulteriori prodotti che, su richiesta del cliente, possono completare l'offerta quali Internet Banking, Pos e Digifattura.

## SOSTEGNO ALL'INNOVAZIONE

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

## SVILUPPO E CRESCITA DELLE START UP

Intesa Sanpaolo Innovation Center si propone quale attore dell'ecosistema dell'innovazione a supporto delle startup attraverso la gestione di percorsi di accelerazione in proprio o con partner specializzati, italiani e internazionali.

Tra i programmi erogati direttamente da Intesa Sanpaolo Innovation Center, Startup Initiative è l'iniziativa dedicata alle imprese innovative più promettenti, che, attraverso un percorso di selezione e coaching, le prepara al confronto con il mercato e facilita l'incontro con attori dell'ecosistema dell'innovazione. Le migliori startup, infatti, sono presentate ad eventi specifici (ad esempio Investor Arena Meeting).

Nel 2020 sono state realizzate due edizioni di Startup Initiative, alle quali si sono candidate circa 200 startup, 18 delle quali, al termine del percorso di selezione, sono state presentate a circa 230 investitori e altri attori dell'ecosistema. Con riferimento ai percorsi di accelerazione attivati in partnership, si evidenzia la partnership sottoscritta nel 2019 tra Techstars, uno dei primi acceleratori nel mondo, e Intesa Sanpaolo Innovation Center, Compagnia di San Paolo e Fondazione Cassa di risparmio di Torino, per gestire a Torino tre programmi annuali, della durata di 13 settimane, nell'ambito della Smart Mobility. Nel 2020 si è tenuta la prima classe, alla quale si sono candidate 293 startup (di cui 49 italiane) da 55 Paesi. Intesa Sanpaolo Innovation Center ha contribuito a sostenere il business development delle startup promuovendo la collaborazione sia con aziende Corporate che, a livello territoriale, con il Comune di Torino e imprese locali unite nella partnership Torino City Lab, anche per consentire alle startup di testare le proprie tecnologie negli ambienti resi disponibili dalla città di Torino. Quattro startup hanno avviato sperimentazioni e Proof of Concept (POC) grazie a tale collaborazione, 2 hanno ricevuto proposte di investimento e una startup ha aperto una sede in Italia. Le candidature della seconda classe che prenderà avvio a gennaio 2021 sono 397, provenienti da 54 Paesi (66 italiane).

È proseguita la partnership con B-Heroes, programma di accelerazione, mentorship, investimento e comunicazione rivolto a startup innovative che nel 2020 è giunto alla quarta edizione con il coinvolgimento di oltre 500 realtà innovative italiane. Tra gli altri programmi di rilievo che hanno beneficiato del supporto di Innovation Center, si

annoverano "Accelerate in Israel", Bando dell'Ambasciata d'Italia a Tel Aviv per il finanziamento della mobilità in Israele di start-up (con più di 50 candidature) e "Digithon", la più grande maratona digitale italiana dedicata alle startup (con più di 400 candidature).

Intesa Sanpaolo Innovation Center ha contribuito alla selezione e individuazione di startup e PMI Innovative per l'evento Mediterranean Aerospace Matching promosso da ICE e Distretto Tecnologico Aerospaziale (DTA) che si terrà a Grottaglie nel 2021 ed ha partecipato come contributore all'iniziativa Next Generation di Talent Garden.

Sempre a supporto delle startup è disponibile la piattaforma Officine Formative, un percorso online di accelerazione che ha lo scopo di fornire gratuitamente le competenze imprenditoriali necessarie per creare, lanciare una startup sul mercato e raccogliere capitali dagli investitori. Sul sito sono presenti 21 corsi con oltre 100 lezioni su varie tematiche. A fine 2020 sono state erogate sul sito web oltre 1.890 ore di lezione a più di 4.200 utenti registrati. Per sostenere la crescita delle startup sono realizzati anche programmi di potenziamento internazionale con servizi di assistenza e consulenza per approdare all'estero. Sono stati offerti servizi di Business Development nell'analisi delle caratteristiche del mercato potenziale di riferimento e della concorrenza nonché per identificare opportunità di business e soluzioni tecnologiche più adeguate.

È pienamente operativo uno strumento di finanziamento MLT convertibile dedicato alle startup innovative, sviluppato da Intesa Sanpaolo e Intesa Sanpaolo Innovation Center, prodotto del quale nel corso del 2020 sono state finalizzate 11 erogazioni.

## OPEN INNOVATION

Intesa Sanpaolo Innovation Center, in collaborazione con Istituti di ricerca e Università, ha costituito laboratori per progetti di ricerca applicata che generino know-how attraverso la collaborazione tra il mondo accademico, il Gruppo e le imprese clienti. In particolare, sono operativi:

- l'Artificial Intelligence Lab in partnership con la Fondazione ISI di Torino, per sviluppare e sperimentare modelli matematici e algoritmi nell'ambito della ricerca applicata di frontiera su temi di interesse del Gruppo e/o dei clienti. A fine 2020 risultano in corso 7 progetti di ricerca in ambito finanziario, gestione del rischio e assicurativo. A fronte dei 15 progetti di ricerca complessivamente sviluppati, per quanto concerne la protezione e valorizzazione della proprietà intellettuale, sono state depositate 2 domande di brevetto italiano.
- Sono inoltre state sottoposte 4 pubblicazioni scientifiche, tra cui il paper "Molecular tracing of SARS-CoV-2 in Italy in the first three months of the epidemic" pubblicato sulla rivista medica internazionale Viruses, prodotto dalla collaborazione con il Dipartimento di Scienze Biomediche e Cliniche "Luigi Sacco" di UNIMI. In particolare, fin dai primi giorni della pandemia, l'Innovation Center ha supportato le attività di ricerca del Laboratorio di Malattie Infettive della Statale all'Ospedale Sacco per la ricostruzione del processo di diffusione dell'infezione in Italia e in Europa, l'identificazione e l'analisi delle mutazioni nei geni virali, al fine di individuare eventuali riflessi sulla virulenza e la gestione e l'organizzazione dell'analisi su una mole eccezionale di dati dei laboratori del network dell'Ospedale.
- Tra i principali risultati si è potuto constatare che la quasi totalità dei virus in Italia appartengono al lignaggio B.1, poi divenuto quello più diffuso al mondo; si è potuto osservare, inoltre, che il più probabile periodo di ingresso in Italia è stato almeno un mese prima della descrizione dei primi casi e stimare i parametri relativi alla trasmissibilità. Riguardo la diffusione della conoscenza, sono stati organizzati 15 seminari su tematiche inerenti alla frontiera dell'applicazione in ambito industriale dell'artificial intelligence.
- il Neuroscience Lab, attivato in collaborazione con la Scuola IMT Alti Studi Lucca con l'obiettivo di ideare, sviluppare e sperimentare framework di ricerca neuroscientifica applicati in ambito aziendale. A fine 2020 sono attivi 7 progetti di ricerca con committenza interna al Gruppo su tematiche di HR, tutela e benessere aziendale, Customer Relationship Management (CRM) e in ambito museale.
- Per quanto concerne la valorizzazione della proprietà intellettuale è stato prodotto un Report divulgativo osservatorio COVID-19, pubblicato internamente e esternamente alla Banca, e un articolo scientifico; inoltre attualmente sono in fase di stesura 7 paper scientifici/articolari. Riguardo la diffusione della cultura in ambito neuroscienze, sono stati organizzati 11 eventi/seminari (di cui 5 sono stati pubblicati su sito di Gruppo e aperti ai clienti) e 5 video per valorizzare e raccontare le attività del Lab.

In ambito Robotica è allo studio l'evoluzione di una collaborazione con l'Università di Torino e la Fondazione Paideia sul Progetto Social Assistive Robotics for Autistic Childrens relativo all'utilizzo della terapia robotica a supporto di ragazzi affetti da problemi di autismo. Sempre in ambito Robotica, è stato pubblicato un position paper.

I finanziamenti a sostegno delle imprese che investono in innovazione e ricerca sono molteplici, a partire da Nova+, un prestito erogato avvalendosi della valutazione tecnico industriale del progetto di ricerca e innovazione svolta da una struttura d'ingegneri specializzati per il settore tecnologico, che ha finanziato nel 2020, 28 progetti per circa 30 mln di euro. Complessivamente nel periodo 2014-2020 sono stati finanziati 365 progetti Nova+ per circa 400 mln di euro. La garanzia Innovfin, rilasciata dal Fondo Europeo per gli investimenti (FEI) con il sostegno finanziario dell'Unione Europea, ha lo scopo di favorire l'accesso al credito di Piccole e Medie imprese. I finanziamenti erogati nel 2020 sono stati 28 per circa 63 mln di euro.

Inoltre, Intesa Sanpaolo come Banca concessionaria di agevolazioni pubbliche per la ricerca e l'innovazione (in particolare il Fondo per la Crescita Sostenibile – FCS, gestito dal Ministero dello Sviluppo Economico – MISE), ha approvato, nel 2020, 68 progetti per circa 312 mln di euro di investimenti a favore di 145 soggetti beneficiari. Complessivamente i progetti approvati sul Fondo Crescita Sostenibile dal 2014 sino al 2020 sono stati 301 per un totale di circa 1,47 mld di euro di investimenti a favore di 502 soggetti beneficiari (di cui 278 PMI).

# Investimenti e assicurazione sostenibili

## 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 in base ai bisogni (spesa, riserva, investimento, previdenza e tutela) e di obiettivi specifici di allocazione efficace delle risorse, l'offerta è stata progressivamente ampliata dalla gestione e consulenza finanziaria al tema della protezione che interessa tutti i clienti: dai piccoli ai grandi patrimoni, dalle PMI alle grandi aziende, con la dovuta modulazione delle garanzie. L'attività è pertanto orientata allo sviluppo di prodotti finanziari e assicurativi nonché di servizi consulenziali al cliente per soddisfare le esigenze di benessere e di tutela delle famiglie e delle imprese anche nel lungo periodo. Linee Guida e Regole per la commercializzazione di prodotti finanziari e assicurativi esplicitano l'obbligo degli operatori di agire in modo trasparente, corretto e diligente nella prestazione dei servizi di investimento, come richiesto anche dalle norme vigenti.

Nel Codice Etico di Gruppo, nell'ambito dei principi di condotta verso la clientela, l'attenzione nella gestione del risparmio è rivolta a offrire un crescente rilievo, nella valutazione degli investimenti, a criteri sociali, ambientali e di buon governo delle imprese al fine di promuovere uno sviluppo equilibrato e sostenibile. In tale ottica, nel portafoglio di offerta sono messi a disposizione fondi che applicano criteri di selezione coerenti con i Principles for Responsible Investment con l'obiettivo di stimolare dinamiche di sostenibilità nelle aziende in cui si investe e di offrire alla clientela prodotti che rispondano alle nuove esigenze di sostenibilità. Eurizon Capital ha aderito inoltre ai Principi italiani di Stewardship che definiscono le modalità di esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate per stimolare il confronto e la collaborazione con gli emittenti quotati in cui la società investe su tematiche di sostenibilità sociale e ambientale.

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

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.

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

Nel 2020 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha continuato a rafforzare la propria leadership negli investimenti sostenibili, con una quota complessiva di mercato del 22,8% (30,4% con il contributo di UBI Banca). Con 18 nuovi prodotti il Gruppo ha complessivamente raggiunto i 57 fondi aperti sostenibili e responsabili (72 considerando anche i prodotti Pramerica, 10 dei quali lanciati nel 2020) per un patrimonio di 18,4 mld di euro (24,6 mld con UBI Banca) e una raccolta netta di 8,3 mld (oltre 9 mld con UBI Banca).

## EURIZON

Eurizon Capital è la prima SGR in Italia sui fondi sostenibili e responsabili con una quota di mercato di quasi il 21,9%. Con la sottoscrizione nel 2015 dei Principles for Responsible Investment delle Nazioni Unite, Eurizon Capital ha dimostrato negli anni particolare attenzione alle politiche implementate dagli emittenti in cui investe, nella convinzione che sane politiche e pratiche di governo societario, che incorporino aspetti ambientali, sociali e di corretta governance, siano in grado di creare valore per tutti gli Stakeholder nel lungo termine.

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

del processo di escalation relativo ai titoli di emittenti critici. Al Comitato partecipano, oltre all'Amministratore Delegato, i Responsabili della Direzione Investimenti, i Responsabili delle Funzioni di Controllo, i Responsabili ESG e Strategic Activism, Corporate Governance, e Sustainability.

Il Comitato di Sostenibilità è stato istituito rispettando le disposizioni del Regolamento Unico di gestione dei Fondi comuni di Investimento Mobiliare aperti (approvato dall'organo amministrativo della SGR in conformità con le disposizioni vigenti in materia di regolamentazione dei fondi comuni) appartenenti al Sistema Etico ed è composto da personalità esterne di riconosciuta probità e moralità. Oltre al ruolo di consulenza generale al Consiglio di amministrazione sui temi della sostenibilità applicabili alle masse in gestione, il Comitato di sostenibilità ha la responsabilità di monitorare, con cadenza periodica, le scelte di investimento dei fondi etici e la strategia gestionale adottata dagli stessi fondi durante il periodo di riferimento. Nel caso in cui emerga che i gestori dei fondi si siano discostati dalle indicazioni formulate dal Comitato, quest'ultimo può richiedere a Eurizon di fornire le motivazioni circostanziate sulle decisioni d'investimento attuate. Il Comitato individua anche i criteri guida per le forme di devoluzione dei ricavi dei fondi del Sistema Etico a progetti sociali. Il Consiglio di Amministrazione di Eurizon, nel corso del 2020, ha approvato la devoluzione di 200.000 euro equamente suddivisi a 3 strutture ospedaliere particolarmente coinvolte nella gestione della pandemia e a Caritas per supportare le famiglie in difficoltà a causa dei riflessi negativi dell'emergenza COVID-19.

Eurizon Capital SGR ha adottato una metodologia di selezione degli strumenti finanziari che tiene conto di fattori ambientali, sociali e di governance, come parte integrante del processo di investimento, finalizzata al contenimento dei rischi, anche reputazionali, ed alla creazione di valore per i portafogli dei propri clienti. I principi ESG e SRI sono applicati a tutti i fondi a gestione attiva, sia con benchmark sia flessibili (non sono invece applicati criteri ESG a prodotti passivi/indicizzati e a contenitori quali, a titolo esemplificativo, gestioni di portafogli retail e specifici mandati istituzionali). Nel corso del 2020 il processo di investimento è stato arricchito da una procedura di selezione di fondi di case terze con criteri ESG, utili al successivo processo di assessment e ranking in capo alla struttura Multimanager Investments & Unit Linked di Eurizon Capital SGR.

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

Il processo di selezione e monitoraggio degli investimenti sulla base dei principi ESG e SRI effettuata dalla SGR è strutturato seguendo tre fasi metodologiche:

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

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

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

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

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

Nel corso del 2020 Eurizon ha condotto 840 iniziative di engagement con 573 soggetti emittenti, di cui circa il 24% (200 iniziative con 172 società) hanno riguardato principalmente tematiche ESG.

Rispetto al 2019 (675 iniziative di engagement di cui 15% su tematiche ESG), nel 2020 si è registrata un'incidenza superiore di engagement con gli emittenti dedicati specificatamente a temi ESG.

Eurizon Capital SGR ha inoltre aderito ad un engagement collaborativo all'interno di una campagna condotta su tematiche ambientali che ha raggiunto 1826 società selezionate in diversi settori rilevanti e che operano a

livello globale. Al termine dell'attività di engagement (18 mesi di monitoraggio) è stato avviato, con decorrenza dall'inizio del 2020, il processo di disinvestimento di tutti i titoli (4 emittenti) che non hanno dato prova di azioni convincenti che possano avere effetto nel breve periodo sul profilo di sostenibilità, ad eccezione di 8 emittenti su cui è stata prolungata l'attività di engagement.

Con riferimento all'attività di azionariato attivo, la SGR segue i Principi Italiani di Stewardship per un esercizio responsabile dei diritti amministrativi e di voto delle società quotate, con l'impegno a promuovere standard elevati di corporate governance. L'esercizio di tali diritti è svolto con trasparenza, nell'interesse dei sottoscrittori, dei portafogli e dell'integrità del mercato, mantenendo al contempo una forte attenzione alla limitazione di potenziali conflitti di interesse. A giugno 2020 è stata approvata e pubblicata la Policy di Engagement che sostituisce ed arricchisce la precedente Policy di Stewardship.

Nel corso del 2020, Eurizon Capital SGR ha preso parte a 120 assemblee degli azionisti di selezionate società quotate sulla Borsa Italiana (59%) e sui mercati internazionali (41%), esprimendo il voto su circa 1390 risoluzioni all'ordine del giorno.

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

Il numero complessivo di tali fondi nel 2020 è stato di 55 (rispetto ai 37 fondi del 2019), comprese le emissioni a finestra per scadenze diversificate delle due famiglie-prodotto Eurizon Disciplina Sostenibile e Eurizon Flessibile Azionario.

In particolare, tra i nuovi fondi lanciati nel 2020 sono stati lanciati i fondi comuni della linea Megatrend Eurizon Planet, Eurizon People e Eurizon Innovation.

Nel corso del 2020 CIB Bank ha proposto sul mercato due nuovi prodotti ESG: CIB Sustainable Development Derivative Fund e CIB Responsible Investments Derivative Fund, entrambi a capitale parzialmente protetto. Tali prodotti sono stati successivamente inseriti nei Portafogli Raccomandati proposti da CIB Bank estendendo così l'offerta dei prodotti Eurizon ESG, già arricchita nel 2019 dagli EF Bond Corporate Smart ESG e EF Sustainable Global Equity, presenti anche in VÚB Banka e Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia.

### EURIZON FUND ABSOLUTE GREEN BONDS - GLOBAL IMPACT REPORT [\[i\]](#)

A giugno 2020 la SGR ha redatto il Global Impact Report del comparto Eurizon Fund Absolute Green Bonds in cui sono illustrati i risultati dell'analisi quantitativa d'impatto e il contributo agli SDGs delle Nazioni Unite. Gli investimenti effettuati nel periodo di analisi (1° luglio 2019 - 30 giugno 2020) hanno contribuito a realizzare importanti risultati di impatto ambientale e sociale quali:

- una capacità generativa pari a 310 Megawatt grazie ai finanziamenti in impianti per la produzione di energia rinnovabile; la produzione di energia derivante da tali impianti è stata pari a circa 721.973 Megawatt/ora;
- un risparmio energetico pari a circa 64.833 Megawatt/ora grazie agli investimenti in infrastrutture sostenibili (immobiliare e trasporti);
- una riduzione delle emissioni annuali di gas nocivi per oltre 458 mila tonnellate di CO<sub>2</sub>;
- il risparmio e la purificazione di oltre 134 mln di litri d'acqua attraverso investimenti in impianti e processi produttivi;
- il riciclo di 10.068 tonnellate di rifiuti;
- un'occupazione creata dal totale del portafoglio pari a 53 posti di lavoro.

Per ogni milione di euro investito si ottengono i seguenti risultati: 837 Megawatt/ora prodotti, 156.037 litri di acqua risparmiati o purificati, 532 tonnellate di CO<sub>2</sub> ridotta.

Inoltre, il fondo partecipa al raggiungimento di diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), ogni obbligazione all'interno del portafoglio può contribuire ad uno o più obiettivi e la percentuale evidenzia l'ammontare di obbligazioni che contribuiscono a tale obiettivo, tra cui si evidenziano: 9. Industria, innovazione e infrastrutture (86%), 7. Energia pulita e accessibile (78%), 11. Città e comunità sostenibili (76%), 3. Salute e benessere (74%), 13. Agire per il clima (72%), 8. Lavoro dignitoso e crescita economica (51%), 12. Consumo e produzione responsabili (36%), 6. Acqua pulita e igiene (29%), 2. Fame zero (22%), 15. Vita sulla terra (19%).

Il patrimonio del fondo a fine dicembre 2020 si è attestato a oltre 2 mld di euro.

I patrimoni dei fondi gestiti dalla società con criteri di sostenibilità (ESG) ed etici (sia di diritto italiano sia di diritto estero in delega alla SGR) sono stati circa 17,2 mld di euro, a cui si aggiunge il patrimonio di tre fondi non in delega e gestiti direttamente dalla partecipata in Lussemburgo per un AUM pari a 0,5 mld di euro, per un complessivo di 17,7 mld di euro (il 10,1% del patrimonio complessivo dei fondi di diritto italiano ed estero).

Il numero di fondi gestiti con i citati criteri è pari a 55 - considerando le singole finestre di collocamento - riferiti a 30 diverse strategie di investimento (al 31 dicembre 2019 erano 17).

In particolare, l'offerta comprende quattro fondi etici (tre fondi appartenenti al Sistema Etico di diritto italiano ed uno in delega); i fondi appartenenti al "Sistema Etico" sono orientati verso strumenti finanziari di emittenti che - al momento dell'investimento - non rientrano nei casi di esclusione precisati nei "criteri negativi". Inoltre, si contraddistinguono per il rispetto di uno o più "criteri positivi" con una gestione caratterizzata dall'esclusione di tutte le aziende che sono coinvolte in attività ritenute non etiche, tra cui il nucleare, gli armamenti, il tabacco. Tutti i prodotti appartenenti al Sistema Etico prevedono una devoluzione dei ricavi. L'entità dei patrimoni in gestione nel comparto dei fondi etici è stata, nel 2020, pari a oltre 2,2 mld di euro.

Inoltre, Eurizon gestisce quindici mandati relativi a tredici clienti, caratterizzati da criteri di sostenibilità per circa 3,3 mld di euro. In particolare, i servizi forniti per questi mandati riguardano la scelta di benchmark ad hoc, il supporto nell'attività di engagement e corporate governance, la formazione delle liste di esclusione nella selezione degli investimenti.

Nel corso del 2020 Eurizon ha proseguito nel suo impegno di diffusione della cultura della sostenibilità partecipando a numerose conferenze quali il Salone SRI, la Italian Corporate Governance Conference, la Conferenza su Green e Social Bonds organizzata da Icma/Assiom. Eurizon ha partecipato con continuità a gruppi di lavoro organizzati da istituzioni quali Consob, European Banking Federation, EFAMA, Assogestioni e Fondazioni. Nel corso del 2020 la European Banking Federation (EBF) ha scelto Eurizon per essere rappresentata in qualità di membro del board di Ecolabel (il presidio della Commissione Europea per le etichette ecologiche) e della Project task Force organizzata da EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group) su richiesta della Commissione Europea al fine di determinare possibili standard di rendicontazione sostenibile a livello europeo e globale.

## FIDEURAM – INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

La Divisione Private Banking considera di fondamentale importanza l'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) 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.

Partendo da questo presupposto e con l'obiettivo di rendere la sostenibilità centrale in tutti i prodotti e servizi offerti alla clientela, la Divisione ha avviato, in conformità con le indicazioni pervenute dalla Capogruppo, le attività volte alla valorizzazione ed integrazione delle strategie ESG e dei suoi criteri nel modello di consulenza. L'attività è stata ricondotta in un nuovo filone progettuale dedicato alla convergenza del modello di servizio tra Fideuram e Intesa Sanpaolo Private Banking ed integrato nelle iniziative di Scenario Planning. Diversi filoni di attività sulle tematiche ESG sono stati avviati o sono proseguiti nel corso dell'anno sia a livello di Divisione sia sulle fabbriche prodotto (interventi su sistemi e processi, formazione, predisposizione all'adeguamento alle nuove regolamentazioni in ambito di sostenibilità, iniziative a sostegno della comunità, politiche del personale e interventi operativi volti alla riduzione dell'impronta ecologica).

Nell'ambito del Comitato di Direzione della Divisione è stata costituita una sessione "Sostenibilità (ESG)" che si riunisce con frequenza almeno trimestrale per collaborare nell'individuazione dei temi di sostenibilità, nella definizione delle iniziative strategiche in tale ambito, valutandone anche la fattibilità finanziaria oltre all'impatto sulla Divisione anche rispetto agli indirizzi della Cabina di Regia ESG e in coerenza con i principi del Codice Etico di Gruppo.

A decorrere dal 1° gennaio 2021 Fideuram Investimenti, la SGR italiana della Divisione Private Banking, ha assunto la denominazione di Fideuram Asset Management SGR al cui interno, per assicurare una corretta gestione delle tematiche a livello di fabbriche prodotto, è stata costituita una struttura denominata "ESG & Strategic Activism". Tale struttura, a diretto riporto dell'Amministratore Delegato/Direttore Generale, è dedicata, tra l'altro, all'integrazione delle metriche ESG nell'analisi finanziaria dei prodotti gestiti dalle fabbriche prodotto, alla valutazione dei profili di sostenibilità inerenti i prodotti distribuiti e gestiti da terzi, alla gestione dei prodotti focalizzati sulla sostenibilità e al presidio delle attività di corporate governance ed engagement nei confronti degli emittenti.

Con l'obiettivo di delineare un approccio volto non soltanto all'orientamento verso investimenti sostenibili e responsabili ("SRI") ma altresì all'integrazione di fattori ambientali, sociali e di governance ("ESG"), nel 2020 Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management (Ireland) hanno adottato delle Politiche di Investimento Sostenibile e Responsabile. Tali politiche coinvolgono tutti i collaboratori della SGR e trovano applicazione nelle attività aziendali e nei processi di investimento della stessa, allo scopo di delineare l'approccio relativo agli investimenti sostenibili e responsabili, specificando il perimetro di applicazione sia in termini operativi che di sforzi e azioni intraprese dall'SGR al fine di diffondere una cultura dell'investimento sostenibile.

Sono state altresì adottate le Politiche di Impegno volte a descrivere i comportamenti che le società adottano per stimolare il confronto con gli emittenti e favorire l'impegno a lungo termine nelle società nelle quali investono. Inoltre, al fine di riflettere quanto previsto dalle Politiche di Impegno, entrambe le società hanno rivisto la propria documentazione interna riferita all'esercizio dei diritti di intervento e voto con riferimento ai titoli detenuti dai Fondi gestiti.

Fideuram Asset Management SGR ha anche aderito ai "Principi italiani di Stewardship per l'esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate" promossi da Assogestioni.

Sono state inoltre avviate per entrambe le società le attività di analisi degli adeguamenti necessari in relazione alle evoluzioni normative in ambito finanza sostenibile, tra l'altro strettamente collegati ad una sempre maggiore integrazione dei fattori ESG nei processi di investimento e di risk management.

Nel mese di marzo 2021 è stata confermata infine l'adesione ai principi UN PRI da parte di Fideuram Asset Management SGR e di Fideuram Asset Management (Ireland).

Nella Divisione Private Banking l'ascolto e il dialogo con il cliente sono coniugati con l'impegno a diffondere un'adeguata cultura finanziaria, per innalzare conoscenza e consapevolezza del cliente con riguardo alle scelte di investimento anche per gli aspetti sociali e ambientali.

La progressiva integrazione dei criteri ESG sta avvenendo in modo trasversale all'interno del modello di consulenza e della gamma dell'offerta (certificati sul primario, fondi, gestioni patrimoniali, soluzioni assicurative di investimento) per offrire uno spettro completo di opportunità.

Per i fondi distribuiti à la carte nel 2020, è stato avviato il collocamento di alcuni compatti tematici di partner specializzati realizzati con un approccio responsabile in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile sanciti dalle Nazioni Unite (quali ad esempio le soluzioni della SICAV CPR Invest del Gruppo Amundi). Questi nuovi fondi affiancano i fondi proprietari del Gruppo Fideuram già in collocamento (Fonditalia Ethical Investment e Fonditalia Millennials Equity). Alla fine del 2020 il patrimonio complessivo investito nei due compatti è di circa 708 milioni di euro in aumento di 483 milioni di euro rispetto al 2019.

## FONDI FILANTROPICI E TEORIA DEL CAMBIAMENTO

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

Per la Gestione Patrimoniale Omnia di Fideuram, dal 2018 ad oggi sono state sviluppate diverse linee di gestione personalizzate in collaborazione con Mainstreet Capital Partners ed orientate all'investimento in strumenti finanziari che incorporano criteri ambientali, sociali e di buon governo, e nel 2019 sono state inserite a catalogo due linee Ego High Conviction sviluppate in collaborazione con Lombard Odier Investment Managers, utilizzando una strategia "Sustainable Equity High Conviction". Inoltre, nel corso del 2020 è continuata la selezione di ulteriori fondi ESG destinati ad arricchire l'universo investibile di Fogli Fideuram e della Gestione Patrimoniale Omnia a disposizione del gestore per la costruzione dei portafogli.

Dal 2017 Intesa Sanpaolo Private Banking propone la Gestione Patrimoniale Mix Sustainable, una linea di gestione caratterizzata da un processo di investimento finalizzato alla costruzione di un portafoglio bilanciato e diversificato sui mercati internazionali, combinando l'analisi fondamentale con specifiche valutazioni di sostenibilità che puntino a perseguire obiettivi finanziari, al pari di risultati sociali e ambientali. Nella scelta degli strumenti finanziari la gestione patrimoniale predilige in via non esclusiva governi, aziende ed enti sovrnazionali che siano allineati con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile promossi dalle Nazioni Unite. In particolare, la valutazione si basa su una combinazione di criteri negativi, integrazione ESG e best in class. La valutazione di sostenibilità viene fatta in due step: ex-ante tramite il processo interno di sustainable quality assessment ed ex-post tramite il rating sostenibile elaborato dall'advisor dedicato. Insieme ad un report trimestrale finanziario viene prodotto un report che evidenzia la contribuzione agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile monitorati nel periodo.

Anche per le polizze assicurative di Ramo III di Fideuram Vita è stato intrapreso un analogo percorso di rivisitazione puntando alla sostenibilità e ai trend di lungo periodo come fonte di maggior tutela dei capitali investiti. Sono stati pertanto selezionati ulteriori fondi esterni con una forte vocazione ESG ed è stato realizzato anche fondo interno "FVI High Conviction 100" in collaborazione con Lombard Odier. Per il Fondo Pensione aperto Fideuram è proseguito il progressivo adeguamento del processo di investimento ai criteri ESG. Nel 2020 i criteri di esclusione ESG, applicati nel 2019 alla sola componente azionaria dei portafogli, sono stati

applicati anche alla componente investita in obbligazioni societarie. Nel 2020 è stato inoltre realizzato Fideuram Millennials, il nuovo comparto del Fondo Pensione Fideuram, costruito con le medesime caratteristiche di Fonditalia Millennials Equity.

La ricerca di soluzioni di investimento sostenibile ha interessato anche il risparmio amministrato. Dal 2018 Fideuram, insieme agli emittenti del Gruppo Intesa Sanpaolo, ha realizzato cinque certificati equity protection con sottostanti indici di tipo ESG, che puntano a premiare aziende sostenibili per governance, approccio sociale e ambientale. Ultimo in ordine di tempo è il certificato EP 100% del capitale sull'indice iStoxx Europe 600 ESG collocato nel 2020. Stesso indirizzo è stato intrapreso da Intesa Sanpaolo Private Banking.

## ATTENZIONE ALLA CULTURA ESG

Per quanto riguarda la diffusione delle tematiche ESG, oltre al materiale di supporto alla presentazione e commercializzazione di prodotti, sono stati realizzati interventi specifici e informativi; in particolare, grazie al coinvolgimento di Eurizon Capital SGR, sono stati diffusi interventi riguardanti i fondi Eurizon Etici ed ESG, con specifica attenzione a quelli dedicati ad Intesa Sanpaolo Private Banking. È nata inoltre Focus Sostenibilità, la newsletter interna del Risparmio Gestito, per mantenere e accrescere l'attenzione periodica sul tema.

Negli ultimi anni l'approccio di investimento ESG è passato da tema di nicchia a mainstream e rappresenta un fattore distintivo e di qualità dell'industria dell'Asset Management. Pertanto, nella consulenza finanziaria la comprensione della logica di investimento ESG è fondamentale per condividerne i punti di valore con i clienti. Nel 2020 è stato realizzato un webinar in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano, seguito da un ulteriore approfondimento dedicato a tutti i Consulenti Finanziari delle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest, idoneo a rendere chiari e comprensibili i temi ESG, i suoi ordini di grandezza (flussi, AUM, tendenze) e i principali criteri di screening (esclusione, positivi, negativi, best in class, investimento tematico).

Inoltre, all'interno del progetto Academy, in partnership con alcune case terze, sono stati realizzati tre corsi online, disponibili a tutti i Consulenti Finanziari dedicati alle pratiche sostenibili delle aziende, ai riflessi che queste hanno nella costruzione dei portafogli dell'Asset management ed infine al ruolo sociale del Consulente Finanziario nell'orientare i clienti a fare scelte sostenibili.

Per garantire infine una sempre più ampia diffusione della cultura ESG in azienda tutti i collaboratori sono informati attraverso il portale della Divisione sugli eventi a cui possono partecipare per approfondire le proprie conoscenze in materia di Sviluppo Sostenibile.

## PRAMERICA

Pramerica SGR, società di gestione del risparmio del Gruppo UBI Banca, propone una gamma d'offerta che riconosce uno spazio sempre maggiore a prodotti di investimento sostenibile e responsabile (SRI), con un approccio evolutosi nel tempo dall'applicazione di criteri di esclusione alla selezione best in class fino all'integrazione ESG, mantenendo costante la componente di devoluzione di parte delle commissioni a sostegno di progetti di elevata valenza sociale e ambientale.

I processi di esclusione costituiscono il primo passo di integrazione sostenibile nella gamma prodotti escludendo dall'universo investibile imprese appartenenti a settori cosiddetti controversi, esposti a rischi reputazionali; l'approccio best in class privilegia l'investimento verso imprese che si distinguono per processi produttivi, criteri di governo aziendale, di gestione del capitale umano e delle relazioni con la comunità orientati a principi di responsabilità sociale e ambientale; i processi di integrazione ESG prevedendo un'analisi dei fattori ESG per ogni singolo emittente in portafoglio.

Per la definizione dell'universo di investimento e del benchmark di riferimento, delle esclusioni settoriali e della selezione best in class, Pramerica fa ricorso alla consulenza esterna e indipendente di ECPI, mentre per l'integrazione dei criteri ESG nel processo di investimento si avvale di un fornitore di dati esterno e indipendente, che elabora una ricerca in ambito ESG. A completamento dell'analisi ESG, il gestore di portafoglio, oltre allo studio della documentazione pubblica fornita dalle aziende stesse o da società di consulenza indipendenti, partecipa ad incontri periodici con le aziende oggetto di investimento per valutarne i business plan e individuarne le previsioni di miglioramento in ambito ESG.

Sul fronte dell'integrazione ESG, nel 2020 sono stati lanciati 3 nuovi prodotti e i principi ESG sono stati integrati anche in sei prodotti esistenti di diritto lussemburghese.

Con un patrimonio di 6,1 mld di euro in fondi aperti sostenibili e responsabili e una quota di mercato del 7,6% a fine 2020 (rispetto al 7,3% a fine 2019) Pramerica SGR opera attraverso 12 fondi di Pramerica SICAV e 3 fondi di Pramerica SGR SpA con una raccolta netta che ha superato i 650 mln di euro da inizio 2020.

## FONDO PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO

La Direttiva Europea 2016/2341 del 14 dicembre 2016 c.d. IORP II (*Institutions for Occupational Retirement Provision II*), entrata recentemente in vigore nel sistema della previdenza complementare italiana, intende incoraggiare i fondi pensione ad adottare un approccio strategico e di lungo periodo per l'integrazione dei fattori ESG, in particolare, nella gestione dei rischi e nelle strategie di investimento.

Da tempo il Fondo ha elaborato propri principi di condotta da adottare in materia di sostenibilità e responsabilità. Per tradurre in pratica tali principi, il Fondo ha, sin dal 2016, data di avvio della propria attività, confermato l'adesione ai Principles for Responsible Investment (PRI) promossi dalle Nazioni Unite per diffondere e sostenere l'investimento sostenibile e responsabile nella comunità finanziaria internazionale.

Il Fondo ha inoltre pubblicato Linee Guida che definiscono l'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 sul tema del Climate Change attraverso l'adesione all'iniziativa Climate Action 100+ e l'attivazione del nuovo comparto Futuro Sostenibile. L'iniziativa collettiva Climate Action 100+ (CA100+), di cui le organizzazioni internazionali UNPRI e IIGCC - Institutional Investor Group on Climate Change - sono parte attiva, coinvolge oltre 545 investitori con risorse in gestione per circa 52 mila miliardi di dollari. Il progetto sottopone ad engagement sul cambiamento climatico 167 società con una capitalizzazione complessiva di oltre 8 mila miliardi di dollari, identificate come responsabili delle emissioni di più di due terzi dei gas serra prodotti industrialmente: l'obiettivo è 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.

Per quanto riguarda invece Futuro Sostenibile, il nuovo comparto dedicato alle tematiche di natura ambientale, sociale e di governance con un focus sul Climate Change è attivo da marzo 2020 e investe in settori e compagnie che pongono al centro della loro attività fattori di natura ambientale, sociale e di governance. In pochi mesi oltre 2.800 iscritti hanno deciso di investire in questo comparto che ha raggiunto un patrimonio di oltre 55 milioni di euro. Anche nei propri investimenti diretti il Fondo ha incrementato la quota ESG, partecipando, nel 2020, ad iniziative nel settore delle energie rinnovabili.

## ASSICURAZIONE SOSTENIBILE

In linea con gli obiettivi del Gruppo Intesa Sanpaolo e le analisi avviate nel corso del 2019, la Divisione Insurance ha portato avanti nel 2020 il percorso evolutivo per integrare i fattori ESG nelle scelte decisionali e strategiche, realizzando iniziative ed interventi concreti in ambito Ambientale, Sociale e di Governance. Il Piano e le iniziative previste nel breve e nel medio-lungo periodo, sono stati definiti con l'obiettivo di generare un impatto reale sui Sustainable Development Goals (SDGs) ed in coerenza con i PSI (Principles for Sustainable Insurance), sottoscritti a dicembre 2019 da Intesa Sanpaolo Vita come Capogruppo assicurativo.

Il programma della Divisione prevede innanzitutto un rafforzamento degli investimenti anche da un punto di vista della Governance e del monitoraggio. A tale scopo, ad inizio 2020, il Gruppo Assicurativo ha costituito una struttura dedicata alla Sostenibilità, trasversale a tutte le compagnie e business unit aziendali, con l'obiettivo di creare e promuovere la cultura della Sostenibilità all'interno della popolazione aziendale, contribuire al processo creativo e monitorare le iniziative nei confronti delle istituzioni nazionali.

Per favorire l'integrazione dei principi ESG all'interno dell'organizzazione e rafforzare al contempo il proprio posizionamento sul mercato come player sostenibile, nel corso del 2020 la Divisione ha avviato la stesura di una Politica di Sostenibilità che, a livello di Gruppo Assicurativo, definisce le linee di indirizzo per promuovere un modello di business responsabile e sostenibile, al fine di supportare le famiglie e le imprese dei territori in cui opera. La suddetta politica, che identifica in modo puntuale le aree di impegno del Gruppo Assicurativo partendo innanzitutto dagli SDGs, è entrata in vigore a gennaio 2021. Nel documento, oltre agli impegni e alle linee di indirizzo, sono formalizzati i ruoli del Consiglio di Amministrazione e delle strutture aziendali coinvolte nella gestione dei temi e dei rischi legati alla Sostenibilità.

In linea con l'evoluzione del contesto normativo internazionale, è stato inoltre avviato un percorso evolutivo per integrare i principi e i requisiti previsti dai Regolamenti EU 2019/2088 e 2002/852, incentrati rispettivamente sulla disclosure di informazioni sulla Sostenibilità degli strumenti finanziari e sulla tassonomia ESG. Il progetto vede coinvolte tutte le compagnie assicurative e le funzioni aziendali maggiormente impattate (es. Compliance, Legale, Commerciale, Finanza, Risk Management, ecc.) e ha l'obiettivo di definire, a valle di una serie di approfondimenti sui contenuti di dettaglio della normativa, un assessment dello stato attuale della Divisione e una roadmap di interventi concreti per garantire il rispetto dei requisiti normativi, in linea con le tempistiche dall'Unione Europea. Nel corso del 2021, è prevista la realizzazione degli interventi definiti.

## LA GESTIONE RESPONSABILE DEGLI INVESTIMENTI

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

Nel corso del 2020 i gestori delegati sono stati coinvolti in un piano di lavoro congiunto per la definizione di una Politica di Investimenti ESG della Capogruppo Assicurativa, con l'obiettivo di integrare nelle scelte di investimento i principi di Sostenibilità, definendo una strategia complessiva a livello di Gruppo Assicurativo. Nel documento, in vigore da gennaio 2021, sono 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 strategia del Gruppo Intesa Sanpaolo.

## CLIENTE AL CENTRO E INNOVAZIONE

Nel contesto evolutivo che caratterizza i mercati moderni la capacità di sfruttare l'innovazione rimane fondamentale per affrontare alcuni elementi di forte cambiamento. In questo senso il Gruppo Assicurativo continua a investire in innovazione e digitalizzazione, portando sul mercato nuove soluzioni con un approccio che mette le esigenze del Cliente al centro.

A valle del successo di Area X, lo spazio esperienziale inaugurato a Torino a fine 2019, dedicato alla cultura della protezione assicurativa, la Divisione Insurance ha avviato un percorso evolutivo per continuare a realizzare iniziative concrete che possano favorire la sensibilizzazione della popolazione italiana verso il valore dell'Assicurazione. La cultura della protezione è uno degli elementi fondamentali della strategia più ampia su cui la Divisione Insurance ha deciso di concentrarsi per sviluppare ed integrare principi di Sostenibilità/ ESG all'interno del business e promuovere comportamenti sempre più sostenibili sia all'interno del Gruppo che sul mercato.

A tale fine, nel corso del 2020 sono state realizzate delle analisi approfondite per definire un nuovo framework strategico per la Cultura della Protezione, identificando nuovi progetti ed iniziative per promuovere la protezione verso i clienti più giovani, coinvolgendo questi ultimi (i cosiddetti Millennials) nel processo di definizione.

Sempre all'interno dei programmi di diffusione di cultura e competenze assicurative, il Gruppo ha lanciato un Master di II livello in Insurance Innovation in collaborazione con l'Università degli Studi di Torino, il Politecnico di Torino e il Collegio Carlo Alberto. Il Master, lanciato ufficialmente a settembre 2020, sarà dedicato a neolaureati e professionisti del settore assicurativo interessati ad approfondire temi digitali e innovativi in ambito insurance e sarà composto da moduli fondamentali e specialistici.

## OFFERTA DI PRODOTTI ASSICURATIVI

Durante il 2020 la Divisione Insurance ha continuato ad 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. Per quanto riguarda il business Vita, tra i prodotti sul mercato Intesa Sanpaolo Vita ha portato avanti l'offerta del Fondo Pensione Aperto Il Mio Domani, che nel 2019 è stato arricchito con 3 nuovi comparti a benchmark ESG e dotato, inoltre, di un nuovo profilo di investimento Life Cycle, completamente ESG, che prevede l'attribuzione del comparto di partenza più coerente in base all'orizzonte temporale mancante alla data di pensionamento.

L'offerta di Intesa Sanpaolo Vita comprende anche altri prodotti ad alta valenza sociale: Tu Dopo di Noi è il prodotto assicurativo realizzato per le famiglie di persone disabili che desiderano tutelare il proprio caro accumulando un capitale sicuro da destinargli nel futuro; Base Sicura Tutelati è invece dedicato esclusivamente a minori di età e/o incapaci che hanno un capitale da impiegare e che necessitano della preventiva autorizzazione di un Giudice Tutelare.

Fideuram Vita ha lanciato, all'interno del Fondo Pensione Fideuram, il nuovo comparto Fideuram Millennials interamente basato su criteri di investimento ESG e modificato la politica di investimento del fondo pensione aperto inserendo criteri di esclusione per gli investimenti in determinati settori e paesi. Continua, parallelamente, l'offerta di Orizzonte Responsabile e High Conviction 100, fondi interni interamente basati su criteri di investimento sostenibile e responsabile (ESG) e disponibili nel prodotto Fideuram Vita Insieme Private. All'interno dei prodotti della famiglia Fideuram Vita Insieme è inoltre disponibile una selezione di fondi esterni ESG, con circa 20 OICR interamente investiti secondo criteri ESG.

L'offerta di Intesa Sanpaolo Life comprende Prospettiva Sostenibile, un prodotto che include un'area ESG con 7 fondi (3 bilanciati, 3 flessibili e uno a esposizione graduale ad azionario sostenibile). Il prodotto Valore Più comprende, inoltre, l'area Best Expertise, con 3 fondi flessibili, per cui è previsto che sarà caratterizzata prevalentemente da Fondi ESG.

Per rispondere alle esigenze di mercato presentate dalla pandemia COVID-19, a marzo 2020 Intesa Sanpaolo Assicura ha esteso gratuitamente i servizi e le coperture sanitarie dei propri prodotti Salute, prevedendo la possibilità per i clienti positivi al COVID-19 di fare ricorso alla diaria da ricovero anche durante l'isolamento domiciliare, senza franchigie e carenze.

In ambito Salute, nel corso del 2020 è stata finalizzata l'acquisizione di RBM Salute, leader in questo segmento di business. L'offerta di Intesa Sanpaolo RBM Salute comprende prodotti ESG con forte valenza sociale: il prodotto Tutto Salute, in particolare, è un prodotto modulare ideato per proteggere categorie di clienti che normalmente non sono riconosciute nei contratti di lavoro nazionali (es. stagisti, casalinghe, ecc.); il prodotto ha un premio ridotto rispetto alla media di mercato, pensato per aiutare questo tipo di clienti.

Inoltre, viene messo a disposizione dei clienti un servizio innovativo di Telemedicina/Teleconsulto per assistenza, prevenzione e protezione a distanza attraverso una piattaforma digitale, per rimanere in contatto con i clienti, agire in modo tempestivo e offrire servizi assistenziali anche in situazioni di emergenza o pandemia.

## LA CULTURA DELLA SOSTENIBILITÀ NELLA DIVISIONE INSURANCE

Per favorire una diffusione della cultura della sostenibilità e la sensibilizzazione dei dipendenti verso comportamenti sostenibili e maggiormente consapevoli, la Divisione Insurance ha avviato una serie di iniziative e progetti nel corso del 2020, sfruttando anche l'innovazione digitale.

Nel corso dell'anno è stato lanciato "SharingResponsibility", un importante progetto per promuovere la cultura della Sostenibilità all'interno del Gruppo Assicurativo e sensibilizzare l'intera popolazione della Divisione su tematiche legate a temi di Sostenibilità/ESG.

Il progetto, che ha coinvolto tutte e quattro le Compagnie della Divisone nelle rispettive sedi lavorative in Italia e Irlanda, si è basato su un format innovativo che combina sia fisico che digitale: vetrofanie e locandine con cui sono state allestite le diverse sedi è stata abbinata una piattaforma online di quiz con domande a tema Sostenibilità, accessibile sia da intranet sia dai QR Code posti sui materiali fisici.

Il progetto ha visto la partecipazione attiva di più della metà della popolazione della Divisione Insurance totalizzando più di 3.900 interazioni da parte dei dipendenti.

# Supporto alla comunità

## POLITICHE AZIENDALI

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

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

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

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

## CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

L'impegno di Intesa Sanpaolo verso la Comunità si sostanzia annualmente in una serie di contributi di varia natura che nel 2020 hanno raggiunto oltre 190 mln di euro (194 mln di euro considerando il contributo del Gruppo UBI Banca per il periodo agosto-dicembre), in incremento del 106% rispetto al 2019.

Nel 2020, i contributi monetari sono classificati secondo la motivazione e ripartiti come segue:

- il 19% circa è costituito da investimenti nella comunità: contributi caratterizzati da piani a lungo termine, e/o partnership strategiche e/o di notevole importo. Si tratta di una quota in crescita, rispetto al 2019, che costituisce la porzione più rilevante delle erogazioni monetarie, a dimostrazione di una caratterizzazione strategica dell'attività del Gruppo orientata a collaborazioni di lungo corso che possano garantire reale beneficio e valore per il territorio.
- il 19% è costituito da iniziative commerciali (sponsorizzazioni) che contribuiscono a cause sociali promuovendo al contempo il marchio ed il business del Gruppo Intesa Sanpaolo.
- il rimanente 62% 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 2020, sulla spinta dell'emergenza sanitaria COVID-19, sono stati: la salute per 105,8mln di euro (2,5mln di euro nel 2019), il sostegno dell'arte e cultura per 28,6mln di euro (51,2mln di euro nel 2019), la solidarietà sociale per 24,7mln di euro (14mln di euro nel 2019), le emergenze civili e umanitarie per 13mln di euro (0,7mln di euro nel 2019), l'istruzione e la ricerca per 6,4mln di euro, mentre l'importo erogato nel 2019 era stato di 7mln di euro, e lo sviluppo economico per 2,8mln di euro (5,6mln di euro nel 2019).

## LIBERALITÀ

La gestione delle liberalità di Capogruppo è realizzata tramite il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale previsto dallo Statuto di Intesa Sanpaolo e affidato alla diretta responsabilità del Presidente del Consiglio di Amministrazione, il quale sottopone all'approvazione del Consiglio stesso Linee Guida biennali per la definizione di obiettivi, priorità strategiche e indirizzi tematici e un Piano annuale di ripartizione delle risorse. Il Regolamento disciplina la gestione del Fondo e definisce puntuali meccanismi per la selezione degli enti e dei progetti proposti, mantenendo il principio di una assoluta separazione delle iniziative liberali dal perseguimento di interessi di natura commerciale. Con riferimento agli enti, il Regolamento esplicita l'esclusione dal novero dei beneficiari di organizzazioni coinvolte in controversie giudiziarie, in questioni che attengono alla criminalità organizzata e al mancato rispetto dei diritti umani, della convivenza pacifica e della tutela dell'ambiente. Sono valutate solo richieste relative a progetti specifici con un chiaro impatto sociale ed è preliminarmente analizzata la capacità degli enti di raggiungere gli obiettivi dichiarati nel progetto grazie a precedenti esperienze dirette o di enti simili per dimensione e attività (track record). È utilizzato anche un meccanismo di rotazione al fine di garantire un ampio e flessibile utilizzo del Fondo con un limite massimo di tre anni consecutivi di sostegno per lo stesso progetto. Inoltre, le iniziative oggetto di sponsorizzazione non possono contemporaneamente essere beneficiarie di erogazioni liberali. L'estratto del Regolamento e le Linee Guida biennali sono consultabili sul sito Internet del Gruppo.

In merito ai rischi dell'attività, il Gruppo ha individuato nelle beneficenze una delle aree strumentali per comportamenti di natura corruttiva. Il Regolamento del Fondo e le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo hanno previsto regole puntuali a cui attenersi per prevenire tali rischi, che sono state integrate nella Guida Operativa del Fondo e nella procedura informatica di richiesta delle liberalità.

### IL FONDO DI BENEFICENZA NEL 2020

Nel 2020 il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale di Intesa Sanpaolo ha erogato oltre 16 mln di euro a sostegno di circa 750 progetti realizzati da enti non profit. Il 90% dei fondi è stato erogato sul territorio nazionale. Come ogni anno, una parte dei fondi è stata utilizzata a livello territoriale per piccoli progetti a diretto impatto locale, espressione della comunità di riferimento e individuati dalle Direzioni regionali.

L'obiettivo di destinare un'elevata quota delle risorse (>70%) per le liberalità a sostegno di interventi a favore delle fasce più deboli della popolazione, operando secondo un meccanismo di selezione più stringente in relazione alla qualità dei progetti e delle controparti, è stato più che superato raggiungendo l'incidenza del 92% (al netto dei progetti di ricerca).

Nelle Linee Guida 2019-2020 del Fondo di Beneficenza, approvate dal Consiglio di Amministrazione, l'Area di intervento privilegiata è quella Sociale, a cui è stata destinata la maggior parte dei fondi disponibili (83% delle erogazioni effettuate nel 2020), mentre un'incidenza più contenuta è prevista per le erogazioni in favore dell'area della Ricerca, dei progetti Religiosi e, infine, degli interventi Culturali per soggetti fragili ed emarginati.

Al diffondersi dell'emergenza Coronavirus, il Fondo Beneficenza si è impegnato a sostenere progetti specifici dedicati alla crisi, accanto a interventi non strettamente legati alla gestione degli effetti della pandemia, ma comunque rimodulati in considerazione del mutato contesto. Complessivamente sono stati erogati 6,4 milioni di euro in favore di progetti riguardanti il COVID-19 (il 40% delle erogazioni effettuate nel 2020).

Al verificarsi dell'emergenza sanitaria in Italia, la Presidenza ha deciso di incrementare il budget annuale dedicato alla Ricerca, mettendo a disposizione oltre 1 milione di euro per progetti di ricerca scientifica sul Coronavirus. Sono stati sostenuti in totale 8 progetti a cura di primarie istituzioni nazionali per identificare bersagli terapeutici, approfondire le basi genetiche di risposta al virus, sviluppare inibitori dell'infezione, definire marcatori predittivi dell'esito della malattia e raccogliere il plasma iperimmune per il trattamento dell'infezione.

Su indicazione del Consiglio di Amministrazione e al fine di tamponare l'emergenza sanitaria, il Fondo ha proceduto a un'estensione degli ambiti sociali di applicazione previsti dalle Linee Guida per l'allestimento di un'area sanitaria temporanea di emergenza per pazienti Covid-19 nella zona fieristica della città di Torino; il Fondo è inoltre intervenuto a Bergamo e nei comuni della Val Seriana, con la formazione di operatori socio-sanitari e attori chiave delle comunità (amministratori, parroci, medici di base, educatori) per sviluppare capacità di resilienza; nella provincia di Varese, con servizi di accompagnamento per persone anziane; nei quartieri periferici di Milano e Genova, con doti per le famiglie in difficoltà per l'acquisto di cibo, medicine e dispositivi per la navigazione e la comunicazione online e un telefono amico per garantire supporto psicologico; a Milano, Rimini, Cesena, Roma e Napoli, con sostegni economici e formativi alle famiglie in difficoltà e distribuzione di alimenti; a Trieste, con azioni di supporto alimentare a lavorativo a famiglie in

stato di disagio; a Cagliari con servizi di consegna spesa e pasti caldi a famiglie in difficoltà e agli operatori sanitari; a Milano, con interventi psicoeducativi mirati a minori vittime di violenza resi ulteriormente fragili a causa dell'isolamento; in numerose città d'Italia, con interventi artistici realizzati nelle scuole per consentire ai ragazzi di rielaborare il vissuto durante il periodo di lockdown e la sospensione delle lezioni in presenza; a Pordenone e Fidenza, con l'attivazione di servizi di teleriabilitazione per persone con Disturbi dello Spettro Autistico; in tutta Italia, garantendo continuità nell'assistenza domiciliare a persone con sclerosi multipla.

Il Fondo ha, inoltre, provveduto a contattare le organizzazioni sostenute nel 2019, con interventi in chiusura nel 2020, garantendo la massima flessibilità nella riorganizzazione delle attività o la loro posticipazione e nella riallocazione delle risorse in base alle nuove necessità sorte a causa della crisi.

Anche nel 2020 Il Fondo ha continuato a supportare progettualità dedicate ad altri temi di natura sociale, quali: la formazione per l'occupazione e l'inserimento lavorativo come mezzo di inclusione sociale, la povertà sanitaria e la lotta alle malattie, la disabilità fisica e intellettuale e lo sport dilettantistico inclusivo.

In piena continuità con quanto già operato negli anni precedenti la Presidenza ha continuato a mettere a disposizione una parte delle risorse del Fondo per contribuire al raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021. Complessivamente, nell'anno 2020, sono stati erogati oltre 2,4 mln di euro in favore di Caritas Italiana, Comunità di Sant'Egidio ACAP, Gruppi di Volontariato Vincenziano AIC Italia, Opera San Francesco per i Poveri, Piccola Casa della Divina Provvidenza – Cottolengo e Provincia Sant'Antonio Frati Minori – Antoniano per la distribuzione di quasi 1 milione di pasti in un anno, ovvero circa 2.600 pasti al giorno.

Il Fondo ha continuato a sostenere progetti rientranti nei tre focus individuati per il biennio 2019-2020:

- povertà educativa e dispersione scolastica;
- violenza sulle donne e sui minori;
- demenza senile.

per i quali sono stati erogati complessivamente circa 3,7 mln di euro.

Per quanto riguarda il tema della povertà educativa e dispersione scolastica, è stato affrontato con percorsi personalizzati, didattica non formale e innovativa e laboratori di orientamento dedicati ai ragazzi e percorsi formativi per gli insegnanti e gli educatori. Particolare attenzione è stata rivolta ai ragazzi con Disturbi Specifici dell'Apprendimento e Bisogni Educativi Speciali e agli alunni con background migratorio. In considerazione dell'emergenza COVID-19, ampio spazio è stato rivolto alle azioni a supporto della didattica a distanza per studenti, genitori e insegnati. Nel corso del 2020, il Fondo ha anche pubblicato "Presenti... Inclusi" - Guida alle iniziative contro la dispersione scolastica, una sintesi ragionata di quanto condiviso e appreso dalle organizzazioni di Terzo Settore all'omonimo workshop organizzato a metà ottobre del 2019.

I progetti di contrasto alla violenza, dimostratisi particolarmente importanti durante la pandemia che ha visto un marcato incremento delle denunce di maltrattamento, si sono concretizzati in attività di accoglienza, consulenza medica e sostegno legale gratuito alle donne e ai loro figli. Molti i Centri, gli Sportelli Antiviolenza e le Case Rifugio supportati in tutta Italia. Tra le attività sviluppate: percorsi psicologici, laboratori e gruppi di auto mutuo aiuto pensati per accrescere consapevolezza e stima di sé e interventi per far raggiungere autonomia lavorativa, abitativa e sociale alle donne accolte, oltre a servizi di conciliazione vita-lavoro.

Per quanto concerne infine la demenza senile, sono stati sostenuti servizi multidisciplinari per i malati e i loro caregiver, con particolare attenzione per l'assistenza domiciliare, Caffè Alzheimer, laboratori di stimolazione cognitiva, attività formativa e di prevenzione del decadimento attraverso una corretta alimentazione, attività motoria e attività socializzanti. A questi interventi più tradizionali si sono aggiunti progetti sperimentali per la creazione di Città Amiche delle Persone con Demenza. In considerazione dell'emergenza Covid-19, ampio spazio è stato dato all'utilizzo di supporti tecnologici digitali per portare avanti il percorso di cura a distanza, contenere le problematiche comportamentali delle persone con demenza e alleviare il senso di solitudine dei caregiver.

Nel corso dell'anno, il Fondo ha avviato un'attività strutturata di empowerment degli enti del Terzo Settore con cui ha stretto relazioni negli ultimi anni. È stato organizzato un ciclo di tre seminari online dal titolo "InsiemexCreare+Valore" durante i quali sono stati affrontati i temi della progettazione, del monitoraggio e della rendicontazione dei progetti e della valutazione d'impatto. Gli argomenti sono stati trattati dal punto di vista teorico, oltre a illustrare aspetti tecnico-operativi attinenti alle modalità di lavoro del Fondo.

È proseguita, infine, la collaborazione con la Divisione International Subsidiary Banks per diffondere nelle Banche Estere nuove modalità di selezione, monitoraggio e rendicontazione dei progetti, sull'esempio delle iniziative attivate dalla Capogruppo. A seguito della diffusione dell'emergenza Coronavirus a livello

internazionale, le banche sono state attivamente coinvolte nell'identificazione di progetti nei rispettivi territori, in favore di soggetti resi ulteriormente vulnerabili dalla pandemia. Complessivamente sono stati sostenuti 5 progetti (di cui alcuni multi-paese) in Bosnia ed Erzegovina, Croazia, Moldavia, Romania, Slovenia, Ucraina e Ungheria con interventi in favore di malati di Covid-19 e operatori sanitari, famiglie indigenti, giovani care leaver provenienti da aree rurali, bambini a rischio affido, minori con disabilità e a rischio devianza.

Il Fondo ha, inoltre, reso disponibile una parte consistente delle risorse destinate a progetti internazionali per premiare iniziative meritevoli presentate liberamente da enti non profit e realizzate nel perimetro della Divisione. Sono stati sostenuti 6 progetti in Albania, Croazia, Egitto e Ucraina.

Complessivamente le erogazioni nei paesi in cui il Gruppo è presente con proprie partecipate hanno superato i 900.000 euro (più delle metà delle liberalità internazionali).

Il Fondo ha anche portato avanti l'attività di contrasto alla povertà nel mondo con interventi in paesi con un Indice di Sviluppo Umano basso o medio. Si segnalano, in particolare, diversi interventi rivolti a rifugiati, un target spesso dimenticato dall'opinione pubblica internazionale: i profughi Karen in fuga dagli abusi dell'esercito birmano, le famiglie siriane che continuano a scappare dal conflitto armato, gli emigranti evacuati dalla Libia e in transito in Niger, gli sfollati in Uganda dalla Repubblica Democratica del Congo.

## INIZIATIVE SOCIALI DI RILIEVO PER IL GRUPPO

### IL PRIVATO SOCIALE E UN NUOVO MODELLO DI WELFARE RELAZIONALE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ

Con il COVID-19 l'Italia, l'Europa e in larga parte il mondo intero sono stati colpiti contemporaneamente da quattro gravissime crisi: sanitaria, economica, finanziaria e sociale.

Questo scenario ha caratterizzato l'impegno di Intesa Sanpaolo, non solo sul fronte delle iniziative sociali, ma anche nella definizione del ruolo e del modello scelti per qualificare il proprio intervento.

Infatti, interpretando un nuovo ruolo del privato sociale, Intesa Sanpaolo ha affiancato con propri interventi le misure pubbliche, per dare un contributo concreto e per non lasciare indietro nessuno, raccogliendo così la sfida imposta dalla pandemia in ordine a cambiamento di paradigma, velocità di adattamento ed efficacia di risposta.

La scelta è quella di un Welfare Relazionale che genera Impatto di Valore e facilita la formazione di Communityholders, sia nella Banca sia nella Società, con un modello operativo basato su tre elementi: progettazione, modellizzazione e social competence center.

Su questo nuovo solco la Banca, che si conferma Laboratorio di innovazione sociale, riallinea la portata progettuale non solo a livello quantitativo, ma anche a livello qualitativo richiamando i propri interventi ad una trasversalità di impatto sul bisogno e contribuendo così al raggiungimento degli Obiettivi di Sostenibilità posti dal Gruppo in ottica ESG. È chiaro il particolare riferimento all'obiettivo chiave, espresso dall'Agenda 2030, di non lasciare indietro nessuno e di un maggiore benessere per tutti.

### INIZIATIVE POSTE IN ATTO NEL CONTRASTO ALL'EPIDEMIA DA COVID-19

Nel difficile contesto del contrasto all'epidemia da COVID-19 numerose iniziative a favore di famiglie e imprese sono state poste in atto sin dalla primavera 2020 per sostenere gli sforzi delle Istituzioni e della società, con la consapevolezza della responsabilità che una grande banca come Intesa Sanpaolo assume in un'emergenza lunga, profonda e per tanti aspetti sconosciuta. Nel mese di marzo Intesa Sanpaolo ha messo a disposizione complessivamente 100 milioni di euro al Dipartimento della Protezione Civile e il Commissario Straordinario per l'emergenza Coronavirus siglando un Protocollo di intesa, a valere sui fondi in essere destinati ad interventi di carattere benefico, per sostenere attività finalizzate a contenere e superare la diffusione del virus; in particolare 88,5 milioni sono stati gestiti per il tramite della Protezione Civile, mentre 11,5 milioni di erogazioni liberali sono state destinate direttamente da Intesa Sanpaolo a specifici beneficiari (ASST Papa Giovanni XXIII di Bergamo e Regione Veneto). Tali interventi si aggiungono al contributo di 350.000 euro per la realizzazione dell'ospedale da campo dell'ANA (Associazione Nazionale Alpini) alla Fiera di Bergamo e ai 50.000 euro per la raccolta fondi «Abitare la Cura» avviata da Eco di Bergamo, Caritas Diocesana e Confindustria Bergamo. Inoltre, a valere sul bonus 2019, sono stati donati 6 milioni di euro da parte del CEO e del Top Management per rafforzare le iniziative della sanità. Il Consiglio di Amministrazione ha condiviso la decisione del management contribuendo a sua volta con ulteriori

donazioni. Di particolare rilievo, inoltre, il programma gratuito di formazione, avviato in collaborazione con Generation Italy - fondazione non profit creata da McKinsey & Company, su temi e tecniche di protezione personale, ventilazione non invasiva e gestione delle emergenze rivolto al personale di oltre 300 strutture sanitarie in tutta Italia (circa 81.000 infermieri e 22.000 medici per un totale complessivo di 102.409 operatori sanitari).

Sempre con riferimento alle iniziative di solidarietà volte a supportare la difficile e delicata fase di ripartenza successiva all'emergenza sanitaria, Intesa Sanpaolo ha offerto il proprio sostegno attraverso due importanti interventi, ossia:

- progetto "Ricominciamo insieme – sostegno alle generazioni nella famiglia", con il contributo di 5 milioni alla Diocesi di Bergamo;
- donazione di 5 milioni al Fondo di Solidarietà "Do.Mani alla speranza" e il Fondo "In aiuto alla Chiesa Bresciana" per il programma di iniziative a sostegno delle famiglie e delle parrocchie in difficoltà.

## COESIONE SOCIALE

La coesione sociale è il presupposto per il raggiungimento degli Obiettivi posti dall'Agenda 2030. Con questa consapevolezza, Intesa Sanpaolo promuove un programma 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 ambito ricopre particolare evidenza il progetto Aiutare chi aiuta: un sostegno alle nuove fragilità, un programma strutturato di interventi, promosso da Intesa Sanpaolo e Caritas Italiana, per supportare le Diocesi Italiane impegnate nelle emergenze caritative. Una cabina di regia, composta da rappresentanti dei partner, individua le iniziative dedicate al sostegno concreto di persone in stato di impoverimento o di marginalità.

Sono 3 le linee di intervento: beni e aiuti materiali agli indigenti, con particolare riguardo ai generi alimentari (magazzini, empori, mense), indumenti e farmaci; casa o accoglienza per persone senza dimora o in condizioni di difficoltà abitativa; lavoro: orientamento ai servizi, tirocini, borse di studio/lavoro, accompagnamento all'avvio di piccole imprese, sostegno a fondi diocesani per l'occupazione.

La Banca ha poi attivato una partnership con CEI per presidiare le evoluzioni di scenario in tema di povertà e disuguaglianza e definire modalità innovative per il perseguimento del bene comune e, in particolare, per l'inclusione di persone in stato di impoverimento o in condizioni di marginalità.

Ai fini della promozione della coesione sociale la Banca è partecipante sostenitore della Fondazione Italia Sociale che ha la missione di promuovere la cultura della filantropia e del civismo e sostenere progetti nazionali diretti ad affrontare problemi sociali di impatto rilevante, in particolare sulla vita delle persone più svantaggiate: per realizzarla la Fondazione opera con la costituzione di fondi filantropici o altri strumenti finanziari, con attività di analisi, policy e advocacy, con progetti diretti o a sostegno di enti del Terzo settore in Italia.

La Banca sostiene la Fondazione Centesimus Annus per il suo impegno nel coinvolgere il mondo dell'imprenditoria e professionale nella diffusione della conoscenza della dottrina sociale cristiana e l'informazione circa l'attività della Santa Sede, favorendo iniziative per sviluppare la presenza e l'opera della Chiesa Cattolica nei vari ambiti della società.

## INTESA SANPAOLO NEL CONTRASTO ALLE DIPENDENZE

L'impatto del fenomeno della tossicodipendenza sulla società ha risvolti molto ampi, poiché non è circoscritto esclusivamente alla sfera privata del consumatore di sostanze stupefacenti, ma riguarda anche il contesto in cui è inserito l'individuo, assumendo di fatto connotati sociali, politici ed economici. I costi sociali dell'uso di droga e del mercato ad esso connesso sono sopportati dai cittadini e dalla collettività direttamente e indirettamente.

Gli interventi di carattere sociale, messi in campo nel 2020 da Intesa Sanpaolo su questo fronte, sono fondati sulla consapevolezza che per raggiungere lo sviluppo sostenibile è fondamentale garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età. Particolarmente significativa la Partnership con la Fondazione San Patrignano per sostenere la Comunità nelle attività di accoglienza, promuovere territorialmente la campagna di prevenzione WeFree di San Patrignano e favorire un percorso virtuoso di interventi sociali e di circular economy.

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

Nel 2019 in Italia le famiglie in condizioni di povertà assoluta erano quasi 1,7 milioni con il coinvolgimento di 4,6 milioni di individui, in particolare minori, stranieri, residenti nel Mezzogiorno.

Nel 2020 l'emergenza sanitaria legata alla pandemia COVID-19 ha aggravato le condizioni economiche e sociali della popolazione: se fino allo scorso anno si assisteva a un fenomeno di cronicizzazione della povertà (solo chi era già povero rimaneva tale), è ora in corso una normalizzazione della povertà dovuta al crescere dei così detti nuovi poveri.

Un recente rapporto di Caritas evidenzia come l'incidenza dei nuovi poveri sia passata dal 31% del 2019 al 45% del 2020: quasi una persona su due che chiede aiuto lo fa per la prima volta. Aumenta in particolare il peso delle famiglie con minori, delle donne, dei giovani, dei nuclei di italiani - che risultano in maggioranza (52% rispetto al 48% dello scorso anno) - e delle persone in età lavorativa.

In pieno lockdown, la Banca ha ampliato le proprie azioni a supporto di chi è in difficoltà sviluppando interventi che fossero immediatamente efficaci nella situazione di grave difficoltà sociale che si andava delineando. Tra questi, accanto ad Un aiuto a chi è in ospedale, con la distribuzione di 11.000 indumenti intimi nuovi ai pazienti ricoverati nei reparti COVID-19 delle città più colpite, si evidenziano: il Progetto Insieme, realizzato in collaborazione con la Fondazione Cariprato per il sostegno alle famiglie in difficoltà a causa della pandemia; Una squadra fortissima con giocatori come te che, in partnership con Panini, ha consentito, nel periodo dell'emergenza, la distribuzione a bambini in difficoltà di 18.000 album e 11.000.000 figurine con il coinvolgimento di 67 enti; la Partnership con Esselunga e l'Arma dei Carabinieri per la distribuzione alle famiglie bisognose di 3.500 pacchi alimentari equivalenti a 61.635 pasti da parte del Comando Interregionale Nord Ovest dei Carabinieri "Pastrengo" in Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria.

In un tale contesto di emergenza la Banca ha dovuto attivarsi non solo per potenziare il raggiungimento degli obiettivi del Programma Intesa Sanpaolo per le persone in difficoltà (10.000 pasti al giorno; 6.000 posti letto al mese; 3.000 farmaci e vestiti), previsto dal Piano di Impresa 2018-2021, ma anche per promuovere progettualità in grado di far fronte ai nuovi bisogni generati dalla pandemia con particolare attenzione alle aree del Paese più ferite.

## INTESA SANPAOLO PER LE PERSONE IN DIFFICOLTÀ

### Pasti

La partnership quadriennale (2018-2021) con la Fondazione Banco Alimentare Onlus consente il consolidamento nel lungo periodo del processo di recupero e redistribuzione delle eccedenze alimentari e ha contribuito nel 2020 alla distribuzione di oltre 2.800.000 pasti ad enti caritativi.

È proseguita la collaborazione con il Banco Alimentare anche sul progetto Siticibo, che nel 2020 ha consentito l'offerta di più di 1.500.000 di porzioni alimentari grazie alla raccolta di eccedenze di cibo cotto e fresco provenienti dalla ristorazione e dalla grande distribuzione organizzata, e sul progetto Ri-pescato: dal mercato illegale al mercato solidale finalizzato alla distribuzione del pesce sequestrato proveniente da pesca illegale, che ha contribuito a integrare con porzioni di pesce circa 54.168 pasti. Inoltre, è stata supportata l'annuale Giornata della Colletta Alimentare con un contributo economico straordinario.

La collaborazione con la Fondazione San Patrignano ha garantito quasi 1.200.000 pasti all'anno alle persone fragili assistite e quella con City Angels Milano ha assicurato 30.000 pasti a persone senza fissa dimora.

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

- la collaborazione con Dynamo Camp ha garantito circa 150.000 pasti gratuiti all'anno ai bambini malati, ospiti dell'Associazione per fruire della terapia ricreativa;
- la partnership con Vidas ha assicurato quasi 20.000 pasti annuali ai piccoli e ai loro familiari ospitati nei 6 miniappartamenti della Casa Sollievo Bimbi a Milano, hospice pediatrico inaugurato di recente anche grazie al contributo della Banca;
- il progetto Una Casa per la mia Famiglia è stato esteso a tutti gli Ospedali in cui è già operativo il Programma per bambini lungodegenti per rafforzare il sistema di accoglienza delle famiglie di bambini malati e ricoverati in reparti pediatrici di lungodegenza e ha permesso la distribuzione di circa 140.000 pasti.

La Partnership con l'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù prevede la distribuzione di 4.000 pasti all'anno offerti ai giovani pazienti con disturbi alimentari e lo svolgimento di attività ludica, di terapie di gruppo e con i familiari per i bambini affetti da spettro autistico. Per aiutare le persone non autosufficienti è nata la

collaborazione con la cooperativa sociale Sim-patia per lo sviluppo di interventi a favore di persone con gravi e/o gravissime disabilità acquisite a seguito di irreversibili accadimenti personali, come incidenti stradali, investimenti, malattie degenerative: grazie al sostegno di Intesa Sanpaolo, potranno essere offerti circa 86 pasti al giorno agli ospiti residenti e diurni.

Infine, in occasione delle festività natalizie in collaborazione con Intesa Sanpaolo Vita e Caritas Diocesana di Lecce è stata promossa l'iniziativa Un Natale in Scatola che, attraverso la distribuzione di 800 pacchi alimentari e l'assegnazione di buoni spesa validi per l'acquisto di alimenti freschi di prima necessità, garantirà ai beneficiari l'offerta di circa 19.500 pasti.

### **Accoglienza**

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

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

La collaborazione con Dynamo Camp garantisce circa 50.000 posti letto gratuiti all'anno ai bambini malati ospiti dell'Associazione per fruire della terapia ricreativa e il progetto realizzato con Vidas assicura quasi 3.300 posti letto ai piccoli e ai loro familiari ospitati nei miniappartamenti della Casa Sollievo Bimbi a Milano. È stata attivata una nuova collaborazione con la Fondazione San Patrignano per garantire circa 407.000 posti letto all'anno alle persone fragili assistite.

La collaborazione con Sim-patia cooperativa sociale volta a sviluppare attività destinate ad adulti nella fascia di età 18-65 anni che presentano gravi e/o gravissime disabilità contribuirà a coprire i costi di 28 posti letto per ospiti residenti nella struttura.

### **Indumenti**

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

Partita come sperimentazione in Piemonte e in Veneto nel 2018, è ora un'iniziativa nazionale.

Il Progetto realizza una vera e propria filiera di solidarietà che, su iniziativa della Banca, vede coinvolte la Caritas Italiana, le Caritas diocesane territoriali e le Organizzazioni Non Profit della rete Caritas. Accanto a loro, due grandi aziende di abbigliamento e indumenti intimi, clienti della Banca: Calzedonia e Camomilla Italia che nel 2020 hanno destinato all'iniziativa più di 100.000 capi.

Le attività di preselezione, di confezionamento e l'eventuale riparazione e lavorazione dei beni sono state curata da donne in condizioni di fragilità e da detenuti.

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

È un progetto di attivazione comunitaria con approccio circolare che mette in rete le migliori esperienze delle istituzioni profit e non profit partner.

Inoltre, la Banca ha deciso di attivare un'iniziativa straordinaria Golden Links: un aiuto per chi è in ospedale, finalizzata a distribuire 11mila indumenti intimi per i pazienti ricoverati in quarantena presso gli Ospedali di Bergamo, Brescia, Cremona, Padova.

### **Farmaci**

Il tema dell'emergenza sanitaria è stato affrontato in sinergia con il Banco Farmaceutico in un'ottica di:

- consolidamento, grazie al prosieguo dell'accordo quadriennale (2018-2021) relativo al Recupero Farmaci Validi che nel 2020 ha consentito la distribuzione di più di 80.538 farmaci agli enti caritatevoli;
- emergenza, grazie al progetto Un aiuto agli enti assistenziali durante l'emergenza COVID-19, per approvvigionare gli enti non profit assistenziali della rete del Banco Farmaceutico di Dispositivi di Protezione Individuale e garantire così la loro continuità operativa nelle attività di aiuto alle persone in stato di bisogno;
- sviluppo a medio lungo termine, attraverso un nuovo accordo finalizzato all'implementazione e al potenziamento della Piattaforma gestionale BFOnline di Banco Farmaceutico.

Nell'ottica di contribuire alla transizione verso un modello di economia circolare e di impatto sull'economia reale, si evidenzia anche il consolidamento del Progetto Recupero Farmaci Validi, in collaborazione con il Banco Farmaceutico che, anche nel 2020, ha consentito la distribuzione di un numero notevole di farmaci, sui territori dove il progetto è divenuto operativo.

## I PROGETTI A FAVORE DELL'INFANZIA

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

### **PROGRAMMA EDUCATIVO INTESA SANPAOLO PER BAMBINI LUNGODEGENTI**

Nel 2020, nonostante la pandemia, la Banca ha proseguito il sostegno ai bambini lungodegenti in reparti di oncologia, e alle loro famiglie, offrendo gratuitamente servizi di asilo nido, nella fascia di età 0-3 anni, aiutandoli nello sviluppo cognitivo e affettivo con programmi adeguati ed educatori qualificati, e supportando in modo significativo le mamme che, nella maggior parte dei casi, curano direttamente i bambini durante il periodo della degenza.

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

Dall'avvio del servizio ad oggi, nelle strutture ospedaliere il 100% dei bambini della fascia di età per il nido è stato iscritto al servizio per lungodegenti con risultati positivi: una ricerca scientifica condotta da AIEOP - Associazione Italiana di Ematologia e Oncologia Pediatrica rileva infatti un notevole recupero psicologico e comportamentale dei bambini partecipanti, che sono complessivamente 320.

### **WE-CONNECTED!**

Il progetto, realizzato congiuntamente da Intesa Sanpaolo e Intesa Sanpaolo Vita, vuole dotare di computer e connessioni internet le 32 case di accoglienza gestite a Genova dalla Fondazione Gerolamo Gaslini. La finalità è fornire un supporto informatico essenziale agli ospiti delle strutture: giovani pazienti dell'Istituto Giannina Gaslini di Genova e le loro famiglie che affrontano percorsi di pendolarismo sanitario, resi ancor più difficoltosi dalla pandemia da COVID-19.

### **PROGETTO DI RICERCA SU “SPORT THERAPY E BENESSERE PSICOLOGICO”**

Nell'ambito delle collaborazioni legate al mondo dell'infanzia a supporto ai bambini malati e alle loro famiglie, la Banca ha avviato insieme al Comitato Maria Luisa Verga uno studio scientifico per lo sviluppo di protocolli di cura e assistenza legati agli effetti positivi che l'attività fisica può avere sui livelli di autostima e di regolazione emotiva e psico-fisico dei minori lungodegenti nei reparti di oncoematologia pediatrica dell'Ospedale San Gerardo di Monza.

### **PARTNERSHIP TRA INTESA SANPAOLO E OSPEDALE PEDIATRICO BAMBINO GESÙ**

La collaborazione sostiene la realizzazione dei due nuovi Centri medici dedicati ai disturbi alimentari e dello spettro autistico con l'obiettivo di mettere al centro il benessere dei bambini e degli adolescenti e dare un supporto concreto alle loro famiglie attraverso:

- la creazione e il continuo miglioramento degli spazi per la cura e il sostegno dell'autismo, con possibilità di incrementare la “Terapia Mediata dai Genitori” e la “Terapia in piccolo gruppo per bambini di età prescolare”;
- l'assistenza dei bambini e adolescenti affetti da disturbi alimentari con particolare attenzione agli spazi dedicati al momento del pranzo e degli spuntini pomeridiani tramite la presenza di un nutrizionista che facilita e sostiene il momento dell'alimentazione.

### **WEBECOME – LA FORMAZIONE INCLUSIVA DI BAMBINI E RAGAZZI**

Intesa Sanpaolo ha avviato nel 2017 un progetto innovativo, il Programma per la formazione inclusiva rivolto ai bambini delle scuole primarie per favorirne l'inclusione e sviluppare comportamenti positivi, rispondendo alla necessità di colmare le criticità emergenti in tema di disagio minorile. La prima fase di progettazione è conclusa e ha affrontato temi quali educazione civica digitale, bullismo e cyberbullismo, diversità, dipendenze, ma anche cibo e nutrizione (con grande attenzione sia all'obesità, sia alla malnutrizione), innovazione e sviluppo delle potenzialità individuali. Le tematiche sono state declinate in 8 percorsi contraddistinti da alcune lettere dell'Alfabeto per Crescere: M come mappe per orientarsi nei disagi giovanili, U come unicità, I come insieme, V come vicinanza, G come gusto, A come attitudine, B come benessere, R come relazione. Conclusa la fase progettuale e di impianto è in corso la diffusione di Webecome sia all'interno del Gruppo, con la campagna di comunicazione interna “Porta a Scuola Webecome”, sia all'esterno con la partecipazione del team di progetto a convegni, rassegne, festival ed eventi online e con campagne social. A causa dell'emergenza sanitaria è stato elaborato un ulteriore piano di promozione della piattaforma finalizzato al sostegno di insegnanti e genitori per la didattica a distanza denominato “Banchi con le Ali” e realizzati webinar con esperti per affrontare anche il disagio legato alla gestione di questo difficile periodo. Sono state oltre 1.500 le Scuole coinvolte attraverso una relazione attiva con Dirigenti Scolastici e Assessori all'Istruzione, oltre 19.000 gli utenti che hanno visitato la piattaforma e 170.000 le visualizzazioni di pagina del sito del progetto.

## PROGRAMMA QUBÌ – QUANTO BASTA: LA RICETTA CONTRO LA POVERTÀ MINORILE

Per contrastare un fenomeno drammatico come la povertà infantile, che riguarda circa 20.000 minori e 10.000 famiglie solo a Milano, è nato il Programma QuBì insieme alle Fondazioni Cariplo, Vismara, Fiera Milano, Snam. Il primo importante risultato è stata la creazione di un archivio integrato dei dati amministrativi sulla povertà a Milano, sono state poi sostenute la realizzazione di due Hub del Banco Alimentare, l'apertura di quattro Empori della solidarietà Caritas, la creazione di 23 reti del Terzo Settore in 25 quartieri prioritari della città con l'obiettivo di costruire un sistema per valorizzare le persone e promuovere l'attivazione delle comunità.

Nel corso del 2020 il programma Qu Bi ha sostenuto progetti di emergenza alimentare in particolare in collaborazione con la Caritas Ambrosiana e l'Istituto Beata Vergine Addolorata.

## ASSOCIAZIONE PER MILANO

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

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

### PERCORSO PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO

Il progetto Z Lab rappresenta un costruttivo esempio di collaborazione tra mondo della scuola e mondo del credito, che ha coinvolto più di 2500 studenti di 100 scuole di 20 città italiane. Una più completa descrizione dell'iniziativa viene sviluppata nel capitolo Persone (si veda pag. 149).

## RAPPORTI CON LE UNIVERSITÀ

L'impegno per garantire ai giovani il diritto all'istruzione ha un valore rilevante perché è finalizzato alla riduzione delle disuguaglianze sociali, alla valorizzazione dei talenti, alla creazione di nuova occupazione e quindi alla crescita e allo sviluppo economico del Paese. Questo impegno si concretizza sotto forma di partnership con i principali Atenei Italiani mirate a promuovere inclusione scolastica attraverso il sostegno allo studio e alla ricerca. Le partnership attive 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, grandissimo agente di trasformazione per il futuro sostenibile della Società, si contribuisce alla creazione di nuovi modelli di trasferimento tecnologico e di connessione con il mondo imprenditoriale per generare valore e crescita.

Nel corso dell'anno le relazioni con l'ambito Accademico sono state sviluppate, anche attraverso la collaborazione tra le strutture del Gruppo, con l'obiettivo sostenere l'inclusione e il diritto allo studio e favorire la centralità dell'Istruzione, della Ricerca e della Formazione dei Giovani. Intesa Sanpaolo collabora a vario titolo con oltre 60 Atenei Italiani, tutti i maggiori e i principali per posizionamento nei ranking nazionali e internazionali attraverso accordi di collaborazione che includono iniziative di employer branding, recruiting, formazione; attività di sostengo a cattedre e Master di I° e II° livello, Borse di studio a studenti e dottorandi, testimonianze e docenze di persone del Gruppo nelle attività di didattiche degli Atenei, Company Visit e tesi in azienda; progetti di ricerca e innovazione. Il Gruppo offre poi alle Università e Scuole Superiori Universitarie servizi di natura finanziaria come la gestione della Tesoreria, le convenzioni per i dipendenti, i prestiti d'onore per gli studenti.

Nel 2020 sono stati siglati 40 Accordi (Quadro di Collaborazione, Attuativi e di Partnership) e sviluppate collaborazioni con i Competence Center avviati sul territorio Nazionale (Intesa Sanpaolo è socia di 2 degli 8 Competence Center nazionali, Smact e Bi-Rex, coinvolgendo 13 Università e 2 Istituti di Ricerca nazionali e collabora attraverso diverse modalità con gli altri 6 Competence Center).

Di particolare rilievo sul fronte delle collaborazioni con gli atenei italiani si può annoverare l'iniziativa "P Tech" di Fondazione IBM, alla quale il Gruppo Intesa Sanpaolo collabora nel contrasto all'abbandono scolastico. Attualmente il progetto è attivo nella provincia di Taranto con un percorso che si innesta al terzo anno della scuola superiore per accompagnare gli studenti in 6 anni di formazione altamente specializzata caratterizzata da seminari e workshop tematici, lezioni pomeridiane di approfondimento che permetteranno una specializzazione della preparazione necessaria per il nuovo mondo del lavoro. Nel 2020 Intesa Sanpaolo ha collaborato erogando 3 webinar e 9 incontri di mentoring.

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

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

Giovani e Lavoro è il programma nato dalla partnership tra Intesa Sanpaolo e Generation Italy, fondazione non profit creata da McKinsey & Company, che ha l'obiettivo di offrire corsi di formazione gratuiti a 5.000 giovani attualmente non occupati per aiutarli ad acquisire le competenze che le aziende cercano e favorire l'accesso al mondo del lavoro, offrendo allo stesso tempo personale qualificato alle aziende con l'obiettivo di farne assumere almeno il 75-80%.

L'iniziativa, partita nel 2019 dalle aree geografiche italiane con maggior potenziale di sviluppo (Napoli e Roma), è stata successivamente estesa nel 2020 anche a Bari, Torino, Milano ed altre piazze italiane.

I programmi formativi proposti si concentrano su corsi esperienziali e di breve durata (3-12 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; sviluppatore Java; operatore macchine a controllo numerico (CNC), quest'ultimo attivato nel 2020.

A marzo 2020 causa diffusione del virus COVID-19, le attività relative al programma sono rallentate con particolare impatto sui corsi Retail e Hospitality, Food & Beverage e relativo placement. Al fine di contrastare la diffusione della pandemia le attività di selezione e la didattica sono state erogate a distanza con focus sul percorso sviluppatore Java (che meglio si adatta ad una formazione a distanza).

Nonostante l'impatto della pandemia, i risultati dell'iniziativa a fine 2020 delineano un crescente miglioramento, contando circa 1.400 imprese coinvolte, oltre 15.000 ragazzi interessati al programma formativo (dei quali 5.800 nel 2020) con circa 1.500 allievi inseriti in aula (dei quali 740 nel 2020) a valle del processo di selezione ed un tasso di assunzione superiore all'80% per le classi con attività di placement conclusa.

## FORMAZIONE COME STRUMENTO DI RIABILITAZIONE

Il lavoro è uno dei pilastri di inserimento nella rete sociale. Favorire quindi condizioni di inserimento lavorativo per le persone svantaggiate significa non solo favorirne l'inclusione sociale, ma riconoscere dignità a coloro che si trovano in situazioni di marginalità ed esclusione.

Una delle iniziative messe in campo da Intesa Sanpaolo è il Programma (ri)Abilità che ha l'obiettivo di coinvolgere i detenuti incoraggiandoli alla formazione professionale.

Il progetto (ri) Abilità – Agricoltura sociale promuove opportunità di inserimento lavorativo in agricoltura sociale per i giovani detenuti nel Carcere minorile Fornelli di Bari e ospita circa 150 ragazzi all'anno. Partner dell'iniziativa è l'organizzazione non profit Cooperativa Semi di Vita che opera nel territorio barese con iniziative di agricoltura sociale. Il progetto ha una sperimentazione di 15 mesi e prende in carico circa 20 giovani, offrendo loro opportunità utili al loro pieno reinserimento.

Nel 2020 l'intervento ha sostenuto il progetto di agricoltura sociale "La Fattoria dei Primi" per l'utilizzo di 26 ettari di terreno confiscato alla mafia nel comune di Valenzano (BA) con la realizzazione di orti sociali. A questo si affianca la realizzazione dell'orto sociale del quartiere periferico di Bari Japigia. Il progetto Golden Links, che rientra nell'ambito del programma ISP per le persone in difficoltà per la raccolta e distribuzione di indumenti, ha un impatto trasversale anche sull'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, poiché dal 2018 coinvolge i detenuti nella casa circondariale di Vicenza e le donne in condizioni di fragilità per il confezionamento dei kit di indumenti.

## PROMOZIONE DELLA CULTURA PER LA COESIONE SOCIALE

Progetto Cultura è il programma triennale di iniziative con cui Intesa Sanpaolo esprime attivamente il proprio impegno per la promozione di arte, cultura e conoscenza in tutto il Paese, a favore della crescita delle comunità di riferimento. La sua presenza nel Piano d'Impresa 2018-21 testimonia quanto sia parte integrante della missione e delle politiche aziendali della Banca. Durante la pandemia Intesa Sanpaolo si è confermata solido punto di riferimento per il Paese e in tale contesto l'apporto di Progetto Cultura è stato fondamentale a sostegno del comparto artistico-culturale che, duramente colpito dalla crisi, è considerato uno dei fattori strategici per il rilancio e il futuro dell'Italia. Le attività sono ideate, realizzate e organizzate dalla Direzione Centrale Arte, Cultura e Beni Storici della Capogruppo, in interlocuzione con i principali musei e istituzioni locali, nazionali e internazionali, con realtà pubbliche e private, con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo, con le Fondazioni, con il mondo della scuola e delle Università e con i professionisti del settore culturale.

## GALLERIE D'ITALIA

Le Gallerie d'Italia a Milano, Napoli e Vicenza valorizzano i palazzi storici e le collezioni d'arte appartenenti al Gruppo, ospitano mostre temporanee frutto di originali progetti scientifici in collaborazione con musei di tutto il mondo, propongono diverse attività formative e culturali. Sede di appuntamenti espositivi è anche il 36° piano del Graftacielo a Torino, in attesa della realizzazione del quarto museo di Intesa Sanpaolo in Piazza San Carlo. Le Gallerie d'Italia sono riconosciute ormai a livello internazionale come centri d'eccellenza dell'offerta

culturale italiana.

Nel 2020 il numero dei visitatori è stato necessariamente condizionato dalla chiusura dei musei per fronteggiare l'epidemia da COVID-19. Nei mesi di apertura, le Gallerie d'Italia hanno registrato complessivamente circa 210.000 presenze (di cui quasi 160.000 nei soli due mesi precedenti l'emergenza sanitaria).

La formazione, le attività didattiche e il rapporto con le scuole, i temi dell'accessibilità e dell'inclusione sociale sono da sempre punti di forza delle Gallerie d'Italia. Nei soli primi due mesi dell'anno, prima che la crisi sanitaria ne vietasse lo svolgimento, sono stati attivati 678 laboratori-workshop frequentati da 17.000 bambini e ragazzi e 107 percorsi dedicati a persone che vivono situazioni di fragilità e disagio frequentati da 2.000 partecipanti, proposti gratuitamente.

### LE NUOVE GALLERIE D'ITALIA: PIAZZA SAN CARLO A TORINO E VIA TOLEDO A NAPOLI

Il 14 gennaio è stato presentato alla stampa il progetto del nuovo museo di Intesa Sanpaolo in Piazza San Carlo a Torino, a completamento del polo museale della Banca. La quarta sede delle Gallerie d'Italia sarà ospitata nello storico Palazzo Turinetti (circa 6.000 mq) e dedicata principalmente alla fotografia – con particolare attenzione all'Archivio Publifoto di Intesa Sanpaolo –, al mondo digitale e all'arte contemporanea. È stato inoltre avviato il cantiere per il trasferimento delle Gallerie d'Italia napoletane nel palazzo storico del Banco di Napoli in Via Toledo. La nuova monumentale sede (circa 9.000 mq) accoglierà, oltre al capolavoro di Caravaggio, nuclei collezionistici dall'archeologia al contemporaneo, e saranno incrementate le attività formative ospitate, in dialogo con le realtà del territorio.

### VALORIZZAZIONE DIGITALE DELLE COLLEZIONI D'ARTE E MOSTRE

Il distanziamento sociale ha imposto una riflessione sull'importanza e sul ruolo delle iniziative digitali, come modalità sempre più necessaria di accesso e partecipazione del pubblico al patrimonio culturale, con grandi potenzialità in termini di inclusione, e come leva per la promozione e amplificazione delle attività museali. Nel corso del 2020 la Banca ha pertanto intensificato la produzione di contenuti on line su sito web e canali social delle Gallerie d'Italia (dedicati alla valorizzazione delle collezioni d'arte e delle mostre), anche con rilanci dalle piattaforme del Gruppo. Tra le iniziative di valorizzazione on line delle mostre si evidenziano:

- Canova | Thorvaldsen. Virtual tour. Lancio del virtual tour immersivo dedicato alla mostra, con approfondimenti nella lingua dei segni, in occasione della Giornata Internazionale dei Musei promossa da ICOM sul tema "Musei per l'egualità" (la campagna social ha ottenuto 8mln di visualizzazioni, 462.951 interazioni);
- Tiepolo. Esperienza immersiva. Lancio di un'innovativa esperienza virtuale dedicata alla mostra, con tecnologia audio 3D immersiva e mini sito dedicato (22.000 visualizzazioni con un tempo di permanenza medio di 5:50 minuti);
- Tiepolo. Virtual tour. Lancio del virtual tour, che consente la visita interattiva alla rassegna, arricchita da 8 video di approfondimento su una scelta di opere e integrata dall'esperienza audio immersiva (9.700 visualizzazioni con un tempo di permanenza medio di 4:10 minuti).
- Video natalizio. Lancio (22 dicembre) del video di auguri natalizi attraverso la promozione delle mostre allestite alle Gallerie d'Italia (la campagna sui canali social GdI ha generato 20mln di visualizzazioni e il contenuto ha totalizzato 1,8mln di visualizzazioni).
- Conferenza stampa in live streaming della mostra "Ma noi Ricostruiremo", ospitata nelle Gallerie d'Italia di Milano e allestita con fotografie dell'Archivio Publifoto di Intesa Sanpaolo, ha raggiunto a partire dall'ottobre 2020 oltre 400.000 visitatori, 250.000 visualizzazioni e 19.000 interazioni.

Tra le iniziative di valorizzazione on line delle collezioni si evidenziano:

- Publifoto sui social (dal 9 aprile). Approfondimenti sull'Archivio Publifoto e il mondo della fotografia attraverso una rubrica a cadenza settimanale (oltre 310.000 visualizzazioni);
- In viaggio con Hector (dal 22 aprile al 2 luglio). Ideazione e sviluppo di un progetto rivolto alle famiglie e in particolare ai bambini, con video interattivi, quiz e proposte creative, alla scoperta dei palazzi e delle collezioni delle Gallerie d'Italia (9 appuntamenti, 131.672 visualizzazioni);
- Un giorno al museo (dal 24 aprile al 6 luglio). Valorizzazione delle opere esposte nelle Gallerie milanesi attraverso videoclip con la partecipazione di Luca Massimo Barbero, curatore associato delle collezioni ISP di arte moderna e contemporanea, in dialogo con il pubblico, in collaborazione con Sky Arte HD e con Good Days Film (20 appuntamenti, 169.647 visualizzazioni);

## PARTNERSHIP CULTURALI

Progetto Cultura sostiene, in forme dinamiche di partnership, importanti istituzioni e iniziative culturali del Paese (mostre, festival, eventi attorno ad arte, fotografia, musica, teatro, archivi, editoria e lettura). In particolare, il contributo del Gruppo ha reso possibile la realizzazione di iniziative che, a fronte del distanziamento fisico, hanno saputo riorganizzarsi e convertirsi in manifestazioni digitali, rilanciate anche dai canali social di Intesa Sanpaolo e dal sito di Gruppo. Tra queste si citano:

- Cortona On The Move. Progetto “The COVID-19 Visual Project”: insieme al team dell’Associazione Cortona On The Move, di cui Intesa Sanpaolo sostiene il Festival Internazionale di Fotografia dal 2018, è stato ideato e realizzato un archivio digitale permanente e in continuo aggiornamento (on line da maggio, 853.345 utenti unici) che documenta, attraverso progetti fotografici, gli effetti della pandemia nel mondo. I lavori (ad oggi 54 presenti sulla piattaforma) sono commissionati a fotografi di fama internazionale;
- Salone Internazionale del Libro, Torino. Sostegno alle innovative versioni on line con cui si è svolta l’edizione 2020 del Salone, del quale Intesa Sanpaolo è partner da 13 anni: SalTo Extra, SalTo Notte e Vita Nova;
- Archivissima e Notte degli Archivi, Torino. Sostegno alla 3a edizione, in forma digitale, del Festival degli Archivi e della Notte degli Archivi; (piattaforma Archivissima: 125.000 visualizzazioni uniche; canali social ISP: 17.244 visualizzazioni)
- Quadriennale d’arte, Roma: Intesa Sanpaolo è partner della 17° edizione della Quadriennale d’arte di Roma intitolata Fuori; è stato inoltre sostenuto il progetto di formazione Q-Rated, un’operazione di mappatura della giovane arte italiana e un momento di ricerca e indagine curatoriale, che si è svolto nei due anni precedenti all’edizione 2020 della Quadriennale (6 workshops in diverse città italiane, 120 artisti e curatori under 35 coinvolti);
- Artissima. Fiera internazionale di arte contemporanea di Torino: Intesa Sanpaolo è da quest’anno partner di Artissima, una delle più importanti fiere del settore a livello mondiale. La 27a edizione della manifestazione si svolge in veste Unplugged e prevede, tra le iniziative virtuali, due importanti progetti di Intesa Sanpaolo ospitati sulla piattaforma artissima.art: la mostra digitale Folle, che presenta un nucleo di immagini dall’Archivio Publifoto ISP (11.000 visualizzazioni); la giornata di studio in forma digitale Linee di Energia dedicata al restauro delle opere d’arte contemporanea.

## RESTITUZIONI

Restituzioni esprime l’impegno di Intesa Sanpaolo per la difesa e la promozione del patrimonio storico-artistico del Paese. Si tratta del più importante programma di restauri al mondo ed è considerato un’esemplare forma di sinergia tra pubblico e privato. È curato dalla Banca sin dal 1989, in collaborazione con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo e gli Enti competenti sui territori per la tutela delle opere d’arte.

Gli interventi della 19° edizione del programma (attualmente in corso) interessano 218 beni provenienti da tutte le Regioni italiane – oltre a un’opera dalla Francia –, coinvolgono 52 Enti di tutela (Soprintendenze, Direzioni Regionali Musei e Musei Autonomi), 80 Enti proprietari (tra musei, chiese e siti archeologici) e centinaia di storici dell’arte e restauratori.

## PATRIMONIO ARTISTICO

Il patrimonio d’arte appartenente al Gruppo conta oltre 30.000 opere. Per dimensioni e qualità, si tratta di una delle più importanti Corporate Collection. Le raccolte d’arte del Gruppo sono costantemente oggetto di azioni di conservazione, studio, valorizzazione e condivisione.

Nel 2017 Intesa Sanpaolo ha pionieristicamente avviato il processo di rivalutazione a fair value del valore a bilancio del nucleo di opere del proprio patrimonio artistico di pregio, sviluppando una procedura volta a garantire la correttezza formale e sostanziale dell’adozione del principio contabile prescelto (IFRS 13 Fair value measurement). L’operazione, articolata in cicli triennali e condotta congiuntamente con la Direzione Centrale Amministrazione e Fiscale, si inscrive nelle best practice internazionali. Nel 2020, al termine del primo triennio, è stata effettuata una nuova misurazione del fair value (valori equi al mercato corrente) delle circa 3.700 opere appartenenti alla classe patrimonio artistico di pregio, affidata a una società esterna. Il valore aggiornato ammonta a 294 milioni di euro.

Nell’ambito del processo di integrazione delle raccolte d’arte proveniente da UBI Banca, è stato definito il perimetro del “patrimonio artistico di pregio” sulla base degli stessi criteri utilizzati per il patrimonio di Intesa Sanpaolo. Dei circa 6.000 beni appartenenti alle collezioni UBI, 721 sono stati considerati di pregio e valutati a fair value (per un valore complessivo di 27 milioni).

## ARCHIVIO STORICO

L'Archivio Storico di Intesa Sanpaolo è tra i maggiori archivi aziendali in Europa. Rappresenta non solo la memoria storica del Gruppo, ma anche un bene culturale collettivo di grande valore. Nel 2020 sono proseguiti i lavori di base nell'ambito della conservazione dei documenti e si sono intensificate le attività di digitalizzazione dei documenti. Una particolare attenzione è riservata all'Archivio Publifoto (attività di restauro, digitalizzazione e valorizzazione), uno dei patrimoni fotografici più importanti del nostro Paese sulla storia del Novecento, anche nell'ottica della futura apertura delle Gallerie d'Italia torinesi. Importante e consolidata è la collaborazione tra Archivio Storico e Università italiane, che prevede la realizzazione di progetti didattici e lavori di ricerca.

## OFFICINA DELLE IDEE

I progetti dell'Officina delle Idee offrono ai giovani opportunità espressive, formative e professionali. Sono stati individuati precisi ambiti di intervento, coerenti con i filoni principali di Progetto Cultura (conservazione e valorizzazione sia delle collezioni del Gruppo, sia del patrimonio storico-artistico nazionale). Le attività – borse di studio, progetti di ricerca, percorsi di formazione – sono realizzate in collaborazione con importanti istituzioni pubbliche e private. Il Progetto Euploos. Gabinetto dei Disegni e delle Stampe, Gallerie degli Uffizi, Firenze è l'innovativo progetto che vede impegnato un gruppo di lavoro (giovani storici dell'arte, fotografi e informatici) nella realizzazione del catalogo digitale dedicato alle opere del Gabinetto dei Disegni e delle Stampe delle Gallerie degli Uffizi; nel 2020 sono stati catalogati 5.000 documenti (tra schede catalogografiche e riproduzioni fotografiche); Alle Gallerie d'Italia lavorano stabilmente 100 giovani storici dell'arte impiegati nella gestione dei servizi museali, nell'ambito della collaborazione con Civita (accoglienza e assistenza alla visita, biglietteria, percorsi didattici e visite guidate).

## ATTIVITÀ FORMATIVE RIVOLTE AI GIOVANI

In Progetto Cultura sono da sempre importanti le attività formative rivolte ai giovani, una sorta di "Gallerie d'Italia Academy", con una particolare attenzione all'orientamento verso le professioni nel settore culturale e manageriale. In questa logica, è stata lanciata la prima edizione del Corso Executive di Alta Formazione in "Gestione patrimoni artistici e collezioni corporate", volto a formare competenze specifiche nella gestione dei patrimoni culturali. Il progetto, unico in Italia, è realizzato con Fondazione Compagnia di San Paolo e Fondazione Cariplo, in collaborazione con Intesa Sanpaolo Formazione e Fondazione 1563 per l'Arte e la Cultura e ideato con il contributo scientifico della Fondazione Scuola dei Beni e delle Attività Culturali. Le iscrizioni sono state aperte a dicembre e il corso, che ha ottenuto il Patrocinio del Ministero per i Beni e per le Attività Culturali e del Turismo, ha visto l'avvio nel mese di febbraio 2021. La campagna social sul lancio del corso ha ottenuto oltre 14mln di visualizzazioni con circa 6.000 click alla pagina ISP Formazione.

## EDITORIA E MUSICA

I progetti editoriali realizzati nel 2020 in collaborazione con Skira hanno consolidato gli obiettivi di diffusione e di valorizzazione del patrimonio culturale del Gruppo e del Paese, in sintonia con le linee guida di Progetto Cultura. Significativi sono anche gli interventi per promuovere la conoscenza della musica antica, classica e contemporanea. Oltre ai contributi per l'organizzazione di cicli di concerti di importanti istituzioni musicali italiane, le collaborazioni prevedono anche programmi formativi destinati a giovani musicisti e a ragazzi appartenenti a categorie svantaggiate (come "Esperienza Orchestra" della Filarmonica Teatro Regio di Torino per giovani diplomati o diplomandi, o i progetti dell'Associazione Alessandro Scarlatti di Napoli che coinvolgono ragazzi di alcuni quartieri disagiati della città partenopea).

## INIZIATIVE A SOSTEGNO DELLA COMUNITÀ

La promozione dell'arte e della cultura è un impegno che da sempre contraddistingue l'operato di Intesa Sanpaolo, nella convinzione che una grande Banca debba essere capace di soddisfare le attese di progresso non solo economico, ma anche civile, culturale e spirituale del proprio Paese, nel rispetto delle identità territoriali. Anche nelle iniziative di partnership e sponsorizzazioni l'impegno di Intesa Sanpaolo intende essere coerente con i principi e i valori (etici, culturali e sociali) del Gruppo, prestando particolare attenzione nella selezione di progetti capaci di veicolare messaggi in linea con l'immagine e la reputazione della Banca e del Gruppo.

I rapporti tra Intesa Sanpaolo e le comunità territoriali sono sviluppati tramite attività di sostegno della cultura e della conoscenza; supporto alla ricerca e all'innovazione per favorire nuove opportunità di sviluppo economico e sociale con programmi di solidarietà e di valorizzazione dello sport; promozione della sostenibilità come valore abilitante per le imprese e fattore di fiducia per la clientela.

Le iniziative a sostegno della comunità nel 2020 sono state inoltre fortemente impattate dall'emergenza sanitaria, e hanno visto un grande dispiegamento di competenze, risorse e interventi a supporto delle famiglie e delle imprese colpite direttamente e indirettamente dalle conseguenze dell'epidemia.

## OPERAZIONI A SOSTEGNO DEI TERRITORI E DELLE COMUNITÀ PER FAR FRONTE ALL'EMERGENZA SANITARIA COVID-19.

Il sostegno alle comunità colpite dall'emergenza sanitaria da COVID-19 si è realizzato attraverso una serie di iniziative di carattere territoriale in numerose città italiane, in particolare nelle città di Bergamo e Brescia, fortemente colpiti dalla pandemia di coronavirus fin dalla primavera 2020, tramite il contributo e la sponsorizzazione di iniziative a beneficio di strutture ospedaliere (Ospedale da campo ANA presso Fiera di Bergamo, Fondazione della Comunità Bresciana onlus) e di accoglienza per i pazienti impossibilitati a completare il periodo di isolamento presso il proprio domicilio (Abitare la Cura); attraverso la collaborazione con le diocesi delle sopraccitate città lombarde è stato inoltre possibile collaborare allo sviluppo di programmi finalizzati al contrasto delle povertà e delle fragilità, acute dall'emergenza sanitaria.

Parallelamente e attraverso la sponsorizzazione di una serie di iniziative di grande eco mediatica è stata data grande rilevanza alla sensibilizzazione della collettività all'importanza della ricerca nel contrasto dell'emergenza sanitaria da COVID-19. Tra le iniziative più rilevanti vanno citate la sfilata di presentazione della collezione Primavera estate 2021 della Maison Dolce&Gabbana, nel corso della quale è stata promossa a livello mondiale la raccolta fondi in favore della Fondazione Humanitas per la Ricerca presieduta dal Professor Alberto Mantovani, e il programma televisivo "L'Italia che fa" in onda su RAI2, nel corso del quale sono state presentate le iniziative a sostegno dell'emergenza Covid-19 da parte di esponenti del Gruppo ed è stata promossa la piattaforma For Funding per le iniziative di raccolta fondi. Intesa Sanpaolo, inoltre, ha contribuito al "Fondo di emergenza per provincia di Cuneo e sud Piemonte", promosso da LVIA – Associazione Internazionale Volontari Laici, con l'obiettivo di avviare iniziative di primo sostegno urgenti per le province di Cuneo, Asti e Alessandria maggiormente colpiti dagli straordinari eventi alluvionali del 2 e 3 ottobre 2020.

## AREA CULTURA

Le principali aree di intervento culturale riguardano la diffusione di musica, teatro, danza, cinema, arte, editoria e lettura, con particolare attenzione al target dei giovani. Per garantire la fruizione del patrimonio artistico e culturale italiano presso un pubblico sempre più vasto la Banca collabora con enti e istituzioni di primario livello e per avvicinare le nuove generazioni all'opera, alla musica, all'arte e alla cultura.

Tra le collaborazioni con i più importanti teatri italiani si segnala: Teatro alla Scala, Teatro Regio di Torino, Teatro del Maggio Musicale Fiorentino, Teatro La Fenice di Venezia, Teatro di San Carlo di Napoli, Teatro Comunale di Vicenza, Teatro Comunale di Bologna, Piccolo Teatro, Teatro Franco Parenti, e Teatro Piemonte Europa, Teatro Stabile del Veneto. In particolare, si evidenzia il progetto La Scala UNDER30 in collaborazione con il Teatro alla Scala, che ha l'obiettivo di avvicinare le nuove generazioni all'opera e al balletto classico.

Nel corso del 2020 sono state inoltre sponsorizzate alcune mostre: le esposizioni "La riscoperta di un capolavoro – Il Polittico Griffoni" presso Palazzo Fava di Bologna, "Natura in posa. Capolavori dal Kunsthistorisches Museum di Vienna in dialogo con la fotografia contemporanea" presso il Complesso di Santa Caterina di Treviso, "Incontri a Sutri. Da Giotto a Pasolini" presso Palazzo Doepping di Sutri e il progetto "Il teatro si mostra" (presso il Teatro Stabile del Veneto). Tutte le iniziative hanno subito in questi mesi chiusure e sospensioni a causa dell'emergenza sanitaria, ma hanno saputo reinventarsi attraverso tour virtuali e contenuti digitali d'alto livello.

Vengono sostenute, inoltre, importanti partnership con i principali festival musicali, di danza e spettacolo: Festival Internazionale della Musica MITO SettembreMusica, Piano City Milano, Festival dei Due Mondi di Spoleto, Rossini Opera Festival, TorinoDanza, Torino Jazz Festival, Jazz in August, Trame Sonore e la rassegna estiva e ridimensionata della Fondazione Umbria Jazz e JazzMi, con circa 100 concerti e la partecipazione di grandi nomi internazionali e di nuove promesse del jazz, italiane ed europee. In questo contesto si colloca anche il sostegno a Torino a Cielo Aperto, cartellone di eventi culturali e ricreativi, realizzato dalla Città di Torino con l'obiettivo principale di invitare i cittadini a riappropriarsi degli spazi pubblici e dei parchi dopo il lockdown dovuto all'emergenza sanitaria, trasformando giardini, parchi e piazze in palcoscenici ideali per concerti, spettacoli teatrali, incontri, performance e listening session.

Nel contesto di emergenza sanitaria da COVID-19 e in virtù delle limitazioni imposte dalle politiche di distanziamento sociale, il digitale ha ricoperto un ruolo chiave, perché ha colmato un vuoto e ha allargato la platea, permettendo l'avvicinamento al mondo della cultura, consentendo di raggiungere un pubblico più vasto, al di là dei confini territoriali.

Quando l'emergenza sanitaria finirà il digitale potrà diventare un elemento di integrazione della proposta culturale in presenza, valorizzando il prima, il durante e il dopo dell'evento dal vivo, completandolo arricchendolo con contenuti extra.

Nel 2020 Intesa Sanpaolo ha nuovamente affiancato l'artista Roberto Bolle per la realizzazione di On Dance. Dopo i mesi di lockdown e i successivi di sospensione delle attività teatrali, a settembre Roberto Bolle ha voluto fortemente riproporre la manifestazione, come segnale di speranza e di volontà di ricominciare per un'arte, come quella della danza, tra le più colpite dall'impossibilità del contatto e della condivisione imposto dall'emergenza sanitaria della scorsa primavera. Roberto Bolle è un esempio per tanti giovani appassionati di danza ed è impegnato nella divulgazione e accessibilità della danza insieme alla promozione del talento, mostrando una particolare sensibilità verso contesti sociali difficili.

In ottobre, inoltre, in occasione del 75° anniversario delle Nazioni Unite, il nostro Paese ha portato al Palazzo di Vetro una video performance esclusiva, concepita per l'occasione insieme al Teatro alla Scala, con la partecipazione speciale di Roberto Bolle e dei nomi di punta del balletto scaligero, come omaggio alla danza, alla sua storia, ai titoli più amati e un invito a riflettere sull'esperienza della pandemia e sul suo impatto in ogni sfera della vita individuale e collettiva.

In quest'ottica e in continuità con il tradizionale impegno di Intesa Sanpaolo verso le iniziative editoriali e cinematografiche, anche quest'anno non è mancato il sostegno ad importanti rassegne culturali quali ad esempio BookCity, il Salone internazionale del Libro di Torino, con eventi in streaming e nelle librerie del circuito torinese, La Milanesiana e il Premio Campiello. Intesa Sanpaolo, in occasione della fusione di Banca IMI in Capogruppo, ha inoltre curato la realizzazione, con il supporto del proprio Archivio Storico, di un documentario dedicato alla storia dell'IMI e del ruolo determinante svolto nel processo di modernizzazione e di industrializzazione del Paese in quasi un secolo di vita.

È proseguita anche nel 2020 la partnership con l'Osservatorio Permanente Giovani-Editori per il progetto Young Factor, iniziativa sinergica ad altre iniziative di educazione finanziaria sviluppate dal Gruppo.

Nell'ambito delle iniziative dedicate al Natale Intesa Sanpaolo ha partecipato al progetto Natale degli Alberi, in diretta relazione con la Città di Milano che ha invitato le principali forze economiche del territorio ad "accendere" la Città in occasione delle feste, a dimostrazione della resilienza e dello spirito tenace di Milano. Intesa Sanpaolo ha affidato all'architetto Michele De Lucchi la realizzazione di un'opera luminosa da collocare sul sagrato del Santuario di San Giuseppe, progettata perché tutti materiali potessero essere riutilizzati al termine dell'allestimento, in segno di responsabilità verso la natura e di approccio sostenibile della progettazione architettonica.

## AREA AMBIENTE E SOSTENIBILITÀ

È proseguita la storica collaborazione con il FAI (Fondo per l'Ambiente Italiano) sul progetto I Luoghi del Cuore che raccoglie dai cittadini le segnalazioni di luoghi storico-artistici e paesaggistici su cui avviare interventi di recupero nell'ambito del 10° censimento. Oggi il censimento del FAI è diventato uno degli strumenti di aggregazione sociale più sorprendenti del Paese. Nel corso delle nove edizioni realizzate le segnalazioni sono state complessivamente 7.2 mln a favore di luoghi in tutta Italia, dalle tipologie più eterogenee, che testimoniano un'attenzione crescente alla tutela del patrimonio storico e identitario del Paese.

Anche per il 2020 è stata rinnovata la partnership con il Festival dell'Economia di Trento dedicato al tema "Ambiente e Crescita", con l'obiettivo di riflettere insieme a rappresentanti politici e istituzionali su come la crescita economica non dovrebbe necessariamente comportare un danno per l'ambiente e su come questo possa essere attuabile.

È, infine, proseguita la collaborazione con Vittorio Brumotti, che è stato coinvolto in iniziative di promozione della mobilità sostenibile (Urban Award), oltre a progetti dedicati agli studenti delle scuole secondarie di 2° grado, con l'obiettivo di farli riflettere sull'importanza di investire nel capitale umano e quindi sulla scoperta e valorizzazione dei propri talenti per essere padroni del proprio futuro.

Dal 2020 inoltre Intesa Sanpaolo sostiene la Fondazione "One Ocean Foundation" che ha come scopo la tutela degli oceani. In quest'ottica emerge l'impegno di introdurre la prospettiva del mondo imprenditoriale analizzando il livello di consapevolezza delle aziende in relazione alle pressioni dirette e indirette esercitate sugli oceani e studiando le risposte messe a punto per gestire tali pressioni e la loro diffusione ed efficacia.

## AREA INCLUSIONE SOCIALE

Intesa Sanpaolo sostiene la ricerca con l'obiettivo di favorire nuove opportunità di sviluppo economico e sociale attraverso collaborazioni con primarie fondazioni ed istituti anche con opportunità di formazione per i giovani e per l'inclusione delle donne nel mondo del lavoro.

#Tuttomeritomio è il progetto ideato da Intesa Sanpaolo con la Fondazione CR Firenze e in collaborazione con 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 socio-economico. Il progetto coinvolgerà complessivamente oltre 400 studenti nell'arco temporale di 6 anni che saranno supportati per tutto il percorso formativo da un importante sostegno economico e da attività di mentoring.

Non sono mancate anche nel 2020 Iniziative a sostegno della formazione a distanza: il sostegno al Salone dello Studente, articolato in numerose tappe territoriali, il Festival dei Giovani, organizzato nel corso del mese di novembre da LUISS, che ha ospitato contributi legati al tema della Circular Economy e dell'inclusione scolastica e Time4Child che alla sua prima edizione ha ospitato l'importante presenza del Museo del Risparmio. Si evidenzia il Concerto Giornata della memoria, annuale evento, organizzato dal Conservatorio Giuseppe Verdi di Milano in collaborazione con l'Associazione Figli della Shoah, Comunità Ebraica, Fondazione Memoriale della Shoah e Fondazione CDEC, in occasione delle celebrazioni della «Giornata della memoria». Con la partecipazione del coro Lideriadi che ha eseguito i «Chichester Psalms» di L. Bernstein e degli studenti del Conservatorio nel ruolo di orchestrali, solisti e Direttore.

Da segnalare, infine, la partnership con la Fondazione Intercultura, realtà impegnata nella promozione e organizzazione di scambi internazionali tra giovani studenti.

### 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 2,277 milioni quelle che vivono in condizioni di indigenza, (più numerose - in termini assoluti - di minori, giovani e anziani).

E se la discriminazione economica e lavorativa è valida in generale per tutte le donne, la situazione è certamente ancor più critica per le donne sopravvissute alla violenza maschile per le quali le difficoltà nel raggiungere una autonomia, anche economica, spesso, aumenta a livello esponenziale.

L'impegno di Intesa Sanpaolo nel 2020, è stato caratterizzato da interventi volti a promuovere l'empowerment delle donne in condizioni di fragilità con il Progetto Donne oltre confini. La Banca, impegnata nell'equità di genere e nella valorizzazione del talento femminile, ha avviato per il biennio 2020/2021 una partnership con la rete D.i.Re Donne in rete contro la violenza, per offrire sinergie utili al pieno reinserimento delle donne vittime di violenza.

Il focus della partnership verte sulle donne in uscita dai percorsi di violenza e/o dalle Case rifugio, con la messa a disposizione di "Doti Autonomia", piccole somme erogate per aprire alle donne una concreta possibilità per la nuova vita.

Sul filone tematico dell'Empowerment Femminile ha impatto anche il Programma bambini lungodegenti, poiché ha consentito l'inserimento lavorativo di 11 educatrici negli asili nido attivati presso i reparti di oncologia pediatrica degli Ospedali Partner del Programma.

Come dichiarato nel Piano d'Impresa 2018-2021, il Gruppo ha inserito il tema dell'inclusione fra gli obiettivi strategici aziendali. A testimonianza dell'impegno su questi temi Intesa Sanpaolo nel 2020 ha sostenuto una serie di iniziative in questo ambito:

- About Women, ciclo di dialoghi sul ruolo della donna nella società e nel lavoro nell'ambito della Mostra Internazionale del Cinema, focalizzati sui temi del salary gap e su quello delle discriminazioni di genere in ambito professionale;
- Global Inclusion, iniziativa costituita con l'intenzione di valorizzare il contributo delle politiche di inclusione all'interno delle aziende come leva competitiva per lo sviluppo delle organizzazioni;
- Inspiring Girls: progetto promosso da Valore D - associazione costituita nel 2009 e che da dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni;
- STEMintheCITY: iniziativa promossa dal Comune di Milano con il sostegno delle Nazioni Unite, con l'obiettivo di rimuovere gli stereotipi culturali che allontano le ragazze dai percorsi di studio e dalle carriere tecnico-scientifiche.

Da segnalare inoltre, sul fronte dell'inclusione, la quinquennale edizione di 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, per garantire a uomini e donne pari opportunità e riconoscimenti di carriera.

## AREA VALORIZZAZIONE DELLO SPORT E PREVENZIONE DELLA SALUTE

La Banca ha contribuito con Friends for Health Onlus e Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli alla realizzazione della decima edizione di Tennis & Friends, manifestazione che unisce Salute, Sport, Spettacolo e Solidarietà per promuovere la cultura della prevenzione. A causa dell'emergenza legata alla pandemia da COVID-19, l'edizione di quest'anno è stata un'edizione speciale, ridenominata "Salute al centro by Tennis & Friends". L'evento si è svolto come di consueto al Foro Italico di Roma, ma è stato possibile seguirlo esclusivamente in live streaming. Le attività di prevenzione (solitamente realizzate direttamente al Foro Italico) si sono svolte presso gli ambulatori delle strutture sanitarie pubbliche e private dei partner di Tennis & Friends. Da ultimo, nel corso del 2020, Intesa Sanpaolo ha rinnovato il sostegno alla seconda edizione di Global Health, i Festival della Salute Globale l'evento, dedicato al confronto sulle grandi sfide della medicina moderna su scala globale. Il festival si è svolto a Padova e ha seguito tre principali aree tematiche quali salute, economia e ambiente. Durante le sessioni del Festival sono stati affrontati molteplici argomenti quali il quadro scientifico e istituzionale, le determinanti sociali della salute, la sostenibilità ambientale e il ruolo della società civile e della cooperazione internazionale; in tutta la città si sono svolti 60 eventi a cui hanno preso parte 80 relatori tra i quali figure eminenti della ricerca scientifica nazionale e internazionale.

A conferma del proprio impegno per diffondere il valore della pratica sportiva per una sana crescita delle nuove generazioni a favore dello sport e dei giovani, tra fine 2019 e inizio 2020 Intesa Sanpaolo ha sostenuto Campioni di Vita, un ciclo di incontri itineranti, rivolti agli studenti delle scuole secondarie di 2° grado, con l'obiettivo di sensibilizzare i giovani sui valori associati allo sport e in particolare alla pratica sportiva in condizioni di disabilità. Nel corso dei vari appuntamenti, i giovani studenti hanno ascoltato le testimonianze di due icone dello sport italiano, Andrea Lucchetta e Adriano Panatta, e degli atleti paralimpici Oney Tapia e Federica Maspero.

Nel 2020 Intesa Sanpaolo ha inoltre rinnovato il proprio sostegno a 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.

## LE RELAZIONI CON I MEDIA E LE ASSOCIAZIONI

Nel 2020 la struttura di Media and Associations Relations ha proseguito nella sua attività finalizzata alla diffusione della conoscenza dei progetti del Gruppo e 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. Tutto ciò si è svolto 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.

L'anno 2020 ha visto la gestione delle relazioni con i media concentrarsi su due temi preponderanti: l'OPAS nei confronti di UBI e le iniziative della Banca a supporto del Paese, delle imprese, delle famiglie per il contrasto della pandemia. Per quanto riguarda il primo tema, gli obiettivi dell'operazione, i vantaggi per gli azionisti e per il sistema finanziario, i valori del Gruppo, tra cui la tutela dell'occupazione, e i risultati sono stati al centro di una costante attività nei confronti dei media improntata alla massima apertura e trasparenza. In parallelo, la diffusione del COVID-19, sempre più ampia e inaspettata, ha imposto una forte attività di comunicazione delle iniziative della Banca a favore del sistema sanitario nazionale, tra cui spicca la donazione di 100 milioni di euro, una delle più ingenti in Europa, delle attività di sostegno all'economia reale, con moratorie e crediti a imprese e famiglie, e dei numerosi progetti rafforzati e avviati finalizzati a favorire la riduzione delle disuguaglianze.

Nel 2020 sono stati 20.000 circa gli articoli pubblicati su Intesa Sanpaolo con picchi nel mese di febbraio e luglio, esclusi gli articoli che riportano semplici citazioni della Banca, con un costante sentimento positivo (analisi Eikon).

Una recente indagine IPSOS ha rilevato che il servizio di ufficio stampa offerto da Intesa Sanpaolo risulta uno dei più apprezzati dai 75 giornalisti interpellati per chiarezza di strategia comunicativa, preparazione, rapidità e disponibilità di risposta.

Inoltre, nel 2020 si è sviluppata una notevole produzione di contenuti editoriali mirati a richiamare in modo proattivo l'attenzione dell'opinione pubblica e degli Stakeholder sulla strategia, sui risultati e sulle iniziative del Gruppo. Oltre alla consueta attività di informazione da e verso gli organi di stampa, la struttura Media and Associations Relations ha infatti prodotto contenuti di taglio divulgativo per raggiungere un pubblico più ampio e mantenere costante il livello di informazione durante le fasi di lockdown, sfruttando la capillarità dei canali digitali.

Nella sezione Newsroom del sito di Gruppo ([group.intesasanpaolo.com/it/sala-stampa/news](http://group.intesasanpaolo.com/it/sala-stampa/news)) gestito dalla struttura Media and Associations Relations sono stati pubblicati oltre 360 News e Approfondimenti ottimizzati per l'indicizzazione da parte dei motori di ricerca.

Inoltre, la struttura ha realizzato due opuscoli, in formato digitale e cartaceo, dedicati alle iniziative di sostenibilità e inclusione del Gruppo (gennaio) e alle iniziative realizzate durante l'emergenza COVID-19 a favore delle famiglie e delle imprese del Paese (luglio). Entrambi gli opuscoli sono stati inviati a clienti, azionisti, dipendenti e altri portatori di interesse.

Dal profilo Twitter (@IntesaSanpaolo), gestito dalla struttura Media and Associations Relations, sono stati postati circa 1.340 tweet nel corso del 2020. L'attività social è stata utilizzata non solo per amplificare la diffusione di comunicati stampa, News e Approfondimenti, ma anche come cassa di risonanza per alcune iniziative di raccolta fondi. La campagna legata al fondo Scena Unita a sostegno dei lavoratori del mondo dello spettacolo ha generato circa 90.000 visualizzazioni senza investimenti pubblicitari.

La struttura gestisce 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 2020 la struttura ha coordinato 16 procedure di consultazione pubbliche attivate da regulators nazionali e intermediate da ABI e 31 procedure di consultazione attivate da regulators europei in collaborazione con la struttura European Regulatory and Public Affairs; ha promosso un'attività strutturata di contatto e relazione con vertici e referenti operativi di 29 associazioni territoriali di Confindustria e 20 associazioni di categoria di livello nazionale per la promozione delle misure straordinarie a sostegno delle imprese e delle famiglie che la Banca ha attivato in risposta all'emergenza COVID-19. La struttura sta inoltre collaborando con alcuni think tank su progetti di ricerca, in particolare sui temi della crescita, della solidarietà e della coesione.

# Responsabilità verso la catena di fornitura

## POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo, allo scopo di garantire che le relazioni con i fornitori e le politiche di acquisto possano creare le condizioni per favorire uno sviluppo economico attento alla tutela dell'ambiente e al rispetto dei diritti umani, ha accentratato presso la Capogruppo le attività di sourcing, monitoraggio normativo, qualifica e monitoraggio dei fornitori adeguando gli standard contrattuali di alcune società del Gruppo; l'attività di accentramento presso Capogruppo, avviata con Banca 5, nel corso del 2020 è stata estesa alla circa totalità degli acquisti delle società del Gruppo appartenenti alla Divisione Private Banking, Divisione Asset Management e Divisione Insurance. Il Progetto di Razionalizzazione degli Acquisti realizzato dalla Direzione Centrale Acquisti ha uniformato il processo acquisitivo e le logiche di acquisto ai principi di ascolto, trasparenza, pari opportunità ed equità sanciti dal Codice Etico e ai criteri di responsabilità sociale e ambientale condivisi dal Gruppo, e pubblicato la guida di processo dedicata alla gestione degli Acquisti che ha omogenizzato il processo acquisitivo, descrivendo ruoli e responsabilità di tutte le funzioni aziendali coinvolte.

## LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

La Direzione Centrale Acquisti promuove, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali, politiche e best practice condivise in materia di Acquisti per tutto il Gruppo Intesa Sanpaolo rivolte a salvaguardare i principi di responsabilità etica, sociale e ambientale condivisi dal Gruppo.

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 di e-sourcing denominata Supplier Gate; tale soluzione, implementata con il modulo di gestione delle trattative dirette, attua la gestione integrata del processo di acquisto in un'ottica sempre più improntata all'eticità negoziale e al confronto competitivo delle caratteristiche (tecniche ed economiche) delle offerte presentate da fornitori e subfornitori. Nel corso del 2020 entrambi i moduli di vendor e di e-sourcing della suite Supplier Gate sono stati estesi anche ad alcune società estere del Gruppo Intesa Sanpaolo: VUB, PBZ, BIB e Intesa Bank Albania.

Il nuovo modulo di e-sourcing ha consentito di gestire similmente i confronti di mercato (cosiddette Gare, già gestiti sul Portale Fornitori) e gli acquisiti derivanti da Trattative Dirette, rafforzando così non soltanto il processo di qualifica e verifica dei fornitori/subfornitori e delle terze parti ma anche i controlli/monitoraggio degli stessi nel tempo. Al fine di garantire maggiore trasparenza, regolarità ed equità nella verifica, controllo e monitoraggio di tutte le controparti del Gruppo Intesa Sanpaolo in perimetro Acquisti, è stata portata a regime nel corso del 2020 l'automatizzazione del processo di qualifica Fornitori e Terze Parti iscritte al Portale Fornitori. L'informatizzazione del processo di qualifica ha consentito altresì un monitoraggio continuativo, preciso e puntuale su tutte le posizioni considerate, anche allo scopo di contribuire al rafforzamento e all'efficientamento dell'attività di controllo e due diligence.

Fatta salva l'attività svolta nel 2019 di allineamento del Modulo di Contract Management del Portale Fornitori ai requisiti imposti dalle Linee Guida EBA e dall'Autorità UE Single Resolution Bord (SRB), nel 2020 il modulo ha subito integrazioni per renderlo compliant, in ambito esternalizzazioni, al recente aggiornamento della Circolare Banca d'Italia n.285 (entrata in vigore il 24 settembre 2020).

In sede di iscrizione al Supplier Gate i fornitori prendono visione del Codice Etico di Intesa Sanpaolo e successivamente, in caso di stipula del contratto di fornitura o servizio, assumono l'impegno anche per i propri esponenti, dipendenti, collaboratori e subfornitori di rispettare, nell'esecuzione dell'incarico conferito, i principi contenuti nel Codice in quanto a sé riferibili. Devono inoltre prendere visione anche del Modello di organizzazione, gestione e controllo (D.Lgs.231/2001) e del Codice Interno di Comportamento di Gruppo. La Direzione Acquisti manutiene aggiornato con le ultime versioni disponibili la documentazione sopra citata.

La selezione dei fornitori avviene già in fase di iscrizione al Supplier Gate per mezzo di una valutazione che tiene conto non solo delle caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative di ciascun fornitore, ma che ricomprende anche accertamenti sull'etica del business, sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente. Se il risultato di questa valutazione è positivo i fornitori sono iscritti all'Anagrafica Fornitori di Gruppo e possono essere invitati agli eventi acquisitivi. A fine 2020 risultano avere completato la procedura di iscrizione al Supplier Gate un totale di 7.352 fornitori.

## QUESTIONARIO, REPORTISTICA, CONTROLLI

Con riferimento ai controlli effettuati sui fornitori e sulle terze parti in fase di registrazione nel Supplier Gate, la controparte compila un questionario obbligatorio dedicato ai temi di responsabilità sociale e ambientale, fornendo la documentazione di supporto che deve essere aggiornata almeno annualmente. Questa procedura consente l'esclusione a priori dei fornitori e terze parti che non soddisfano i requisiti minimi previsti dal sistema ed il monitoraggio dei fornitori ritenuti idonei ai quali viene attribuito un rating. Inoltre, per garantire una valutazione dell'intera catena di fornitura, è assicurata alle funzioni coinvolte nel processo acquisitivo la possibilità di porre in atto controlli e verifiche dirette, anche per mezzo di una reportistica dedicata, al fine di pianificare, in caso di valutazioni poco soddisfacenti, le opportune azioni da intraprendere.

Nel corso del 2020, la Direzione Centrale Acquisti ha effettuato verifiche su un totale di n. 4120 documenti caricati nel Supplier Gate. I controlli hanno riguardato il completamento e aggiornamento nel tempo della documentazione e dei questionari obbligatori, richiesti in fase di iscrizione a Supplier Gate.

Allo scopo di garantire obiettività e trasparenza nella fase di aggiudicazione della fornitura e di tenere in considerazione le implicazioni di natura etica e le valutazioni di impatto sociale-ambientale, gli acquisti sono realizzati attraverso un sistema che consente il confronto in maniera imparziale di una pluralità di offerte e la tracciatura delle negoziazioni effettuate, ricercando il migliore trade-off tra la valutazione della parte tecnica e amministrativa (ivi compresi i criteri di sostenibilità socio-ambientale) e una distinta e separata valutazione puramente economica.

Aposite clausole, inserite nei contratti utilizzati dalla Direzione Centrale Acquisti, prescrivono che i fornitori iscritti al Supplier Gate di Intesa Sanpaolo rispettino i principi contenuti nel Codice Etico e nel Codice Interno di Comportamento e si impegnino ad adottare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le misure idonee a prevenire condotte rilevanti ai sensi del D.Lgs.231/2001, della normativa in materia di antiriciclaggio e lotta alla corruzione, e, altresì a presentare, su richiesta, la documentazione comprovante il rispetto e il mantenimento degli obblighi assunti in materia socio-ambientale anche da parte di eventuali subaffidatari.

Le clausole contrattuali prescrivono in capo al fornitore l'obbligo di corrispondere al personale dipendente un trattamento economico, retributivo, normativo, previdenziale, assicurativo e le cautele antinfortunistiche non inferiori a quanto previsto nelle leggi, regolamenti o accordi collettivi applicabili (anche in relazione alla categoria e alla zona). Le condizioni contrattuali standard obbligano ciascun fornitore e l'eventuale subaffidatario 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.



Persone del Gruppo

## I TEMI RILEVANTI

Tutela del lavoro	pag. 153
Tutela dell'occupazione	pag. 153
Relazioni Industriali	pag. 153
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	pag. 154
Persone e Trasformazione digitale	pag. 155
Sistemi di valutazione e di incentivazione	pag. 156
Formazione	pag. 157
Sviluppo dei Talenti	pag. 159
Inclusione e Diversity Management	pag. 159
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo	pag. 162
Welfare e qualità della vita in azienda	pag. 162
Clima aziendale	pag. 166
Salute e sicurezza	pag. 167

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Piano d'Impresa 2018-2021, in continuità con il precedente, individua nelle persone del Gruppo uno dei fattori decisivi per il consolidamento e l'ulteriore sviluppo della Banca. Le persone di Intesa Sanpaolo, grazie alla loro professionalità, alle loro diverse competenze e ai loro percorsi di crescita, assieme ad un importante investimento tecnologico avviato per essere pronti alla sfida digitale, garantiscono l'eccellenza nella qualità del servizio al cliente e la realizzazione degli obiettivi di Piano.

La centralità delle persone del Gruppo passa attraverso la piena tutela dei diritti dei lavoratori con particolare riguardo allo sviluppo delle relazioni industriali e di difesa dell'occupazione, la valorizzazione del personale, promuovendone la formazione e il merito, le politiche e le misure concrete di sviluppo e il potenziamento di un sistema moderno e integrato di welfare aziendale. I programmi adottati, anche grazie ai numerosi accordi sottoscritti con le Organizzazioni sindacali, hanno consentito un'efficace tutela dei livelli occupazionali attraverso attività di riqualificazione professionale, nonché con l'introduzione e il consolidamento di numerosi strumenti contrattuali di natura innovativa, in grado di favorire lo sviluppo di un efficace sistema di welfare aziendale e di un miglior equilibrio tra vita professionale e vita privata. Inoltre, Intesa Sanpaolo ha da tempo adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme ai più avanzati standard internazionali e, nel corso del 2020, lo ha modificato ed implementato per far fronte all'emergenza epidemiologica causata dal COVID-19.

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2020 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Tutela dell'occupazione	Personne ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto Nuove assunzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1.428 persone riconvertite e dedicate a nuove attività prioritarie (4.456 dal 2018)</li> <li>▪ 3.031 assunzioni a livello di Gruppo, di cui 386 assunzioni di persone con profili specializzati (1.220 dal 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5.000 persone ricollocate verso iniziative ad alto valore aggiunto</li> <li>▪ Almeno 1.650 nuove assunzioni per supportare la crescita del core business</li> </ul>
Relazioni industriali	Dipendenti iscritti ad un sindacato Accordi sindacali sottoscritti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 79,1% in Italia (contratto credito) e 31,4% all'estero</li> <li>▪ 42 accordi sindacali sottoscritti (118 dal 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persone come fattore abilitante anche attraverso un significativo confronto con i rappresentanti sindacali</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2020 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusione delle persone del Gruppo	Formazione: ore erogate	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 11,8 mln di ore di formazione (circa 32 mln di ore dal 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 46 mln di ore di formazione nel periodo 2018-2021</li> <li>▪ 11,9 mln ore nel 2021</li> </ul>
	Formazione settore assicurativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 214 specialisti tutela introdotti a supporto delle filiali (da inizio 2018)</li> <li>▪ Circa 1,1 mln di ore di formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo destinate a oltre 35.000 persone a supporto delle filiali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo: circa 220 specialisti nella tutela a supporto delle filiali; circa 30.000 persone di filiale formate</li> </ul>
	Formazione recupero crediti	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 23.000 ore di formazione erogate a oltre 5.000 persone per il rafforzamento del recupero crediti</li> <li>▪ 71 persone dedicate alla gestione dei clienti in arretrato (418 dal 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rafforzamento delle competenze per il recupero crediti e creazione unità interna dedicata (1.000 persone dedicate alla gestione dei clienti in arretrato su 1.300 totali ricollocate su priorità creditizie)</li> </ul>
	International Talent Program	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 310 persone coinvolte nelle iniziative di sviluppo avviate nell'ambito dell'International Talent Program dall'avvio del Programma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 500 talenti coinvolti</li> </ul>
	Assessment manageriali	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sottoposte ad assessment 569 persone (50% uomini e 50% donne)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percorsi di crescita per persone destinate a incarichi manageriali</li> </ul>
	Personne aderenti al piano di incentivazione LECOIP 2.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 80% degli aventi diritto aderenti al Piano LECOIP 2.0</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rafforzamento del coinvolgimento delle persone del Gruppo attraverso programmi di incentivazione a lungo termine collegati agli obiettivi del Piano d'Impresa</li> </ul>
<b>Iniziative di Diversity &amp; Inclusion</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Approvati i Principi Diversity &amp; Inclusion</li> <li>▪ Costituito il Comitato Operativo D&amp;I, con il coinvolgimento di un focal point per ogni Struttura (Divisioni e Aree di Governo) nel perimetro del Gruppo</li> <li>▪ Costituita la Cabina di Regia per la gestione ed il monitoraggio dell'attuazione dei Principi D&amp;I, con focus sull'equità di genere</li> <li>▪ Prodotti i Digital Coach, suggerimenti digitali sul nuovo modo di lavorare; veicolate due iniziative per condividere buone pratiche per lavorare a distanza in modo inclusivo con contenuti dedicati a tutti i responsabili e a tutti i professionali</li> <li>▪ Confermato il KPI dedicato alla valorizzazione del talento femminile incluso nella valutazione delle performance di oltre 1.200 manager</li> <li>▪ Definito il Piano di Formazione D&amp;I</li> <li>▪ Proseguiti i progetti specifici per supportare l'empowerment e il talento femminile, rivolti a donne professionali ad alto potenziale e donne manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valorizzare la diversità e l'inclusione</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2020 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Welfare e qualità della vita in azienda	Smart Working	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 65.500 aderenti al lavoro flessibile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programmi di flessibilità per migliorare produttività e soddisfazione delle persone: smart working esteso a 24.000 persone nel 2021</li> </ul>
	Store "Offerta dei Servizi alla persona" su #People	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 650.000 pagine visitate e circa l'80% della popolazione Italia ha utilizzato il portale</li> </ul>	
	Ascolto e Supporto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 1.300 accessi al servizio</li> </ul>	
	CareLab/#Stepbystep	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 25.000 collaboratori hanno fruito delle opportunità digitali proposte su CareLab</li> <li>▪ Oltre 5.500 download dell'app #Stepbystep dedicata al movimento</li> </ul>	
	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 150.000 soci</li> <li>▪ Circa 5 mln a sostegno di iniziative per il tempo libero, servizi alla persona, turismo, cultura, sport</li> </ul>	
	Fondo sanitario integrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 130 mln di prestazioni sanitarie intermediate al netto della franchigia</li> <li>▪ Oltre 213.800 persone assistite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promozione del welfare e della conciliazione casa-lavoro</li> </ul>
	Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 95.000 mila iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita)</li> <li>▪ Circa 10 mld di patrimonio</li> </ul>	
Clima aziendale	Analisi di clima interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attivati momenti di ascolto delle percezioni delle persone del Gruppo durante la fase di emergenza</li> </ul>	
Salute e sicurezza	Infortuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sul lavoro: 173</li> <li>▪ In itinere: 270</li> <li>▪ % infortuni sul numero di persone: 0,5%</li> </ul>	
	Certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confermata la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018 che copre il 100% delle filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tutelare la salute e la sicurezza delle persone del Gruppo</li> </ul>
	Formazione su salute e sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 33.279 partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 159.677 ore erogate</li> </ul>	

## POLITICHE AZIENDALI

La gestione dei temi afferenti alla tutela dei diritti dei lavoratori è definita nel Codice Etico, che riconosce i principi stabiliti dalle Convenzioni fondamentali dell'OIL (Organizzazione Internazionale del Lavoro) e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto del lavoro forzato e minorile e la non discriminazione nell'occupazione. Il sistema contrattuale collettivo applicato opera pienamente su due piani distinti e complementari: il primo a livello nazionale e il secondo a livello aziendale per il Gruppo Intesa Sanpaolo (struttura contrattuale di secondo livello). Il modello di relazioni industriali adottato e sviluppato dal Gruppo, di concerto con le Organizzazioni sindacali, ha costantemente promosso il confronto tra le Parti quale modalità volta ad individuare le soluzioni e gli strumenti più idonei ad affrontare e gestire le diverse fasi di crescita e riorganizzazione che, negli anni, hanno contraddistinto le vicende societarie, anche in attuazione del Piano d'Impresa 2018-2021. Tale confronto non si è mai interrotto, proseguendo attraverso modalità a distanza nel periodo di emergenza e contribuendo in maniera significativa a realizzare un costante aggiornamento in merito alle scelte necessarie per affrontare le varie fasi della crisi pandemica. Concreta evidenza di questo è data dalla costituzione e dall'opera di organismi bilaterali Azienda/Sindacato, realizzati con lo scopo di analizzare, ricercare e proporre azioni positive, soluzioni e strumenti in materia di pari opportunità, welfare, sicurezza e sviluppo sostenibile.

# Tutela del lavoro

## TUTELA DELL'OCCUPAZIONE

Per Intesa Sanpaolo la tutela dell'occupazione è un tema prioritario per garantire la solidità economica nel medio-lungo termine ed è uno degli elementi che caratterizza anche il Piano d'Impresa 2018-2021. Lo sviluppo delle politiche del lavoro è affidato ad una specifica struttura nell'ambito dell'Area di Governo Chief Operating Officer che ha il compito di definire gli accordi sindacali e monitorarne l'implementazione.

Le linee di intervento definite a livello strategico hanno previsto, nell'ambito degli accordi sottoscritti, l'uscita di 10.600 persone entro giugno 2021, su base esclusivamente volontaria, per pensionamento o per accesso al Fondo di solidarietà di settore. Inoltre, l'accordo sindacale definito a seguito dell'OPAS lanciata nel corso del 2020 per l'acquisizione del Gruppo UBI Banca, ha permesso di individuare le migliori condizioni per un ricambio generazionale senza impatti sociali assicurando un'alternativa ai possibili percorsi di riconversione professionale nonché la valorizzazione delle persone; in tale ambito sono state previste circa 7.200 uscite volontarie per accesso al pensionamento o al Fondo di Solidarietà che saranno realizzate nel nuovo Gruppo entro il 31 dicembre 2023. Parallelamente, al fine di perseguire una gestione equilibrata degli effetti derivanti dalle uscite e per supportare la crescita del Gruppo, entro lo stesso termine temporale saranno realizzate 3.500 assunzioni a tempo indeterminato.

L'occupazione all'interno del Gruppo è stata garantita anche dall'estensione graduale del nuovo contratto misto (oltre 380 persone in servizio a fine 2020), 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 2020 il tasso di turnover di Gruppo, pari a - 3,43%, registra un andamento coerente con gli interventi strutturali previsti.

Il Piano di Impresa 2018-2021 ha identificato importanti obiettivi di rinnovamento del personale e prevede grande attenzione alla riconversione dell'eccesso di capacità produttiva verso attività prioritarie. Nell'ambito del progetto NEXT (Nuove esperienze per te) è stato attivato un processo formativo di reskilling ed è proseguita Proactive HR "In-Placement" per riconvertire circa 5.000 persone verso attività a maggiore valore aggiunto. In tale contesto, nel corso del 2020, la struttura Mobilità Infragruppo e HR Proactive Placement ha continuato a presidiare gli strumenti e i processi di mobilità verificando la disponibilità di personale interno e delle relative competenze necessarie, in funzione dei fabbisogni individuati e garantendo la valorizzazione in nuovi ruoli coerentemente con la strategia del Gruppo.

Nel 2020, con l'obiettivo di migliorare 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 della diversità, dell'inclusione e dell'attenzione alla persona nel suo complesso. I canali di comunicazione sono stati perlopiù fisici nella prima parte dell'anno e, a partire da marzo, esclusivamente digitali. È stata ulteriormente arricchita di contenuti la pagina Careers e resa più intuitiva la navigazione: al suo interno il candidato può trovare tutte le tappe del percorso di selezione e molte informazioni sulla vita in Intesa Sanpaolo. L'attività di employer branding è stata portata avanti anche sui canali social Linkedin (18.700 visualizzazioni nel 2020 con un tasso di interesse del 4,2%, in crescita rispetto al 27% del 2019) ed Instagram. Nei primi due mesi dell'anno sono proseguiti i format in presenza, come i Careers Meeting Point e i recruiting games mentre a causa della pandemia, nel resto del 2020, tutti gli eventi con i potenziali candidati sono stati convertiti in modalità digitale. Inoltre, sono proseguite le collaborazioni con i principali Atenei italiani, con oltre 20 eventi tra Career day, workshop e training seminar, tutti in modalità digitale. È stata confermata, in collaborazione con il Politecnico di Milano, la Cyber Security Academy, in cui i manager di linea del Gruppo partecipano in qualità di docenti, e il Job Center per le tematiche di selezione e recruiting. A supporto del piano di assunzioni di Gruppo nel corso del 2020 sono stati valutati complessivamente circa 70.000 curricula e incontrati in valutazione circa 5.300 candidati.

## RELAZIONI INDUSTRIALI

Il confronto con le Organizzazioni sindacali è regolato, oltre che dalle previsioni di settore, anche dal Protocollo delle Relazioni Industriali che ha reso possibile lo sviluppo nel Gruppo Intesa Sanpaolo di uno specifico modello di relazioni sindacali. Il dialogo con le Organizzazioni sindacali sui progetti aziendali è costante, tempestivo e finalizzato a individuare soluzioni condivise rispetto alle differenti esigenze che si presentano all'attenzione delle Parti, anche in coerenza con la rappresentatività sindacale in Italia (il 79,1% del personale in servizio), in linea con quella nazionale di settore. Nel corso del 2020 il confronto tra azienda e Organizzazioni sindacali è avvenuto anche attraverso modalità a distanza. Nel 2020 sono stati sottoscritti 42 accordi all'interno dei quali si è continuato a dedicare attenzione all'impianto di welfare integrato presente nel Gruppo.

La Banca del Tempo, il Lavoro Flessibile, le diverse iniziative previste per lo sviluppo di politiche e strumenti volti ad affrontare le problematiche legate al mondo della disabilità e a promuovere la cultura dell'attenzione all'inclusione, sono alcuni tra gli esempi che caratterizzano e connotano l'indirizzo complessivo che il contratto collettivo di secondo livello continua da tempo a seguire. In tal senso è stata fondamentale anche l'attività del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile costituito a seguito del Protocollo delle Relazioni Industriali. Si tratta di un organismo bilaterale, composto da un'adeguata rappresentanza aziendale e dalle Organizzazioni sindacali, di volta in volta integrata da componenti tecniche in grado di offrire competenze specifiche rispetto all'argomento trattato. Nel corso del 2020, anche in coerenza e a supporto del Piano d'Impresa, il Comitato ha promosso una serie di misure e di interventi che hanno contribuito significativamente allo sviluppo di tematiche legate all'inclusione, al benessere organizzativo.

In relazione all'emergenza causata dal COVID-19, a supporto delle straordinarie esigenze di cura e assistenza dei familiari, è stato sottoscritto un accordo sindacale che ha previsto misure specifiche a sostegno della famiglia e della genitorialità.

## Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo

### POLITICHE AZIENDALI

La valorizzazione delle persone e il principio dell'eccellenza basata sul riconoscimento del merito sono definiti nel Codice Etico, nelle Politiche di Remunerazione e Incentivazione di Gruppo e nei Principi in Materia di Diversity & Inclusion approvati nel 2020. Strumenti specifici per manager e professional consentono di attuare processi strutturati di valutazione delle performance e di mappatura delle competenze.

Le Politiche di Remunerazione e Incentivazione del Gruppo hanno la finalità di allineare i comportamenti delle persone del Gruppo agli interessi di tutti gli Stakeholder orientandone l'azione verso il raggiungimento di obiettivi sostenibili nel medio-lungo termine nel quadro di una prudente assunzione dei rischi attuali e prospettici, nonché di contribuire a fare del Gruppo un "Employer of choice" per capacità di attrarre, motivare e trattenere le migliori risorse. Le Politiche, disegnate nel rispetto dei requisiti normativi e fondate sulla correttezza nelle relazioni con la clientela, collegano le remunerazioni ai rischi assunti allineando i sistemi retributivi alle politiche di prudente gestione dei rischi finanziari e non finanziari. Inoltre, le Politiche si ispirano ai principi di merito, premiando i contributi distintivi e assicurando una stringente relazione tra riconoscimenti e risultati raggiunti/rischi assunti, di equità sia in termini interni ed esterni, sia di gender equality, di sostenibilità consentendo di contenere gli oneri entro valori compatibili con le disponibilità economico-finanziarie. Il profondo e improvviso cambiamento del contesto macroeconomico originato dalla pandemia da COVID-19, nonché l'invito della BCE alle banche affinché adottassero massima prudenza nell'assegnazione dei premi di competenza 2020, in particolare di quelli destinati ai Risk Taker Apicali e ai restanti Risk Taker, hanno portato il Gruppo Intesa Sanpaolo alla revisione delle risorse destinate al finanziamento dei sistemi incentivanti 2020. Tale intervento ha avuto un diverso impatto sulle varie popolazioni aziendali. In sintesi, si è provveduto alla significativa contrazione dei premi di riferimento di tutti i Risk Taker tutelando, invece, le risorse destinate, tramite il PVR, a premiare la popolazione più estesa, anche al fine di riconoscere il particolare sforzo profuso dalla Rete Banca dei Territori nella situazione di emergenza COVID-2019.

In materia di diversità, il Codice Etico ed i Principi in Materia di Diversity & Inclusion 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, creata a fine 2018 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

Persone e Digitale sono i fattori abilitanti per il raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021. In linea con questo principio il piano triennale Digital & Data HR Transformation, finalizzato a digitalizzare i servizi e i processi dedicati alle persone e creare un unico punto di accesso per la fruizione, è stato completato con successo nel 2020. Questo è stato reso possibile anche grazie a un approccio innovativo che ha previsto la co-leadership delle Aree di Governo Chief Operating Officer e Chief IT, Digital and Innovation Officer, una modalità di lavoro semi-agile, piattaforme IT 100% Cloud e team interfunzionali che hanno coinvolto nel tempo strutture diverse e centinaia di persone.

Il piano ha consentito la creazione di #People, il portale e App mobile per i servizi alla Persona; la digitalizzazione dei processi di People Management, come il recruiting, il performance management, la compensation, la gestione del banding e del titling, l'internal mobility, il reskilling, il travel management; la digitalizzazione completa dei servizi HR, con oltre 50 processi digitalizzati; il nuovo servizio di Business Travel integrato; la messa a disposizione di dashboard manageriali, tool e analytics a supporto di un approccio sempre più data driven anche nella gestione delle persone; la realizzazione di un unico punto di accesso - denominato "Le mie Persone" - per responsabili e personale HR, che rende disponibili grazie a diversi strumenti tutte le informazioni e i dati sui collaboratori. Il forte investimento si è rivelato essenziale a fronte dell'emergenza COVID-19, permettendo di rispondere prontamente alla necessità di rivedere le modalità di lavoro e costituendo un valido supporto anche nelle fasi più critiche.

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 20.500 collaboratori 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 del Gruppo Intesa Sanpaolo. Dal portale è possibile accedere al profilo personale, in cui ogni collaboratore ha a disposizione i principali dati personali, il curriculum professionale e uno spazio per raccontarsi e condividere le ambizioni professionali, la sezione LECOIP 2.0 e Piano POP (Performance-based Option Plan) per avere a disposizione il valore dei Piani. Sono presenti, inoltre, sezioni dedicate ai Servizi alla Persona, che raccoglie oltre 300 prodotti e iniziative offerti ai collaboratori (oltre 650.000 pagine visitate e circa l'80% della popolazione Italia ha utilizzato il portale), alla mobilità interna, come Jobs@ISP, il mercato del lavoro interno con le opportunità professionali dedicate a tutte le persone del Gruppo (dal 2018 sono state pubblicate ricerche per oltre 1.180 posizioni – 370 nel 2020 – che hanno raccolto più di 15.700 candidature – 4.600 nel 2020 – e portato all'inserimento in nuove strutture di circa 600 persone – 330 nel 2020) e Next, il programma di placement e reskilling di Intesa Sanpaolo (a fine 2020 sono state coinvolte circa 4.500 persone). In #People sono disponibili anche l'area Performance Management e News e contenuti informativi multimediali per mantenere i collaboratori sempre aggiornati 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 permettere la fruizione del Portale anche da mobile e l'App Feedback, collegata al sistema di Performance Management di Gruppo, che consente di condividere con semplicità i feedback fra Responsabili e collaboratori. #People è uno spazio in continua evoluzione, Nel 2020 #People si è ulteriormente evoluto con l'attivazione di Viaggi di Lavoro, il nuovo servizio di Business Travel del Gruppo, un servizio semplice, flessibile e digitale disponibile anche in mobile, e CareLab, uno spazio dedicato al benessere delle persone. Inoltre, per rispondere alle esigenze derivanti dall'emergenza COVID-19 è stato attivato in #People un nuovo tool dedicato alla pianificazione del rientro in ufficio, che consente di programmare gli accessi garantendo il rispetto del distanziamento sociale e dei limiti "sicuri" di occupazione degli spazi, di compilare il questionario per consentire il triage medico in caso di sintomi, di monitorare l'affluenza alle mense, e ottenere la certificazione di lavoro in Intesa Sanpaolo per gli spostamenti lavorativi. Da novembre, in seguito all'integrazione di UBI Banca nel Gruppo Intesa Sanpaolo, #People è stato esteso anche a circa 15.000 nuovi collaboratori, con un focus particolare sul loro coinvolgimento e a supporto di una veloce e piena integrazione.

## SISTEMI DI VALUTAZIONE E DI INCENTIVAZIONE

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

Per i Risk Taker e il Middle Management del Gruppo, il sistema di valutazione adottato è Managers' Performance Accountability, che prevede KPI qualitativi e quantitativi trasparenti, oggettivi e misurabili, individuati coerentemente con gli obiettivi del Piano d'Impresa e utili per misurare anche le qualità manageriali.

Per 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.

Con l'obiettivo di creare bacini di sviluppo manageriale da alimentare in modo costante, nel 2020 circa 570 persone del Gruppo (50% donne, 50% uomini) sono state coinvolte in giornate di valutazione del potenziale manageriale.

Anche per il 2020, tra i KPI non finanziari, al CEO e a oltre 1.200 manager del Gruppo è stato assegnato il KPI Diversity and Inclusion (peso pari a 10%), valutato sulla base della presenza e posizionamento di Intesa Sanpaolo in indici internazionali di società specializzate e rilevanti nell'ambito di parametri interni relativi, tra gli altri, alla valorizzazione del talento femminile e al gender pay gap, nonché alla diffusione e promozione di iniziative di Smart Working. Nel 2020 al CEO è stato assegnato anche il KPI "Impact and ESG" (peso pari a 10%) valutato sulla base di specifici driver volti a monitorare, tra l'altro, l'inclusione del Gruppo in indici di sostenibilità di società specializzate, il sostegno alla Green e Circular Economy, l'impegno del Gruppo nella finanza d'impatto per favorire l'inclusione e il sostegno all'occupabilità giovanile (si veda la Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti) nonché la valorizzazione di arte e cultura. Tale KPI è stato declinato nell'organizzazione, a partire dalla prima linea del CEO, in funzione delle leve agite e in particolare, è stato assegnato a 4 top manager e 35 manager coinvolti in diversa misura nei progetti di sostenibilità.

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

Con riferimento alla valorizzazione dei professional, Intesa Sanpaolo ha avviato in via sperimentale un progetto di sviluppo delle persone per l'elaborazione di un modello di mappatura dei professional che si integra nei Sistemi HR, rivolto principalmente alle Strutture Centrali e agli staff divisionali. Il progetto Titling Professional ha la finalità di valorizzare il livello di contributo professionale fornito nell'ambito della propria operatività e la progressiva specializzazione delle competenze.

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 e, con riferimento alle Banche estere, a NewPat per i quali in funzione del raggiungimento degli obiettivi è determinato un premio secondo le regole previste nelle Politiche di Remunerazione e Incentivazione.

Per la restante popolazione, al fine di continuare a valorizzare l'apporto di questa nella realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021, è stato sottoscritto il 30 giugno 2020 un accordo di secondo livello per l'erogazione del Premio Variabile di Risultato (PVR) 2020. L'obiettivo del PVR 2020 è quello di premiare l'incremento di redditività e produttività al conseguimento dei risultati riferiti all'anno 2020, individuati nell'accordo in relazione ai diversi livelli aziendali di riferimento (di Gruppo, di Divisione, ecc.). Il PVR 2020, per sua natura variabile nell'ammontare, ha carattere unitario e l'importo in denaro del premio riconosciuto a ciascun collaboratore si compone di quattro quote associate a parametri economico-finanziari specificatamente individuati e ai cluster di popolazione a cui è rivolto:

- Premio base, indipendente dall'inquadramento e dal ruolo professionale ricoperto o dalla seniority maturata, è destinato a premiare il contributo dato a livello collettivo per sostenere, in una logica di equità interna, le retribuzioni più basse;

- Premio aggiuntivo, per riconoscere il contributo fornito ai risultati della struttura di appartenenza e differenziato per ruolo o seniority e famiglia professionale;
- Premio di eccellenza, destinato a premiare il merito individuale e il contributo distintivo portato ai risultati della squadra;
- Premio sinergia ISP Casa, destinato a premiare la segnalazione di anagrafiche di potenziali clienti-venditori a favore di ISP Casa.

### QUALITÀ DEL SERVIZIO E INCENTIVAZIONE DELLE PERSONE

Il Premio di eccellenza destinato al personale di rete di Intesa Sanpaolo premia il lavoro delle migliori squadre e il conseguimento di performance sostenibili nel medio-lungo periodo in termini di redditività, estensività, qualità del credito, crescita sostenibile, qualità del servizio, spinta sulla multicanalità. Al 20% delle migliori filiali in ciascun Territorio Commerciale viene riconosciuto tale premio.

In considerazione dell'emergenza COVID-19 è stata prevista, anche per persone che si siano assentate per lunghi periodi nel corso dell'anno, la possibilità di partecipazione al Premio. 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 2020 è stata prevista la possibilità di richiederne il riconoscimento, in tutto o parte, con servizi di welfare, cogliendo le opportunità che, di anno in anno, la normativa fiscale in materia di remunerazioni di produttività del lavoro riconosce ai collaboratori.

In coerenza con gli obiettivi strategici è stato inoltre confermato per il 2020 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 9 luglio 2020, è stato previsto il riconoscimento del Premio Aggiuntivo Variabile (PAV) e del Premio Sociale.

A tali strumenti, il Gruppo ha affiancato Sistemi di Incentivazione a lungo termine allineati all'orizzonte temporale del Piano d'Impresa 2018-2021 e differenziati, per finalità, strumenti e cluster di popolazione.

In particolare, per allineare in modo stringente Top Management, Risk Taker e Manager Strategici agli sfidanti e ambiziosi obiettivi attesi dal Piano, è stato avviato un sistema incentivante basato su condizioni di performance che utilizza un veicolo opzionario denominato POP (Performance-based Option Plan) nel 2018. Il POP garantisce un collegamento tra remunerazione variabile e performance della Banca nel tempo riconoscendo un pay out solo in caso di creazione di valore per gli azionisti.

Per gli altri Manager e collaboratori è stato avviato dal 2018, in continuità con il LECOIP 2014-2017 (Leveraged Employee Co-Investment Plan), il Piano LECOIP 2.0. che è stato accolto con favore dalle persone del Gruppo, con un'adesione di oltre l'80% degli aventi diritto, per un controvalore del Capitale Inizialmente Assegnato pari a circa 184 milioni di euro.

## FORMAZIONE

La Direzione Centrale Politiche di Sviluppo e Learning Academy nel corso del 2020 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. Nel particolare periodo di emergenza sanitaria sono stati forniti i necessari supporti informativi utili alla divulgazione capillare delle regole a tutela della salute di tutte le persone del Gruppo.

In tale contesto è stato ulteriormente accelerato l'utilizzo dei canali digitali tramite Apprendo (la piattaforma di formazione del Gruppo), MyLA (l'App dedicata a Banca dei Territori che quest'anno ha superato i 12.000 utenti) e Scuola dei Capi (l'App dedicata ai manager del Gruppo). La formazione ha raggiunto complessivamente nel 2020 circa 11,8 milioni di ore (di cui oltre 11 milioni a distanza) con una percentuale di utenti attivi rispetto all'organico pari a circa il 97%. La pandemia ha avuto un grande impatto sul modo di lavorare ma, anche grazie al digitale, è stato possibile riorganizzare rapidamente le attività a distanza, attivando campagne di comunicazione per incentivare la formazione flessibile. In particolare, lo smart learning ha consentito l'erogazione di circa 3,5 milioni di ore a quasi 35.000 collaboratori della Rete, una media di circa 100 ore pro-capite.

Nel 2020 i giudizi raccolti tra i collaboratori sono risultati molto positivi, pari all'87% per la formazione digitale e al 97% per quella live.

Un'importante novità è stata introdotta dal rilascio delle Dashboard di Formazione, disponibili per Capi e Gestori HR: strumenti di Business Intelligence che permettono di consultare i dati relativi alla formazione e di avere una

visione di insieme dei progressi formativi della Persone del Gruppo. Grazie all'LRS (Learning recommendation system), applicazione alimentata dai dati raccolti dai processi e modelli HR presenti all'interno del Gruppo, è possibile una proposizione formativa automatizzata e personalizzata in funzione del mestiere di appartenenza. La piattaforma Apprendo, in particolare, si è arricchita nel corso dell'anno di oltre 2.700 nuovi oggetti formativi. Sul piano tematico, è stata ampliata ed aggiornata l'offerta sui temi di rilevanza normativa obbligatori per i collaboratori, con specifica indicazione nel nuovo Codice di comportamento di Gruppo. È stato avviato il nuovo Piano formativo triennale Antiriciclaggio, Antiterrorismo ed Embarghi che ha già coinvolto buona parte delle persone del Gruppo attraverso nuove iniziative in digitale e in aula remota. Sono stati, inoltre, resi disponibili contenuti digitali dedicati ad approfondire le conoscenze sui rischi informatici, derivanti dall'uso preponderante di dispositivi tecnologici nel periodo dell'emergenza sanitaria. In ambito ESG è stato avviato un progetto di rafforzamento delle competenze per la Divisione IMI CIB attraverso l'attivazione di un palinsesto formativo di aule remote che ha coinvolto un gruppo rappresentativo di tutte le Direzioni della Divisione con l'obiettivo sia di diffondere una cultura di base sui temi ESG sia di rafforzare competenze specialistiche. Nell'ambito di Diversity e Inclusion, in coerenza con gli impegni previsti dal Piano d'Impresa 2018-2021, sono state erogate iniziative sui temi dell'empowerment al femminile, della diffusione della cultura sull'ageing e dei principi di Diversity e Inclusion, oltre alla formazione dedicata alle persone lungo assenti per maternità. Un'attenzione particolare è stata rivolta a formare, attraverso lo strumento dell'aula remota, tutte le persone che sono state interessate dai rischi e dai processi legati ai nuovi protocolli imposti dalla pandemia COVID-19 in ambito Salute e Sicurezza.

Le conoscenze e le competenze delle persone fanno parte del patrimonio intangibile del Gruppo, sempre più prezioso anche alla luce della remotizzazione del lavoro e delle trasformazioni tecnologiche e del sapere che accorciano significativamente la durata della vita delle conoscenze, determinando la necessità di aggiornare tali informazioni grazie ad alcuni modelli di Gruppo. A supporto di tale finalità nel corso del 2020 sono state portate avanti tre importanti iniziative alla base dei processi relativi alla formazione e allo sviluppo professionale:

- l'integrazione del Dizionario delle Conoscenze, che ha l'ambizione di mappare tutto il know-how presente nella Banca e che, nel 2020, si è arricchito di conoscenze specialistiche, in particolare del mondo dell'Information Technology.
- l'attivazione di necessità specifiche di Teti Competenze, il processo di rilevazione delle conoscenze che nel corso del 2020 ha visto il coinvolgimento di circa 24.000 persone delle Direzioni Centrali e della Rete di Banca dei Territori nell'aggiornamento delle proprie conoscenze e informazioni chiave anche per le iniziative di formazione personalizzata, di mobilità e reskilling, e per i percorsi di sviluppo professionale, in applicazione dell'Accordo sui Ruoli, sottoscritto con le OO.SS. in data 21 Luglio 2020.
- l'aggiornamento del Catalogo dei Mestieri, che fotografa tutte le professionalità presenti in Banca, attraverso il coinvolgimento di Knowledge Owner, per orientare la crescita e il rafforzamento delle professionalità dei singoli in coerenza con gli obiettivi di business; nel corso del 2020 sono state attivate specifiche iniziative di aggiornamento all'interno delle Direzioni Centrali e in relazione al nuovo Modello di Servizio di Rete.

Il 2020 è stato un anno centrale per la Scuola dei Capi che ha supportato oltre 7.800 capi e talenti del Gruppo, durante i mesi di eccezionale e imprevista trasformazione del contesto manageriale, nell'individuare i bisogni dei responsabili che si sono trovati a gestire i propri team a distanza. La vicinanza ai capi si è espressa soprattutto nel rapporto con gli advisor, le persone che li accompagnano nel percorso di crescita, nel corso di 436 Distance Tutoring, per circa mille capi, e di 60 Webinar che hanno coinvolto circa 4.000 capi. La nuova release dell'App Scuola dei Capi ha integrato diverse funzionalità come la personalizzazione dell'offerta formativa e la digitalizzazione completa dell'esperienza di coaching i cui percorsi, individuali o di gruppo, attivati nel corso dell'anno sono stati 223, di cui 54 in modalità digitale, per un totale di 460 capi coinvolti. L'App Scuola dei Capi si è arricchita nel 2020 con 212 nuovi contenuti formativi (111 nella sezione Mestiere del Capo e 101 della sezione Uno Sguardo al Futuro) per un'offerta complessiva di oltre 700 contenuti, oltre 680 learning object sono stati tradotti e resi disponibili anche in lingua inglese. Gli oltre 6.100 utilizzatori dell'app hanno generato oltre 800.000 visualizzazioni di contenuti su tematiche riguardanti il mestiere del capo, come ad esempio la gestione del team anche a distanza, o contenuti come diversity & inclusion, big data e circular economy. Il tasso di installazione dell'App è risultato superiore al 90% con un tasso di adoption pari a oltre l'80% e un indice di gradimento dei Capi rispetto ai contenuti pubblicati di oltre il 98%. Nel corso dell'anno la Scuola ha organizzato diverse iniziative digitali in linea con periodo di emergenza. Il primo format che è nato è stato il Digital Talks, incontri con un esperto in materia della durata di 30 minuti: le prime 9 edizioni, nel mese di maggio, sono state dedicate allo smart working, a partire da giugno, sono stati organizzati 30 Digital Talks su tematiche manageriali e open mind che influenzano il lavoro e la vita professionale dei Capi, cui sono stati invitati oltre 2.800 collaboratori, tra i quali 350 dirigenti di UBI Banca, 300 talenti di Intesa Sanpaolo e di UBI Banca e 60 responsabili di Intesa Sanpaolo Bank of Albania. Inoltre, sono stati avviati percorsi di Digital Shadowing che hanno coinvolto oltre 170 capi per affiancare il manager e condividere feedback utili a migliorare la performance nella gestione degli incontri e nella relazione con il team. I manager Intesa Sanpaolo sono chiamati a operare in un contesto sempre più internazionale e la Scuola dei Capi ha erogato nel corso dell'anno 512 iniziative di formazione sulla lingua inglese che hanno coinvolto un totale

di 549 responsabili. A questo dato si aggiungono altri 104 partecipanti a iniziative sulla lingua inglese dedicate alle persone inserite nell'International Talent Program.

Nell'ambito delle iniziative Impact, Z LAB è il percorso triennale che Intesa Sanpaolo ha pensato per sviluppare le competenze trasversali e per 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 un ambiente in cui si sperimentano dinamiche interattive, laboratori esperienziali, project work, cultura digitale, che facilitano scoperte e riflessioni sul tema del lavoro. Gli studenti lavorano con l'assistenza di un team appositamente creato di circa 25 persone interne che, formate ad hoc per l'esperienza, si occupano a tempo pieno delle attività laboratoriali in qualità di tutor. Da settembre 2020 Z LAB è proseguito online per consentire alle scuole convenzionate di portare a termine i percorsi iniziati nonostante la pandemia. Gli studenti fino ad oggi coinvolti nei circa 140 percorsi avviati in 22 città Italiane in presenza o online sono stati più di 2.650.

Per favorire l'integrazione delle persone di UBI Banca nel Gruppo è stata adottata una piattaforma digitale ad hoc, ISP4U, che consente di fruire di oltre 300 contenuti formativi obbligatori e di mestiere e di promuovere le iniziative di onboarding nelle strutture target di Intesa Sanpaolo.

## **SVILUPPO DEI TALENTI**

L'International Talent Program (ITP) costituisce una delle più importanti iniziative di valorizzazione dei talenti a livello di Gruppo. Lanciato nel 2017, per lo sviluppo di una nuova generazione di manager e di professional di cultura internazionale, il Programma è rivolto a un bacino di collaboratori con profilo professional o di middle management. L'elemento qualificante del Programma è rappresentato da percorsi di sviluppo personalizzati della durata di 3-5 anni. Ogni percorso è caratterizzato da esperienze di lavoro interfunzionali, interdivisionali e internazionali, ciascuna della durata indicativa di almeno un anno. L'obiettivo è lo sviluppo di nuove competenze – sia tecnicospecialistiche che comportamentali e manageriali – e di una visione globale del Gruppo Intesa Sanpaolo. Tutti i partecipanti al Programma sono coinvolti in iniziative di training specialistico e manageriale in lingua inglese in collaborazione con le migliori Business School, in workshop internazionali focalizzati sull'innovazione e in iniziative di project work fortemente connessi ai business del Gruppo. Per ciascun talent, durante l'intero percorso, è previsto un programma di sponsorship con il coinvolgimento diretto di Senior Manager del Gruppo. Attualmente sono in corso le prime due edizioni dell'ITP con 210 persone, provenienti da tutto il Gruppo Intesa Sanpaolo. Inoltre, nel 2019 sono state introdotte edizioni dell'International Talent Program dedicate a specifiche aree di Governo: a marzo 2019 è stato lanciato un International Talent Program dedicato all'Area Chief Lending Officer con il coinvolgimento di 14 Talent e a settembre 2020 è stata avviata un'edizione dell'ITP dedicata all'Area Chief IT Digital Innovation Officer con il coinvolgimento di 30 Talent. Nel secondo semestre del 2020 sul perimetro delle Funzioni Aziendali di Controllo è stato avviato il primo processo di selezione completamente digitale per l'individuazione di professional di talento, senza limiti di età e seniority, destinatari di iniziative di talent management. Parallelamente è stata avviata l'integrazione di 60 Talent UBI Banca che proseguiranno il loro percorso di sviluppo in Intesa Sanpaolo. A fine 2020 il numero dei partecipanti al Programma supera quota 310 Talent. Un importante passo avanti verso l'obiettivo del Piano d'Impresa, finalizzato a rafforzare il middle management del Gruppo con 500 Talent, entro fine il 2021.

## **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 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.

## **INCLUSIONE E DIVERSITY MANAGEMENT**

La popolazione aziendale è equilibrata per presenza maschile e femminile e stabilmente attestata al 46% di uomini e 54% di donne. Il personale direttivo femminile (dirigenti e quadri direttivi), pari al 28,6% dell'intera popolazione femminile, cresce leggermente rispetto allo scorso anno, in rapporto al totale del personale direttivo, attestandosi al 40%.

Nel corso del 2020, la Struttura Diversity & Inclusion (D&I), creata a fine 2018 nell'ambito dell'Area di Governo 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, in coerenza con la strategia delineata nel corso del 2019, continua fonte di ispirazione e metodo. Supportata da un processo di misurazione e valutazione

continua dei risultati ottenuti, la strategia costituisce il riferimento per un'efficace collaborazione con tutte le strutture coinvolte a diverso titolo nella co-creazione e nella realizzazione delle iniziative.

Nel corso dell'anno è stato costituito il Comitato Operativo D&I, con funzione di allineamento, confronto e condivisione delle iniziative di Diversity & Inclusion con tutte le Strutture. Attraverso il Comitato Operativo D&I, sono comunicate e veicolate in modo capillare nel Gruppo le diverse iniziative e raccolti i bisogni specifici delle Strutture.

Per rendere ancora più chiaro e concreto l'impegno di Intesa Sanpaolo nei confronti dell'inclusione, il Gruppo si è dotato nel 2020 di una specifica policy: i Principi in materia di Diversity & Inclusion. La policy affianca il Codice Etico e il Codice Interno di Comportamento, rafforzando il messaggio sui valori che contraddistinguono il Gruppo e che devono ispirare tutti i processi, le iniziative e i comportamenti. Il documento conferma le azioni già intraprese e delinea il percorso per l'affermazione di un ambiente aperto alle diversità e realmente inclusivo, come condizione per la sostenibilità del business, oltre che come priorità etica del Gruppo. La policy esplicita la politica di inclusione del Gruppo verso tutte le forme di diversità e si basa sul rispetto di tutte le persone, sulla meritocrazia e sulle pari opportunità. La Policy, inoltre, individua impegni concreti che Intesa Sanpaolo si assume nella promozione di un ambiente inclusivo e definisce i comportamenti attesi da parte di ognuno. Una specifica sezione è dedicata agli impegni sull'equità di genere, finalizzati a garantire eque opportunità nei processi di assunzione, promozione a ruoli di Responsabilità, nomine alla Dirigenza e nel piano di successione per i ruoli apicali.

Al fine di valorizzare il talento femminile e favorire la creazione di contesti lavorativi equi ed inclusivi, nel corso del 2020 sono proseguite le iniziative di sviluppo per donne professional e manager. Si segnalano le iniziative finalizzate alla valorizzazione e crescita di donne professional ad alto potenziale, che prevedono programmi di job rotation, percorsi di shadowing e formazione per l'empowerment al femminile: ad esempio nel 2020 è stato avviato il percorso di Digital Shadowing al femminile che ha visto coinvolte 38 donne manager e 46 donne professional dell'Area di Governo Chief IT Digital e Innovation Officer. È inoltre proseguito il programma "Female Leadership Acceleration", un percorso di assessment, formazione e sviluppo rivolto a donne manager ad alto potenziale, con l'obiettivo di creare una comunità alla quale dedicare approcci gestionali personalizzati in termini di crescita. Per continuare a sensibilizzare i manager sul tema della valorizzazione del talento femminile, anche quest'anno è stato incluso nelle schede di performance di più di 1.200 manager un KPI dedicato, con un impatto diretto pari al 10% del sistema incentivante.

Tra le attività di sensibilizzazione dei manager sui benefici dell'inclusione e della valorizzazione di tutte le diversità, è proseguito il percorso di managerial discussion sulla Leadership Inclusiva, che ha coinvolto i Chief e loro prime linee e che sarà gradualmente esteso agli altri livelli manageriali. Nel periodo di emergenza sanitaria sono state avviate iniziative digitali (nell'ambito dell'iniziativa Digital Coach) di sensibilizzazione rivolte a tutta la popolazione aziendale (manager e professional), con suggerimenti concreti e buone pratiche per l'adozione di comportamenti inclusivi in un contesto di diffuso lavoro remoto.

È inoltre proseguito il programma rivolto alle persone lungo-assenti, iniziativa prevista nell'ambito dell'Accordo dedicato all'inclusione sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali nel 2018, con l'obiettivo di instaurare un rapporto di vicinanza durante l'assenza e favorire un proficuo rientro al lavoro: avviato in fase pilota nel corso del 2019, il 2020 ha visto la progettazione delle successive fasi del programma, con l'obiettivo di estendere il supporto alle lungo-assenze per maternità a tutto il Gruppo (perimetro Italia), nonché supportare le altre tipologie di lungo-assenza (per malattia, congedo parentale o motivi personali). Le iniziative di supporto alla genitorialità non sono state rivolte esclusivamente alle collaboratrici mamme: è stata avviata un'iniziativa sul tema della paternità, costituita da un primo momento di ascolto e confronto con più di 50 papà provenienti da diverse Divisioni e Aree di Governo. A partire dai bisogni espressi, dalle esperienze vissute e dagli spunti condivisi, saranno progettate iniziative specifiche per supportare la paternità in Intesa Sanpaolo, con l'obiettivo di facilitare la conciliazione dei tempi di vita personale e professionale per i genitori e di sensibilizzare tanto i collaboratori, quanto i manager sul tema della genitorialità nel Gruppo. Nel corso del 2020, inoltre, è stato avviato un cantiere di lavoro sul tema della convivenza e valorizzazione delle diverse generazioni in azienda.

La Strategia D&I 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), Parks – Liberi e Uguali, nonché la partnership e partecipazione attiva di più di 65 Role Model aziendali all'iniziativa Inspiring Girls, il progetto dedicato alle ragazze e ai ragazzi delle scuole medie che prevede un incontro con donne manager del Gruppo e vuole contribuire a superare gli stereotipi di genere che possono ostacolare sogni e ambizioni in età scolare ed influenzare la scelta dei successivi percorsi educativi.

Per generare un positivo impatto sul tessuto sociale nazionale e coinvolgere tutte le aree del territorio italiano, Intesa Sanpaolo ha avviato, inoltre, un progetto di valorizzazione del talento femminile con focus specifico sul Sud Italia. Il programma, sviluppato in collaborazione con Ortigia Business School, prevede un percorso di mentoring volto ad avvicinare giovani studentesse (mentee) del Sud Italia al mondo del lavoro, beneficiando – tramite affiancamento individuale – dell'esperienza di donne manager e professioniste di Intesa Sanpaolo (mentor). Attraverso partnership con le Università del Sud Italia, è inoltre prevista l'erogazione, nei prossimi tre anni, di cinque borse di studio

a studentesse per percorsi di studio a facoltà STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics), per contribuire attivamente ad attrarre più studentesse nelle facoltà tecnico-scientifiche, che offrono maggiori prospettive occupazionali.

L'impegno di Intesa Sanpaolo sul fronte dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità è stato riconosciuto anche dagli indici internazionali: Intesa Sanpaolo è l'unica Banca Italiana inclusa nel Diversity & Inclusion Index di Refinitiv, che nomina le prime 100 aziende a livello mondiale, fra le più di 9.000 società analizzate. Intesa Sanpaolo è stata inoltre inclusa dall'indice internazionale Gender Equality Index 2020 di Bloomberg fra le 325 aziende internazionali quotate in borsa maggiormente attive nella riduzione del gender gap. Nel 2020, due Banche dell'International Subsidiary Banks Division sono state riconosciute per il loro impegno in ambito Diversity & Inclusion. Privredna Banka Zagreb ha ricevuto il premio CSR Index, assegnato dalla Camera di Commercio Croata e il Business Council for Sustainable Development croato, e un riconoscimento dal Comitato consultivo dell'UNICEF sui diritti dei bambini e la responsabilità sociale delle imprese, per le politiche di conciliazione familiare e le diverse iniziative a favore della famiglia, che includono anche agevolazioni per i figli. CIB Bank, invece, ha ricevuto il premio "Family Friendly Company" dalla Fondazione ungherese "Three Princes, Three Princesses Movement" per le diverse iniziative a supporto delle persone nella gestione della vita genitoriale durante il periodo di lavoro da casa a causa della pandemia.

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

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

L'Accordo inclusione prevede oltre alla promozione dello specifico gruppo di lavoro interfunzionale che si occupa delle problematiche legate al mondo della disabilità e della malattia, l'avvio di due progetti sperimentali, con il supporto del Comitato Welfare, 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, prevista nel medesimo Accordo e avviata nel 2019, che prevede il versamento, su base volontaria da parte di tutti i collaboratori, dell'arrotondamento all'euro inferiore dello stipendio mensile netto; l'Azienda, a sua volta, verserà i centesimi mancanti a completamento dell'euro per ciascun dipendente.

Inoltre, prosegue l'impegno sul fronte della dislessia: Intesa Sanpaolo è stata la prima Banca italiana certificata Dyslexia Friendly da dicembre 2018.

## 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 circa 60 persone 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 tutti. Il gruppo si confronta periodicamente con le OOSS 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. Nel 2019 la maggior parte dei componenti del gruppo di lavoro, insieme agli esponenti di tutte le singole sindacali, ha partecipato al Corso di Alta Formazione "Disability Manager e mondo del lavoro" organizzato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. I partecipanti, superato l'esame conclusivo, hanno ricevuto la certificazione della figura professionale di Disability Manager da parte di Regione Lombardia. Anche i collaboratori che sono entrati a far parte del GdL durante l'anno in corso, hanno partecipato a momenti di formazione dedicati. Il corso ha creato le basi per un linguaggio comune, importante strumento di lavoro. Quest'anno è stata realizzata sulla Intranet aziendale una sezione dedicata, sintesi dell'impegno del Gruppo sul tema Disability Management, che ha portato alla nascita di molti progetti, rivolti sia all'interno che all'esterno dell'azienda. Dall'analisi dei processi per il miglioramento continuo della gestione delle singole richieste provenienti dai collaboratori, al presidio dei temi di accessibilità ai sistemi informatici. Dalla formazione dedicata a tutti i Gestori HR, importante punto di ascolto e riferimento, al ricco palinsesto dedicato ai racconti di vita dei collaboratori con disabilità e le clip di manager e docenti di profilo internazionale. Nell'ambito delle attività di volontariato aziendale, è continuata l'esperienza delle "Nuvole di Solidarietà" reti di volontariato aziendale e, in collaborazione con Dynamo Camp, è stato avviato un progetto sperimentale in cui i collaboratori possono candidarsi per partecipare ad un programma di formazione secondo il metodo della "Terapia Ricreativa". Dopo una prima esperienza positiva, sono in corso di pubblicazione le Linee Guida per normare l'accesso dei cani di assistenza nei locali aziendali, iniziativa pioniera nell'ambito. Altrettanto intenso l'impegno verso l'esterno, con la partecipazione

al progetto Chrodis+, joint action europea che mira a implementare buone pratiche per migliorare l'inclusione lavorativa di persone con disabilità e malattie croniche, e 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 maturate, con l'obiettivo di approfondire, consolidare e diffondere una cultura avanzata sui temi del Disability Management. Azioni concrete insomma, esempi che rappresentano una vera e propria rete di supporto e socialità, creano benessere diffuso e mettono le persone al centro.

Nel corso del 2020, nell'ambito del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo Sostenibile, è stato avviato un percorso di analisi e confronto sul contrasto alle molestie e violenze di genere sui luoghi di lavoro, finalizzato all'adozione di un complesso di misure condivise, al perfezionamento del processo interno di segnalazione di tali eventi e all'individuazione di strumenti di supporto alle vittime di molestie. Il Gruppo ha messo a disposizione anche il servizio per il supporto psicologico professionale a collaboratori (uomini e donne) vittime di molestie sessuali in ambiente lavorativo o nella sfera privata/sociale. Il servizio, totalmente gratuito ed accessibile tramite Numero Verde disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, offre anche la possibilità di attivare un primo consulto legale.

## Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo

### POLITICHE AZIENDALI

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo stabilisce, tra i principi di relazione con i collaboratori, 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 QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA

Intesa Sanpaolo ha scelto un modello di welfare aziendale che opera all'interno di un sistema integrato e include: la previdenza complementare, l'assistenza sanitaria integrativa, l'Associazione Culturale, Ricreativa e Sportiva dei dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo (ALI), la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus, nonché il 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. 187). Il sistema di welfare aziendale si propone di agire sui principali elementi per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale dei collaboratori e delle loro famiglie con l'obiettivo di favorire soluzioni e progetti sostenibili e coerenti con le loro aspettative. La gestione e il monitoraggio delle attività sono seguite dalla Direzione Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

Introdotto nel 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 nel 2020 un modello vincente nell'organizzazione del lavoro ed un efficace strumento di intervento anche a fronte dell'emergenza COVID-19. Al fine di rendere possibile l'estensione del Lavoro Flessibile anche a strutture precedentemente non ricomprese o con forti vincoli operativi o tecnologici, Intesa Sanpaolo ha accelerato i processi di fornitura delle dotazioni informatiche e l'individuazione di soluzioni innovative. Con l'accordo sindacale dell'11 giugno 2020 è stata attivata, in via straordinaria, la possibilità di adesione al Lavoro Flessibile a tutte le persone del Gruppo con figli di età inferiore ai 14 anni, in tutti i ruoli e/o mansioni, inclusi quelli di Filiale, prevedendo il diritto alla fruizione di almeno una giornata di Lavoro Flessibile da casa a settimana, se richiesta. A fine 2020 gli aderenti al Lavoro Flessibile risultano essere circa 65.500 (erano circa 17.250 a fine

2019). Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, oltre alle banche in cui era attivo già nel 2019 (Banca Intesa Beograd, Intesa Sanpaolo Bank Albania, CIB Bank e VÚB Banka), il lavoro flessibile è stato attivato a inizio 2020 in PBZ per il personale di Headoffice su una popolazione target di 764 collaboratori. A partire da marzo, contestualmente alle misure di emergenza per il COVID-19, il lavoro flessibile è stato esteso al 74% dello staff di Headoffice delle banche, mentre altre misure di protezione sono state identificate per il personale di rete. Nella seconda parte dell'anno, in seguito a survey interne ed in linea con quanto previsto dalle leggi locali, le Banche hanno avviato nuove progettualità e modelli per il lavoro flessibile, che includono l'aumento del numero massimo di giorni previsto per il lavoro da casa (CIB Bank, VÚB Banka), la revisione del layout degli spazi delle sedi aziendali in un'ottica più evoluta (VÚB Banka), e l'estensione del lavoro flessibile a più persone, incluso il personale di rete (Intesa Sanpaolo Bank Albania), che a fine 2020 hanno consentito di estendere la popolazione target a un totale di circa 7.000 persone.

## PROGRAMMA WORKFORCE TRANSFORMATION

In coerenza con quanto previsto nel Piano d'Impresa 2018-2021 in termini di trasformazione verso nuovi modi di lavorare e cogliendo le sfide dettate dal contesto causato dal COVID-19, nel 2020 sono state potenziate le progettualità nell'ambito del programma Workforce Transformation. Il programma mira a:

- accrescere il livello di soddisfazione delle persone migliorando l'equilibrio tra vita professionale e personale e massimizzando al contempo la produttività;
- accompagnare una maggiore e più consapevole adozione dello smart working, anche promuovendo modalità di lavoro più collaborative, agili e per obiettivi;
- supportare l'efficienza complessiva, anche grazie all'ottimizzazione degli spazi e del patrimonio immobiliare;
- aumentare l'attrattività del Gruppo verso nuovi talenti, incrementando la retention;
- contribuire allo sviluppo di politiche inclusive e di sostenibilità all'interno del Gruppo.

Intesa Sanpaolo indirizzerà nel tempo alcuni cambiamenti che trasformeranno il modo di lavorare nel Gruppo, agendo sulle modalità di lavoro e di collaborazione tra le persone, sulle soluzioni tecnologiche e innovative a supporto, sulla rivisitazione di layout e spazi, su nuove iniziative di flessibilità, anche in termini di accesso allo smart working e di collocazione temporale dell'attività lavorativa.

Un ulteriore strumento innovativo è la Banca del Tempo, una riserva di tempo messa a disposizione dall'azienda e dai collaboratori per essere più vicini a quelle persone che si trovano, anche per brevi periodi, in situazioni di difficoltà dando loro la possibilità di avere del tempo in più. È anche una scommessa sulla capacità di essere generosi e solidali poiché, in aggiunta alle ore messe a disposizione dall'azienda, con una dotazione iniziale di 50.000 ore, ogni persona ha la possibilità di donare alcuni dei propri permessi o ferie, che la Banca incrementerà con un uguale quantitativo di tempo, fino ad un massimo di altre 50.000 ore. Nel corso del 2020, per far fronte alle molteplici difficoltà generate dall'emergenza causata dal COVID-19, a supporto delle esigenze di cura e assistenza dei familiari, è stato sottoscritto nel corso del mese di giugno uno specifico accordo sindacale che ha promosso una campagna straordinaria di donazione di ferie o banca ore da parte del personale alla Banca del Tempo, con l'obiettivo di consentirne la fruizione per assistenza agli anziani o non autosufficienti (familiari e affini entro il primo grado) e ai genitori con figli di età fino a 14 anni che avessero fruito completamente del congedo straordinario introdotto dal Decreto "Cura Italia" e dalle successive modifiche. Inoltre, l'accordo ha previsto la possibilità di fruire di ulteriori 2 giornate di ferie ad ore rispetto a quelle annualmente spettanti quale ulteriore forma di flessibilità per la conciliazione tra impegni lavorativi e privati. Nel 2020 sono state donate dai collaboratori 38.500 ore, cui si sono aggiunte pari ore messe a disposizione dall'azienda, per un totale complessivo di 77.000 ore. A queste donazioni si sono aggiunte, in via eccezionale e a seguito del predetto accordo, ulteriori 17.600 ore di ferie non fruite da parte del personale cessato ai sensi degli accordi aziendali per le uscite volontarie.

Al personale appartenente alle Filiali del Gruppo e a quello che svolgeva attività che non permettevano il ricorso allo smart working sono stati riconosciuti 6 giorni di ferie supplementari con possibilità di monetizzazione di una parte delle stesse.

Il rinnovo della contrattazione di secondo livello di Gruppo del 2018 aveva consentito il consolidamento ed il potenziamento degli strumenti per agevolare la genitorialità. I padri possono infatti richiedere specifici permessi retribuiti aggiuntivi per la nascita dei figli, l'integrazione economica del 10% della quota retribuita prevista per legge per i congedi parentali, il riconoscimento del 30% della retribuzione annua lorda individuale in caso di fruizione di ulteriori 10 giorni di congedo una volta esaurito il congedo parentale previsto per legge, ulteriori giorni di permesso e di aspettativa non retribuiti in caso di malattia del figlio o di esigenze legate al

puerperio. Il complesso di norme dedicate alla genitorialità ha introdotto, in via sperimentale, un ulteriore permesso retribuito per l'inserimento dei figli presso l'asilo nido o la scuola materna e ulteriori giorni non retribuiti finalizzati all'assistenza di figli minorenni a favore di genitori separati o divorziati, affidatari esclusivi dei figli, nonché in caso di vedovanza e di famiglie monogenitoriali. È stato inoltre incrementato l'importo dell'assegno che l'Azienda riconosce ai collaboratori con familiari portatori di handicap.

Interventi a supporto della maternità e della paternità sono attuati anche mettendo a disposizione un servizio di Asili Nido aziendali di eccellenza, a Firenze, Milano, Moncalieri, Napoli e Torino, che accolgono complessivamente 255 bimbi oltre a una rete di asili nido in convenzione su tutto il territorio nazionale.

Il sistema di Previdenza integrativa del Gruppo Intesa Sanpaolo conta nel suo complesso (comprendendo le forme previdenziali a contribuzione definita e a prestazione definita) circa 95.000 iscritti con oltre 9,5 mld di euro di patrimonio complessivo. Nel mese di luglio 2020, l'Autorità di Vigilanza ha emanato le direttive per l'applicazione della normativa comunitaria "IORP 2" in tema di governance e trasparenza delle forme pensionistiche complementari. Nel panorama della previdenza complementare nazionale i Fondi Pensione del Gruppo Intesa Sanpaolo sono stati tra i primi ad adeguarsi agli obblighi previsti da detta normativa. Permane la possibilità di iscrivere i propri familiari a carico e mantenere l'iscrizione al Fondo anche alla cessazione del rapporto di lavoro indipendentemente dal raggiungimento dell'età pensionabile. Le funzionalità rese disponibili dal Fondo all'interno dell'area riservata del sito web sono state ulteriormente affinate, consentendo in particolare all'aderente di effettuare simulazioni per conoscere l'importo netto atteso in caso di richiesta di anticipazioni e prestazioni. Con l'Accordo sindacale del 1° aprile 2020, è stata disciplinata la possibilità di integrare ulteriormente la propria posizione individuale chiedendo il trasferimento del TFR pregresso (maturato fino al 31 dicembre 2006, accantonato presso una delle Aziende del Gruppo e non versato ad altra forma di previdenza complementare). In relazione all'emergenza COVID-19 gli Organi e le strutture operative dei Fondi del Gruppo, d'intesa con gli advisor esterni, si sono adoperati per mantenere e difendere gli obiettivi reddituali di ciascun comparto, con gli interventi che si sono resi necessari nell'interesse dei propri iscritti per la tutela del risparmio previdenziale.

## IL FONDO SANITARIO INTEGRATIVO DEL GRUPPO

Il Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo Intesa Sanpaolo è un'Associazione senza scopo di lucro che opera secondo valori mutualistici e di solidarietà sociale, con finalità esclusivamente assistenziali deputata a gestire i servizi di assistenza sanitaria integrativa a favore di tutte le persone del Gruppo Intesa Sanpaolo, nonché degli ex collaboratori in esodo ed in pensione che ne hanno fatto parte e dei loro familiari. Il Fondo costituisce una realtà di primaria importanza a livello nazionale, sia per numero di assistiti (nel 2020 oltre 213.800 persone) che per volume delle prestazioni erogate, attraverso convenzioni dirette con le strutture sanitarie e in forma di rimborso. Durante l'emergenza legata al COVID-19, con le grandissime difficoltà causate dalla pandemia (il settore registra una diminuzione delle prestazioni del 25-30% rispetto al 2019), il Fondo ha continuato a garantire assistenza sanitaria ai propri assistiti per oltre 130 mln di euro, confermandosi un riferimento costante per la salute e la prevenzione. È proseguita anche la campagna, realizzata con il supporto e la validazione del Comitato Scientifico del Fondo, di sensibilizzazione, prevenzione e diagnosi precoce dei tumori attivata nel 2019, tramite la pubblicazione sul portale dedicato di contenuti interattivi, questionari, videoclip e articoli monotematici di natura divulgativa. Inoltre, il Fondo nel corso del 2020 ha dedicato una specifica attenzione agli aspetti di comunicazione ed assistenza anche in tema di COVID-19. Le prestazioni offerte dal Fondo non prevedono infatti esclusioni per eventi pandemici e ricoprendono la diagnostica sul COVID-19. Nel corso del 2020 l'attività del Fondo Sanitario si è focalizzata particolarmente sulla rivisitazione ed il miglioramento dei canali di contatto con gli iscritti, attraverso la realizzazione di procedure gestionali proprietarie, il rinnovo del portale internet e l'attivazione di canali di comunicazione digitali e più intuitivi, al fine di fornire un servizio efficace e sempre attento alle esigenze di tutti gli assistiti.

Anche per il 2020 la Divisione International Subsidiary Banks ha rinnovato l'iniziativa International Healthcare Programme che offre ai propri dipendenti esteri con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per un totale di 19.000 persone (nel corso dell'anno la copertura è stata attivata anche per Pravex), 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. Considerate le restrizioni ai viaggi imposte dalla pandemia, sono state adottate soluzioni alternative che in alcuni casi hanno previsto il trattamento presso il paese di residenza.

L'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI) opera dal 2014 nel Sistema di Welfare di Gruppo come circolo unico di Gruppo, offrendo ai circa 150 mila Soci, a livello territoriale e nazionale, iniziative di aggregazione, turismo, cultura e sport e servizi alla persona dedicati a conciliare la vita lavorativa con quella privata. L'emergenza COVID-19 nel corso del 2020 ha impattato profondamente su tutte le attività dell'Associazione che ha individuato nuove iniziative e posto attenzioni diverse in relazione all'evolversi della pandemia. Ai giovani Soci studenti, in alternativa ai tradizionali campus estivi in Italia e all'estero, è stata offerta - in sinergia con Società specializzate - una gamma di soluzioni innovative per fruire di corsi di lingua online, di programmi dedicati alle scelte della scuola superiore, dell'università e/o del lavoro, di un progetto sperimentale per l'apprendimento di un metodo di studio efficace per affrontare al meglio la didattica in presenza e a distanza e migliorare il proprio rendimento scolastico, con un programma dedicato a soggetti con disturbi specifici di apprendimento. Ai bimbi da 1 a 6 anni, è stata dedicata l'iniziativa Dono di Natale con cui ALI supporta il progetto di educazione al risparmio dei più piccoli avviato da Intesa Sanpaolo, depositando un contributo sui conti correnti XME conto UP! accesi a nome dei bambini; da quest'anno le famiglie potevano chiedere, in alternativa, un buono spesa Amica Farmacia o Chicco. Alle famiglie di tutti i nuovi nati nell'anno è dedicato il contributo straordinario spendibile a scelta del socio richiedente su Amica Farmacia o Chicco. In via sperimentale e del tutto gratuita è stata offerta a tutti i Soci la possibilità di attivare i "Servizi per la Famiglia - Welcare Family" per ricevere consulenza personalizzata sulla gamma dei servizi socio assistenziali ed educativi presenti sul territorio di interesse; ai Soci familiari maggiorenni è stato messo a disposizione l'innovativo servizio di sostegno psicologico Stimulus attraverso una piattaforma online e un numero verde, che si aggiunge al servizio già messo a disposizione dall'azienda per tutte le persone del Gruppo. Per promuovere l'attività fisica - quale fonte di salute e benessere e della riduzione dei comportamenti sedentari - è proseguita la collaborazione con i partner che, stante la situazione pandemica, hanno ampliato l'offerta con proposte online. Il concorso letterario RACCONTALI, giunto alla sua quarta edizione, è stato quest'anno esteso alla poesia focalizzandosi sul tema "Memorie di quarantena e parole per il nostro futuro". Per sostenere le famiglie nell'emergenza causata dalla pandemia, sono stati deliberati contributi straordinari per l'acquisto di PC/tablet e biciclette, anche elettriche ed è stata potenziata la qualità - anche grazie alla nuova sezione online del sito Ali x te - e la gamma dei servizi pensati per i Soci nei seguenti ambiti:

- convenzioni per acquisti online di dispositivi di protezione individuale anti COVID-19, prodotti tecnologici, sedie ergonomiche e prodotti di farmacia
- convenzioni "green", per l'acquisto o lo sharing e il noleggio a lungo termine di scooter e vetture ibride e elettriche, a cui si aggiungono importanti azioni a sostegno della mobilità sostenibile grazie ai contributi deliberati da alcuni Consigli Territoriali
- gruppi di acquisto di prodotti alimentari di qualità, attraverso la piattaforma Destination Gusto di Intesa Sanpaolo.

È proseguita infine, l'attività di promozione delle iniziative di solidarietà raccogliendo le adesioni dei volontari per iniziative come la Giornata di raccolta del farmaco.

La Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus rappresenta una concreta e tangibile manifestazione di sensibilità e di responsabilità sociale nei confronti delle persone. Nel corso del 2020, la straordinaria capacità di reazione alle nuove complessità di contesto ha consentito alla Fondazione di portare a compimento non solo le tradizionali attività di sostegno al disagio economico e sociale, ma anche di offrire un concreto supporto alle fasce più deboli del Paese che gli effetti della pandemia hanno reso ancor più fragili e vulnerabili, contribuendo all'acquisto di alimenti, beni di prima necessità, farmaci, vestiti, dispositivi di protezione individuale e di sanificazione ambientale. Circa 2,6 milioni di euro la somma complessiva deliberata dal Consiglio di Amministrazione che ricomprende, oltre all'intervento straordinario per fronteggiare l'emergenza COVID-19, un sostegno a beneficio delle persone del Gruppo, pensionati e loro familiari in situazione di obiettivo disagio e un significativo stanziamento a favore delle mense per le persone in difficoltà e per i dormitori per indigenti.

## PEOPLE CARE

Nell'ambito del Piano di Impresa 2018-2021, l'attività di People Care, avviata nel 2018 con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita in azienda e accrescere il benessere dei collaboratori, è proseguita nel 2020 basandosi sul "Modello di Servizio" a quattro pilastri: valorizzazione dell'offerta dei servizi alla persona esistenti in azienda, ascolto attivo e analisi dei bisogni della popolazione aziendale, osservatorio delle imprese leader sui sistemi di People Care, implementazione e sviluppo dell'offerta di nuovi servizi. In questa prospettiva e anche in funzione della situazione di emergenza COVID-19, nel primo semestre 2020 le attività hanno subito un'accelerazione. Il servizio Ascolto e Supporto, alla luce della positiva esperienza del Pilota su una Direzione Regionale, il 17 marzo è stato esteso a tutta la popolazione del Gruppo in Italia, registrando a fine 2020 oltre 1.300 accessi. Ideato per offrire immediato sostegno, professionale e riservato, nel caso di situazioni di vita che generano preoccupazioni o che incidono sul benessere generale, il servizio è messo a disposizione grazie alla partnership con una società leader in Europa specializzata nel settore e con la supervisione dell'Alta Scuola di Psicologia A. Gemelli dell'Università Cattolica di Milano, che ne monitora l'efficacia. È totalmente gratuito e presenta diverse modalità di accesso (un numero verde sempre disponibile e una piattaforma web dedicata) garantendo il supporto psicologico anche a distanza. In tale ambito è stata avviata in dicembre la prima edizione del corso di formazione per gestori del personale "Ascolto del disagio: l'ascolto attivo come strumento di supporto e gestione dei colleghi in difficoltà", con la docenza dell'Alta Scuola di Psicologia A. Gemelli dell'Università Cattolica di Milano.

È stata lanciata ad aprile 2020 la nuova sezione CareLab, intervento realizzato nell'ambito delle attività della Task Force «Lavoro da casa» costituita a supporto delle persone del Gruppo per fronteggiare l'emergenza COVID-19. Posta all'interno della Sezione Servizi alla Persona di #People, è focalizzata sulle aree del Wellbeing - Alimentazione, Movimento, Energia e benessere emotivo, e del Caregiving - come sistema integrato "per sperimentare le vie del benessere". CareLab intende fornire ai collaboratori gli strumenti utili a consolidare o avviare stili e abitudini di vita salutari, mediante nozioni teoriche ed esperienze pratiche, sfruttando al massimo tutte le opportunità digitali disponibili. A fine 2020 oltre 25.000 collaboratori hanno fruito delle opportunità digitali proposte da CareLab. Oltre ai contenuti realizzati nei diversi formati – pubblicazioni, video, podcast ed eventi – a cura di partner esterni specializzati in ogni area di benessere, sono messi a disposizione su CareLab anche due servizi gratuiti per i collaboratori: #Stepbystep, l'app di Intesa Sanpaolo che incentiva al movimento e allo stile di vita salutare e la palestra online, con un palinsesto settimanale di lezioni in diretta e on demand con trainer esperti e qualificati. A fine 2020 si sono registrati oltre 5.500 download dell'app #Stepbystep dedicata al movimento.

Le iniziative Ascolto e Supporto e CareLab sono stati estesi alle persone di UBI Banca da fine novembre. Nel perimetro delle International Subsidiary Banks, contestualmente al periodo di misure restrittive a contenimento dell'emergenza, sono state avviate sia a livello di Head Office di Divisione, sia locale, diverse iniziative finalizzate a mitigare gli effetti dello stress e favorire il benessere fisico e mentale dei collaboratori, mirando a mantenere al contempo il senso di appartenenza. Tra le diverse proposte, sono state organizzate 5 sessioni di webinar sul tema gestione dello stress e dell'ansia mediante tecniche di respiro, meditazione e yoga che hanno coinvolto a livello di Head Office di Divisione 70 collaboratori. L'attività è stata poi estesa alle comunità HR di tutte le banche estere attraverso un'edizione internazionale che ha coinvolto 120 persone.

## 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 la App interComm che facilitano la costante informazione, il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti. Tali strumenti sono stati resi disponibili anche alle persone di UBI Banca, attivando per loro anche un canale profilato della Web Tv. Nel 2020 la pandemia ha comportato la necessità di nuovi modi di lavorare, comunicare e relazionarsi a cui il sistema integrato della Comunicazione Interna ha saputo rispondere con un costante presidio, informando tempestivamente tutti i collaboratori tramite la pubblicazione di news, l'aggiornamento puntuale della sezione dedicata al COVID-19, le interviste via skype ai manager del Gruppo, l'invio di mail massive. Momento centrale è stato poi l'ascolto delle opinioni dei collaboratori, per analizzare le loro percezioni durante la fase di emergenza. La rilevazione è avvenuta ad aprile 2020 per tutte le persone in Italia e a giugno per tutti i collaboratori delle società estere. L'analisi è stata effettuata con la consulenza metodologica e il supporto operativo di una società terza che garantisce

il totale anonimato dei partecipanti alla survey e che, in parallelo, ha sondato un campione di lavoratori rappresentativo della popolazione italiana per sesso, età e zona di residenza. Alla survey hanno risposto il 57,7% dei collaboratori che hanno evidenziato percezioni più positive sui temi indagati rispetto al resto d'Italia (campione di lavoratori italiani). Le persone del Gruppo dimostrano un senso di appartenenza molto alto, promuovendo la Banca per il modo in cui ha gestito l'emergenza verso il Paese, i clienti e i collaboratori; tutti i collaboratori sono soddisfatti e attratti dallo smart working, anche chi non può farlo, e dopo l'emergenza ci si auspica di poterne usufruire maggiormente; i responsabili si sono adattati bene alla nuova situazione e sono stati apprezzati dai collaboratori sia in filiale sia a casa. A distanza di 6 mesi è stata realizzata a dicembre una nuova rilevazione sul tema sia sulla popolazione di Intesa Sanpaolo sia, per la prima volta, sulla popolazione UBI Banca per un totale di 81.385 collaboratori coinvolti e un tasso di risposta pari al 46,5%. I risultati mostrano percezioni molto omogenee fra le persone di Intesa Sanpaolo e UBI Banca. Come in aprile, l'incertezza è stata tra le principali emozioni provate dalle persone del Gruppo. Si è registrato un calo della paura e sono diminuite al contempo anche speranza e fiducia. Si è confermato un alto senso di appartenenza al Gruppo, più forte rispetto agli altri lavoratori dipendenti del campione Italia, così come è risultato positivo il giudizio sui capi. Chi lavora in smart working ha emozioni più positive rispetto a chi opera prevalentemente in filiale/ufficio e auto-percepisce un aumento di produttività, autonomia, capacità di concentrazione e conoscenze digital. Infine, rispetto alla survey di aprile, le persone del Gruppo si sono mostrate più favorevoli a estendere i giorni settimanali di smart working rispetto al periodo pre-COVID.

Inoltre, anche quest'anno, l'ascolto strutturato - come strumento a supporto del Top management e delle strutture aziendali su temi ed esigenze specifiche o attività progettuali – ha portato alla realizzazione di numerose attività di ascolto (feedback, survey, focus group, ecc.) con il coinvolgimento di migliaia di persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo.

## SALUTE E SICUREZZA

La Direzione Tutela Aziendale è la struttura che, nell'ambito del Gruppo, sovrintende alle attività di presidio della salute e sicurezza. Intesa Sanpaolo ha implementato ed efficacemente attuato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, individuando all'interno della propria struttura organizzativa le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della propria politica di tutela dei collaboratori. Allo scopo di rafforzare il presidio della salute e sicurezza dei propri collaboratori, a partire dal 2017 il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro è sottoposto ad una verifica di certificazione annuale da parte di un ente terzo ed indipendente che ne attesta la conformità alle leggi vigenti e agli standard di settore (UNI ISO 45001:2018). Le responsabilità e le modalità connesse all'attuazione, al mantenimento, monitoraggio e miglioramento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (SGSL) sono contenute nella Guida di Processo – Gestione della Conformità – Gestione ambito normativo Sicurezza sul lavoro, aggiornata nel 2018. La Guida è stata definita con l'obiettivo di ridurre la possibilità di accadimento di qualunque evento dannoso per le persone, l'ambiente e le parti esterne interessate, controllare i rischi nell'ambito dell'operatività dell'azienda e di ditte esterne coinvolte nel contesto aziendale, migliorare progressivamente le prestazioni del Gruppo in materia di salute e sicurezza sul lavoro. I rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori sono valutati secondo un approccio multidisciplinare, considerando l'effetto combinato dell'ambiente di lavoro, dei processi e delle attrezzature nonché delle condizioni soggettive dei lavoratori. L'attività di gestione dei rischi per la salute e sicurezza si articola nelle seguenti fasi:

- identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- valutazione dei rischi;
- individuazione e predisposizione delle misure e delle procedure di prevenzione e di protezione;
- definizione di un piano di interventi nell'ambito di un programma per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, con l'identificazione delle strutture aziendali competenti alla loro attuazione;
- realizzazione degli interventi pianificati nell'ambito del programma;
- definizione dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- verifica dell'attuazione dei programmi e controllo sull'applicazione e sull'efficacia delle misure adottate;
- gestione dei rischi residui.

Intesa Sanpaolo (nella figura del Datore di Lavoro) – con la collaborazione del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dei Medici Competenti, previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza – elabora e mantiene aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi, che fra l'altro contiene:

- 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.

La valutazione ed il relativo documento vengono aggiornati in relazione all'evoluzione tecnica nonché alle significative modifiche del processo produttivo e dell'assetto organizzativo dell'azienda tali da incidere sull'esposizione al rischio dei lavoratori. Questo impegno è stato assolto anche nel 2020 con la messa a disposizione di tutti i collaboratori del documento aggiornato. A seguito di un accordo sindacale del 2016 sono stati eletti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Gruppo i cui ambiti di competenza sono definiti su base territoriale. La rappresentanza è attualmente costituita da 104 collaboratori che rappresentano quasi il 100% dei lavoratori. Ogni anno vengono svolti interventi formativi dedicati, per l'aggiornamento dei collaboratori che svolgono il ruolo di RLS. L'insieme delle attività realizzate ha permesso di rendere pienamente operative le procedure di consultazione e partecipazione al complessivo sistema di gestione della salute e sicurezza come previsto dalla normativa. Nel 2020 la valutazione dei rischi è stata fortemente impattata dalla pandemia da COVID-19 e dalla conseguente implementazione della valutazione del rischio biologico: fondamentale è stata l'attività di costante valutazione della normativa nazionale in continua evoluzione a cui è stata sempre garantita piena aderenza. Per la valutazione del rischio durante la pandemia, la Direzione Tutela Aziendale 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 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. Sono state quindi adottate azioni atte a prevenire il rischio di infezione SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro contribuendo, altresì, alla prevenzione della diffusione dell'epidemia. Tali misure posso essere così classificate: organizzative; di prevenzione e protezione; specifiche per la prevenzione dell'attivazione di focolai epidemici. Tra le misure comportamentali sono state introdotte norme igieniche e di comportamento informando e responsabilizzando il personale tramite opportuna segnaletica, linee guida, video, infografiche e link, oltre che fornendo supporti quali dispositivi sanitari e Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) secondo principi di razionalità, progressività e istituendo kit diversificati per sedi aperte al pubblico, necessità di relazionarsi con la clientela e attività interne. Come misure organizzative per garantire la riduzione dei contatti e il distanziamento sociale sono state previste apposite chiusure e riaperture delle sedi, flessibilità negli orari di ingresso e uscita, oltre che le turnazioni, l'estensione del lavoro flessibile da casa e la digitalizzazione/remotizzazione delle attività per il personale. Per la clientela è stato introdotto il contingentamento degli ingressi, il ricevimento su appuntamento, la definizione delle operazioni essenziali da poter svolgere in presenza e l'estensione della multicanalità, mentre per fornitori e consulenti sono state messe in atto nuove procedure per la gestione degli ingressi, delle interferenze e del DUVRI. È stato aumentato lo spazio pro-capite a disposizione di tutto il personale con distanziatori e rarefazione delle postazioni, sono state eliminate le condizioni di formazione di assembramenti, fornendo precise regole e divieti per riunioni, eventi e accesso alle mense aziendali, sono state fornite precise regole e limitazioni per la mobilità da e per le aree a maggior rischio epidemiologico in termini di trasferte e missioni. Tra le misure tecniche sono state definite precise disposizioni per l'igiene ambientale, tra cui le attività di pulizia e igienizzazione quotidiana degli ambienti di lavoro, le sanificazioni e la gestione degli impianti di trattamento dell'aria. È stato inoltre rivisto il Piano di Emergenza Aziendale, le procedure di intervento e di primo soccorso, la copertura degli incaricati nelle filiali e nei palazzi di direzione centrale e l'organizzazione in sicurezza della prova d'esodo annuale sia per la prevenzione incendi in tutte le sedi del Gruppo, sia per la simulazione terremoto nelle sedi in zona sismica 1 e 2. Come misura formativa e informativa è stata realizzata una sezione dedicata al COVID-19 nella home page della intranet aziendale, che raccoglie la normativa emessa, il materiale prodotto da OMS, ISS e altre fonti istituzionali e sanitarie autorevoli, linee guida per il lavoro flessibile in sicurezza, vademecum sulla percezione e gestione del rischio COVID-19, i manuali per la gestione degli ambienti di lavoro e per i comportamenti da tenere nel corso delle attività lavorative, infografiche, video e collane informative su come prendersi cura della propria salute e sulla gestione del lavoro digitale. Sono stati inoltre erogati corsi relativi a:

- le misure introdotte in Azienda per l'emergenza COVID-19;
- la gestione dell'attività di triage, a fronte dell'individuazione di casi COVID-19 tra il personale;
- la modifica del piano di emergenza e delle procedure di intervento a fronte dell'emergenza COVID-19;
- la formazione base e l'aggiornamento periodico per lavoratori e preposti;
- la formazione base di prevenzione incendi per gli incaricati all'emergenza in stabili a rischio incendio basso;
- l'aggiornamento periodico di prevenzione incendi per gli incaricati all'emergenza in stabili a rischio incendio basso e medio;
- la formazione base teorica di primo soccorso per gli incaricati all'emergenza;
- la formazione in merito a rischi specifici (radon e amianto).

Come misure di carattere medico è stato valorizzato il supporto dei Medici Competenti per minimizzare gli impatti di nuovi casi in azienda, individuare il personale da porre in astensione, fornire informazione medica generale a tutto il personale e valutare la riammissione al lavoro. È stata introdotta una gestione dei casi con un approccio cautelativo e anticipatorio tramite l'analisi epidemiologica degli ambiti territoriali con individuazione delle aree a maggior rischio, l'analisi dei casi possibili, sospetti e confermati in astensione o malattia e l'individuazione dei contatti stretti da porre in astensione dal lavoro. Sono state introdotte misure di protezione del personale con vulnerabilità in caso di infezione, ponendo in astensione dal lavoro (salvo lavoro flessibile da casa) le persone con disabilità motoria o sensoriale grave, con patologie comportanti immunodepressione, con malattie croniche, con multimorbilità, le donne in gravidanza ed allattamento, le persone anziane e le persone con disabilità. Sono stati messi in atto 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.

In ambito estero, durante l'emergenza COVID-19 e nel corso del 2020, 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.

### LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19 IN AZIENDA

Il processo di gestione e di attivazione del supporto per i collaboratori impattati dal COVID-19, prevede una prima fase di presa in carico di tutte le segnalazioni di casi e contatti già definiti dal S.S.N. o presunti, provenienti dai collaboratori, dai gestori del personale e dai preposti delle varie strutture. Il personale di Tutela Aziendale con il supporto dei Medici Competenti effettua l'attività di "triage" classificando i casi ed i contatti, non solo recependo le indicazioni del S.S.N. (ASL/ATS, medici curanti, ecc.) ma anche ricercando e individuando possibili casi e possibili contatti stretti tra il personale con sintomi e tra il personale che ha avuto contatti, in modalità anticipatoria e collaborativa rispetto a quella che è l'attività di ricerca del S.S.N. Una volta identificati casi e contatti, viene data informativa sia al personale e alle strutture coinvolte, sia ai dipartimenti dell'ASL territorialmente competenti, vengono attivati gli interventi di sanificazione e igienizzazione dove necessario, vengono organizzati dove necessario i briefing collettivi con le strutture impattate e per i casi in cui l'evento è stato ritenuto particolarmente traumatico, vengono organizzati debriefing collettivi di sostegno psicologico con il supporto di psicologi. Al termine delle astensioni per casi e contatti, viene puntualmente verificata l'idoneità al rientro da parte dei Medici Competenti. Al fine di monitorare il livello di rischio epidemiologico ISP ha realizzato un "modello di monitoraggio dei contagi" per proteggere i dipendenti con un approccio precauzionale e preventivo, in vista delle fasi successive al lock-down. Il modello è stato costruito a partire dalla matrice di rischio del governo la quale è basata su 3 macro-indicatori (capacità di monitoraggio e sistemi di sorveglianza e raccolta dati da parte del SSN – capacità di accertamento diagnostico, indagine e di tracciatura dei contatti – stabilità di trasmissione e tenuta dei Servizi Sanitari) e i cui risultati sono utilizzati come input, integrando alcuni indicatori specifici e significativi per ISP. Il risultato è un modello che permette di monitorare l'evoluzione del livello di risk per ISP relativo a ogni provincia: a ciascun livello di rischio sono collegate misure attivate in seguito a valutazione critica da parte del management e permette di identificare, formalizzare e definire misure preventive per rispondere all'evoluzione del contesto. Intesa Sanpaolo ha supportato la ricerca sul COVID-19 dell'Università Statale di Milano all'ospedale Sacco. In particolare, fin dai primi giorni di lock-down, l'Innovation Center ha supportato le attività di ricerca del Laboratorio di Malattie Infettive della Statale all'Ospedale Sacco per: - La ricostruzione del processo di diffusione dell'infezione in Italia e in Europa; - L'identificazione e l'analisi delle mutazioni nei geni virali, per individuare eventuali riflessi sulla virulenza; - La gestione e l'organizzazione dell'analisi su una mole eccezionale di dati dei laboratori del network dell'Ospedale Sacco Tra i principali risultati, la pubblicazione di un paper scientifico sulla rivista medica internazionale Viruses che ha permesso di osservare che la quasi totalità dei virus in Italia appartengono al lignaggio B.1, poi divenuto quello più diffuso al mondo, osservare che il più probabile periodo di ingresso in Italia è almeno un mese prima della descrizione dei primi casi e stimare i parametri relativi alla trasmissibilità. Durante la pandemia, il Gruppo ISP ha inoltre sostenuto numerose strutture ospedaliere del Paese.

Nel corso del 2020 è stata attivata la campagna anti-influenzale e anti-pneumococcica per il personale del Gruppo: l'adesione alla campagna è stata volontaria, con la possibilità di aderire alla somministrazione di entrambi i vaccini o di uno solo di essi. Su tutto il territorio nazionale, sono stati effettuati 17.493 vaccini di antinfluenzale e 7.575 di anti-pneumococco.

### ATTIVAZIONE DISPOSITIVI PER TEST RAPIDI ALLE PERSONE DEL GRUPPO

L'effettuazione di test rapidi per i dipendenti è stata sperimentata con successo e con soddisfazione del personale coinvolto, in un edificio centrale di Napoli e nell'area di Lodi. Si ritiene che nell'attuale contesto pandemico di COVID-19, caratterizzato dall'incremento dei fabbisogni di test diagnostici che garantiscano tempi rapidi di risposta e facilità di gestione, l'introduzione di test rapidi su tampone naso faringeo, costituisca un valido strumento per il contenimento della diffusione del virus e servirà in particolare per rendere più rapida l'identificazione dei positivi tra soggetti sintomatici, e rendere più rapido il testing nei casi sospetti e nei contatti. Con la collaborazione della società RBM Salute è stato attivato un modello di copertura geografica dei dispositivi per test rapidi in 24 sedi del Gruppo, operativo a partire da gennaio 2021, cui potranno accedere su base volontaria i dipendenti individuati da Tutela Aziendale e dai Medici Competenti in seguito al configurarsi di determinati scenari e a seguito alle attività di triage.

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

Nel 2020 è stata confermata la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018. Le attività di verifica hanno interessato un campione significativo di filiali e palazzi e coinvolto le principali strutture centrali, il personale di filiale, i medici competenti, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e il personale delle ditte di manutenzione e di pulizia. La certificazione conseguita copre il 100% delle filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia.

Lo sviluppo del protocollo di prevenzione del rischio di infezione di Intesa Sanpaolo avvenuto concordemente alle varie fasi di gestione susseguitesi dalla dichiarazione dello stato di pandemia, è stato oggetto di una valutazione indipendente attraverso due attività di assessment distinte: la prima, svolta nel periodo del lockdown, ha valutato e certificato il modello organizzativo e le misure adottate da Intesa Sanpaolo per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro, secondo il protocollo di valutazione DNV GL COVID-19 Risk Management (i risultati sono rendicontati nel report "20200507-ISP-COVID-19 Assessment Final Report-Rev.1" del 7 Maggio 2020); la seconda, svolta nei mesi di Agosto e di Settembre, in accordo al modello MyCare®, ha certificato un modello di Maturità attraverso il quale è stata valutata l'efficacia del sistema di gestione attuato per mitigare i rischi di infezione da agenti patogeni.

A painting of a grand, ornate hall with a high, vaulted ceiling and people in period clothing.

Ambiente e climate change

# Ambiente e climate change

## I TEMI RILEVANTI

Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	pag. 174
Finanziamenti e servizi per la Green e la Circular Economy	pag. 174
Cultura e iniziative green	pag. 180
Impatti ambientali diretti	pag. 184
Emissioni atmosferiche e consumi energetici	pag. 185
Gestione responsabile delle risorse	pag. 188

## PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il cambiamento climatico è un fenomeno di portata estremamente rilevante e i cambiamenti climatici in atto stanno trasformando il nostro pianeta. 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.

La gravità del fenomeno è stata confermata dai rapporti del Gruppo Intergovernativo sul Cambiamento Climatico – Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) – secondo cui agli attuali ritmi di emissione di CO<sub>2</sub>, entro il 2030, l'aumento della temperatura media globale eccederà gli 1,5°C (rispetto ai livelli preindustriali), ritenuti dagli esperti la soglia massima di sicurezza per evitare conseguenze altrimenti irreversibili.

Secondo il rapporto “Analisi del Rischio. I cambiamenti climatici in Italia” della Fondazione Centro Euro-Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici (CMCC), l’Italia è tra i territori del Mediterraneo più esposti agli effetti dei cambiamenti climatici. Ne emerge un quadro in cui il rischio cresce, nei prossimi decenni, in molti ambiti, con costi economico-finanziari consistenti per il Paese e con impatti che interessano in maniera più severa le fasce sociali più svantaggiate e tutti i settori.

Contrastare efficacemente le cause del cambiamento climatico ed adattarsi ai suoi impatti richiede, quindi, uno sforzo a livello globale oltre che a livello Paese e una visione comprensiva e sistematica del problema. Il 2020 con la situazione di crisi sanitaria, sociale ed economica causata dalla pandemia di COVID-19, ha 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 climate change.

L’Unione Europea ha preso 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, quindi, 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 prossimi 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 rappresenta il 90% dei 750 miliardi di euro di Next Generation EU (il piano che aiuterà gli Stati europei ad affrontare l’impatto economico e sociale causato dalla pandemia di COVID-19); la Recovery and Resilience Facility 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.

Intesa Sanpaolo è da sempre impegnata a sostenere la transizione verso un’economia a basse emissioni attraverso azioni dirette di mitigazione delle proprie emissioni e sostenendo le iniziative e i progetti verdi a favore dei propri clienti.

L’impegno, confermato nel Piano di Impresa 2018-2021, si sostanzia con obiettivi che riguardano il sostegno al sistema produttivo in ottica ambientale, come lo specifico plafond creditizio fino a 6 miliardi di euro rivolto alle aziende che adottano il modello circolare. Inoltre, a gennaio 2020 Intesa Sanpaolo si è resa disponibile a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo un programma di erogazioni di 50 miliardi in Italia nel corso dei prossimi anni. Per quanto riguarda gli impatti diretti, il Piano Ambientale del Gruppo Intesa Sanpaolo - Climate Change Action Plan - individua obiettivi di medio e lungo termine di riduzione delle proprie emissioni di CO<sub>2</sub> e di consumo e produzione di energia da fonte rinnovabile.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITSI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetto/Indicatore	Azioni/Risultati 2020	Obiettivi al 2021
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	Finanziamenti e servizi per la Green e la Circular Economy	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy: oltre 2,5 mld erogati pari al 2,9% sul totale dei finanziamenti</li> <li>▪ Plafond Circular Economy: 2,2 mld erogati dal lancio del plafond</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sostegno all'economia verde</li> </ul>
	Finanziamenti ESG-Linked per le Piccole Medie Imprese: S-Loan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Finanziamenti erogati con KPI ESG-Linked circa 130 mln erogati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 6 mld di crediti per le imprese che adottano il modello circolare con modalità innovative</li> <li>▪ Lancio di un fondo di investimento dedicato alla Circular Economy</li> </ul>
Impatti ambientali diretti	Emissioni atmosferiche*	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scope1 + 2 Market-based**: 68.725 tCO<sub>2</sub> eq -13,1% vs 2019 -59,7% vs 2008</li> <li>0,020 tCO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup>: -10,3% vs 2019</li> <li>0,768 tCO<sub>2</sub> eq/addetto: -7,5% vs 2019</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub></li> </ul>
Gestione responsabile delle risorse	Consumi energetici	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Energia elettrica: 387.714 MWh</li> <li>▪ Energia termica: 190.180 MWh</li> <li>▪ Consumo di energia elettrica rinnovabile sul totale: 84,3%</li> <li>▪ Produzione energia elettrica da fonte rinnovabile: 1.082 MWh</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>▪ Carta acquistata: 4.660 t</li> <li>▪ Carta acquistata ecologica (compresa riciclata) sul totale: 85,0%</li> <li>▪ Risparmi di carta: ~2.400 t</li> <li>▪ Toner utilizzati: 96,5 t</li> <li>▪ Toner utilizzati rigenerati sul totale: 54,7%</li> <li>▪ Acqua: 1,7 mln m<sup>3</sup></li> <li>▪ Rifiuti: 3.167 t</li> <li>▪ Viaggi di lavoro: 61 mln km</li> <li>▪ Perimetro certificato ISO 14001 e 50001: 100% di filiali e palazzi Intesa Sanpaolo presenti in Italia</li> <li>▪ Nuovo Centro Direzionale: Certificazione LEED del Green Building Council - livello Platinum - nella categoria gestione sostenibile degli edifici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizzo consapevole delle risorse</li> </ul>

\* Fattori di emissione per il calcolo della CO<sub>2</sub> elaborati da Intesa Sanpaolo, in coerenza alle Linee guida sull'applicazione in Banca del GRI Standard in materia ambientale (ABI Energia), e sulla base delle principali pubblicazioni 2020 (UNFCCC, IEA, IPCC, AIB, ecc.).

\*\* 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.

# Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular

## 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.

A gennaio 2020 Intesa Sanpaolo si è impegnata a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo un programma di erogazioni di 50 miliardi, in Italia, nel corso dei prossimi anni.

Intesa Sanpaolo è attiva nel sostenere la transizione verso un'economia a bassa intensità di carbonio promuovendo le energie rinnovabili, l'efficienza energetica e il modello di business circolare incoraggiandone lo sviluppo e supportando i diversi segmenti di clientela, impegnati a ridurre la propria impronta ambientale, con la promozione di prodotti e servizi verdi offerti dalla rete commerciale in Italia e all'estero. Nel 2020, l'offerta si è arricchita con soluzioni finanziarie innovative che rispondono al crescente bisogno di un'offerta sempre più in linea con i principi ESG. Il Gruppo è anche attento agli impatti generati dai clienti e fornitori, contribuendo alla diffusione di processi e comportamenti virtuosi sotto il profilo ambientale, sociale e di governance.

Inoltre, particolare importanza viene data alle iniziative di formazione e di ricerca nonché agli eventi sui temi ambientali realizzati da Intesa Sanpaolo e/o dai propri partner.

## FINANZIAMENTI E SERVIZI PER LA GREEN E LA CIRCULAR ECONOMY

Nel 2020, le erogazioni del Gruppo per la Green e la Circular Economy sono state pari a oltre 2,5 miliardi di euro, corrispondenti al 2,9% del totale dei finanziamenti del Gruppo.

### GREEN ECONOMY

Nel 2020, le erogazioni del Gruppo per la Green Economy sono state pari a 1.985 milioni di euro (quasi 22 miliardi nel periodo 2010-2020).

L'offerta coinvolge tutti i segmenti di clientela: privati (46%), imprese e Terzo Settore (15%), corporate & project finance (39%).

La Banca sostiene i progetti green della clientela Retail attraverso l'erogazione di mutui e prestiti con finalità ambientali.

Le soluzioni di finanziamento sono disponibili non solo per chi vuole acquistare o costruire un immobile con elevata efficienza energetica, ma anche per aiutare chi ne vuole migliorare il rendimento energetico attraverso interventi che puntino al risparmio come ad esempio la sostituzione di infissi e di caldaie ad alte rese, la ristrutturazione di immobili in ottica di efficientamento energetico, l'acquisto di mezzi ecologici e l'installazione di pannelli solari e fotovoltaici.

L'offerta sostenibile sui Mutui è stata arricchita con l'introduzione del Green - Mutuo Domus: un mutuo ipotecario a condizioni agevolate (riduzione del TAN e gratuità della certificazione energetica per le finalità inerenti la 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 2020 sono stati erogati oltre 5.100 mutui green, per un corrispettivo pari a oltre 800 mln di euro.

Sempre relativamente ai Mutui da segnalare la partecipazione di Intesa Sanpaolo al progetto EeMAP (Energy efficient Mortgages Action Plan), iniziativa europea che intende creare mutui per l'efficienza energetica standardizzati a livello europeo, volti ad incentivare la riqualificazione degli edifici e l'acquisto di proprietà altamente efficienti attraverso condizioni finanziarie favorevoli.

Anche in ambito prestiti sono state attivate condizioni agevolate per i prodotti PerTe Prestito Facile e PerTe Prestito Giovani per i clienti che hanno a cuore l'ambiente e vogliono migliorare la qualità del proprio immobile con interventi di riqualificazione energetica. Nel 2020 complessivamente sono stati erogati prestiti con finalità green, per un corrispettivo pari a circa 59 mln di euro.

Arricchiscono l'offerta green una serie di servizi dedicati, alcuni 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. Tra questi il servizio Valorizzazione Immobiliare che, tramite apposito tool,

consente ai gestori di filiale di supportare i clienti che intendono investire sulla casa attraverso interventi di riqualificazione energetica e ristrutturazione edilizia, individuando gratuitamente le possibili soluzioni per risparmiare sui consumi di energia e, se possibile, beneficiare degli sgravi fiscali in vigore. Nel caso in cui il cliente desideri avere una valutazione precisa dello stato dell'immobile, è inoltre possibile ottenere, a condizioni dedicate, l'energy check dell'abitazione che consiste in un servizio di consulenza personalizzata effettuato attraverso un sopralluogo nel quale sono esaminati in dettaglio i singoli componenti dell'edificio e le caratteristiche energetiche dell'immobile, per scoprire le potenzialità di risparmio della casa.

Intesa Sanpaolo offre 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 prevede l'innalzamento al 110% della detrazione fiscale (c.d. "superbonus"), da ripartire in cinque anni o da recuperare tramite cessione di credito di imposta per tutte le spese funzionali alla riqualificazione energetica dell'immobile sostenute dal 1° luglio 2020 al 31 dicembre 2021 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. L'offerta prevede 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 edili), in particolare interventi di efficienza energetica, installazione di impianti fotovoltaici, installazione di colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici e adozione di misure antisismiche.

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 fine 2020 risultano sottoscritte oltre 105.000 polizze XME Protezione con copertura alluvione.

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

Infine, a fronte dei disastri ambientali e degli eventi atmosferici straordinari che anche nel 2020 hanno colpito il territorio italiano, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato il proprio impegno concreto e tangibile a fianco delle famiglie e degli operatori economici colpiti, con particolare attenzione alle realtà agricole, che più di tutte sono penalizzate dall'eccezionale maltempo, attraverso l'attivazione di plafond dedicati, la previsione di nuovi finanziamenti agevolati destinati al ripristino delle strutture danneggiate (abitazioni, negozi, uffici, laboratori artigianali, aziende), moratorie sui finanziamenti in corso, iter preferenziali, semplificati e veloci per i nuovi strumenti. In particolare, a testimonianza del profondo legame con i territori in cui opera, e per fornire alla collettività e al tessuto economico delle zone interessate un aiuto ad affrontare le situazioni di emergenza, sono stati previsti nel corso dell'anno: un plafond di 100 milioni per il veronese; un intervento di 300 milioni per aiutare le famiglie e le imprese di tutto il Triveneto; 200 milioni per tutte le province del Nord Ovest; un plafond di 25 milioni a sostegno delle famiglie e delle imprese della città di Crotone e della sua provincia che hanno subito danni a seguito dell'eccezionale maltempo.

Anche quest'anno è continuato il sostegno di Intesa Sanpaolo nei confronti delle imprese non profit che intendono investire in progetti di efficientamento energetico con soluzioni che consentono di risparmiare sui costi energetici e aumentare la sostenibilità complessiva dell'attività aziendale.

Intesa Sanpaolo supporta professionisti e imprese nella realizzazione di programmi di investimento nel settore energetico, con l'erogazione di finanziamenti a breve e medio-lungo termine destinati al sostegno dei progetti per l'energia rinnovabile e degli interventi di efficienza energetica.

In tema di prodotti, nel mese di dicembre l'offerta della Divisione Banca dei Territori in tale ambito è stata rinnovata con Energia Impresa, finanziamento a medio lungo termine che sostituisce, incorporandone le caratteristiche, i precedenti prodotti Energia Imprese e Energia Sostenibile.

Il nuovo prodotto costituisce una soluzione particolarmente flessibile, sia in termini di personalizzazione del finanziamento sia di adattabilità a diverse linee di intervento: comparto delle Energie Rinnovabili (fotovoltaico, eolico, idroelettrico, gas residuati dei processi di depurazione); comparto del Biogas, per la produzione di energia elettrica; comparto del Biometano, per la produzione di biometano destinato ai trasporti; interventi di Efficienza Energetica, per investimenti finalizzati all'efficientamento energetico di edifici, impianti, processo.

Tratto distintivo dell'offerta è il supporto di Specialisti MLT/Leasing, che valutano gli aspetti tecnico/finanziari dell'investimento e la relativa sostenibilità anche avvalendosi di uno specifico Tool di simulazione e, 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, 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.

A supportare le 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, Intesa Sanpaolo ha lanciato a luglio 2020 una nuova soluzione innovativa per finanziare e incentivare progetti di crescita sostenibile delle PMI. Il nuovo finanziamento ESG-Linked S-Loan si caratterizza per la condivisione da parte delle imprese degli obiettivi di miglioramento delle proprie performance di sostenibilità, attraverso precisi impegni presi con la Banca mediante specifici indicatori soggetti a monitoraggio annuale, certificato dall'impresa nella nota integrativa al bilancio, e per la previsione di forme di "premialità" in termini di condizioni agevolate, grazie alle riduzioni di tasso riconosciute alle imprese che raggiungono gli obiettivi fissati. L'offerta si attiva attraverso la sottoscrizione di un covenant basato sulla scelta, nell'ambito di una lista di sei, di due KPI, appartenenti a due ambiti ESG diversi. Se, in base a quanto dichiarato nella nota integrativa di bilancio in merito alle performance raggiunte sui KPI, il covenant viene rispettato, all'impresa cliente è concesso il beneficio di tasso per l'anno successivo. Nel 2020 la percentuale di imprese che nella selezione dei KPI ne ha scelto uno di ambito Environment (Approvvigionamento energia con Garanzie di Origine o Introduzione di una politica di approvvigionamento che integri considerazioni ambientali) è stata del 71,7%. Intesa Sanpaolo ha allocato per S-Loan un plafond di 2 miliardi di euro come parte dei 50 miliardi dedicati alla Green Economy. A fine anno sono stati finanziati 119 progetti per un valore di oltre 130 milioni di euro.

Per contribuire alla sensibilizzazione alle tematiche ambientali della clientela imprese, nel corso del 2020 sono stati organizzati, anche in collaborazione con media partner esterni e associazioni di categoria, alcuni webinar e cicli di approfondimento sui temi e le offerte più impattanti del Gruppo in materia di sostenibilità e tematiche ESG, in particolare rispetto al finanziamento S-Loan, oltre che sul tema Circular Economy e Superbonus, riscontrando un grande interesse e una forte partecipazione da parte dei clienti.

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 principi 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.

L'offerta finanziaria a disposizione comprende le seguenti principali soluzioni: Sustainability-linked e Green Loans, Circular Economy Loans e collocamenti che permettono di impiegare il plafond dedicato della Banca, Green, Social e Sustainability-linked Bonds (ad esempio SDG-Linked o Climate Change), oltre al Project Finance dedicato al mondo dell'energia rinnovabile (eolico, fotovoltaico, biomasse, idroelettrico).

Nel corso del 2020, la Divisione ha partecipato a numerose operazioni di finanziamento green, circular e sustainable (bilaterali e sindacati). Inoltre, nel mese di settembre ha partecipato, in qualità di Joint Bookrunner, all'emissione di Falck Renewables SpA, primo prestito obbligazionario equity-linked green in Italia.

Nel mese di aprile 2020 IMI CIB ha preso parte in qualità di Joint Lead Manager e Joint Bookrunner all'emissione del Social Bond di Cassa Depositi e Prestiti, operazione dedicata al sostegno delle imprese e delle pubbliche amministrazioni duramente colpite dall'emergenza COVID-19.

Complessivamente nel corso del 2020, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking ha partecipato in qualità di bookrunner a 12 emissioni di Green, Social e SDG-linked bonds nel mercato Euro.

A dicembre 2020 sono altresì attivi 2 contratti di commodity finance che collegano la variazione del tasso di interesse al raggiungimento di environmental linked KPIs.

In termini di soluzioni innovative, a novembre 2020, IMI CIB ha perfezionato con Moncler un'operazione ESG sul mercato Forex che consente di legare la copertura del rischio valutario agli obiettivi di sostenibilità green dell'azienda. L'operazione fa leva sull'esperienza ESG maturata da Intesa Sanpaolo anche nell'ambito dell'operazione conclusa nel dicembre 2019 con Italo – azienda del settore ferroviario ad alta velocità (primo derivato ESG-linked in Italia relativo alla copertura di tassi di interesse).

Inoltre, al fine di accelerare la diffusione della cultura ESG e garantire la miglior offerta ai propri clienti, la Divisione IMI CIB, valorizzando l'expertise interna e internazionale, ha identificato un team specialistico

inter-funzionale di coverage e di prodotto, denominato ESG Team IMI CIB, composto da professionisti con conoscenze, competenze ed esperienze complementari, per proporre alla clientela Corporate domestica e internazionale un'offerta ampia ed integrata di prodotti/servizi.

Nella seconda parte del 2020 ha preso avvio un percorso formativo pilota su tematiche ESG dedicato a IMI CIB, che si è molto focalizzato su tematiche Ambiente e Climate.

## CIRCULAR ECONOMY

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

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato il proprio impegno per l'Economia Circolare promuovendo la diffusione di tale modello, avvalendosi anche del supporto della Fondazione Ellen MacArthur, principale promotore della transizione globale verso la Circular Economy. Prosegue infatti la collaborazione con la Fondazione, di cui ora Intesa Sanpaolo è Strategic Partner, attraverso un accordo triennale 2019-2021. Intesa Sanpaolo proseguirà nell'impegno di ridefinire le strategie d'impresa in chiave innovativa, assicurando il supporto finanziario per gli investimenti a sostegno del ridisegno del sistema industriale. L'attività è considerata di importanza primaria per il Gruppo ed è indicata come pilastro strategico all'interno del Piano Industriale 2018-2021.

La transizione verso un'Economia Circolare viene perseguita anche grazie al contributo di Intesa Sanpaolo Innovation Center, società del Gruppo che presidia tutte le attività svolte in ambito Circular Economy.

Il Circular Economy Lab (di seguito, CE Lab), nato nel 2018 per effetto di un Accordo Quadro tra Intesa Sanpaolo e Fondazione Cariplo con l'obiettivo di supportare e accompagnare la trasformazione del sistema economico italiano e diffondere nuovi modelli di creazione del valore nell'interesse collettivo accelerando la transizione verso la Circular Economy, è stato rilanciato con il rinnovo della partnership sottoscritta a luglio 2020. La strategia del Circular Economy Lab prevede metodologie operative di open innovation rivolte alla ricerca di soluzioni e tecnologie innovative nell'ambito dell'economia circolare e le relative attività si basano ora su questi tre pilastri:

- la promozione e diffusione della cultura CE su scala nazionale e internazionale, tramite eventi, piattaforme di networking con il coinvolgimento di attori e partner esterni;
- i percorsi innovativi di formazione rivolti alle aziende, al fine di supportarne il percorso di aggiornamento della cultura aziendale sull'economia circolare;
- l'accelerazione della trasformazione circolare attraverso advisory in chiave Circular Economy rivolto a SME e aziende Corporate.

Tra i vari progetti segnaliamo che il CE Lab ha lanciato un programma di open innovation per l'innovazione circolare di un cliente del Gruppo, iniziativa che ha coinvolto quasi 100 startup (15% straniere) con soluzioni mature e industrializzabili; 10 sono le Startup arrivate in finale e che sono state presentate al management team del cliente al fine di avviare progetti pilota.

Ha lanciato inoltre, in partnership con Microsoft, una Call for Startup con l'obiettivo di unire i principi dell'economia circolare alle potenzialità della rivoluzione digitale. L'iniziativa ha coinvolto oltre 400 startup (55% italiane e 45% straniere) e più di 20 imprese Corporate e PMI. Il risultato è una importante e aggiornata mappatura delle tecnologie digitali che fungono da fattore abilitante per la Circular Economy.

Nell'ottica di sostenere concretamente le imprese attive nel processo di transizione, il Gruppo Intesa Sanpaolo, nell'arco del Piano d'Impresa 2018-2021, ha deciso di mettere a disposizione un plafond creditizio fino a 5 miliardi di euro, incrementato di 1 miliardo di euro nel 2020 in seguito all'operazione con UBI, rivolto alle imprese che adottano il modello circolare con modalità innovative, concedendo le migliori condizioni di accesso al credito. Nel corso del 2020 questo strumento di supporto alle imprese è stato esteso anche alle banche estere del perimetro della Divisione International Subsidiary Banks. Inoltre, è stata allocata una tranne del Plafond dedicata al supporto delle imprese che investono in progetti nell'ambito della produzione di energia rinnovabile, dell'efficienza energetica e dell'agricoltura sostenibile e biodiversità. Sempre con riferimento all'ambito green è stata dedicata una tranne del Plafond anche al supporto dei Mutui Green richiesti dai clienti per l'acquisto di una nuova casa ad alta efficienza energetica (dalla classe B in su) o alla riqualificazione della casa con conseguente miglioramento della classe energetica.

Per quanto riguarda l'ambito del processo creditizio, Intesa Sanpaolo Innovation Center, sulla base di criteri legati agli investimenti in Circular Economy definiti insieme alla Fondazione Ellen MacArthur, ha la responsabilità di esprimere una valutazione di carattere tecnico relativa al livello di circolarità delle iniziative proposte dalle imprese. Nello specifico, i criteri di ammissibilità 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 riciclabili;
- Prodotti e servizi che aumentano significativamente l'efficacia del consumo di risorse, internamente all'azienda o lungo la sua catena del valore (applicazione di principi di simbiosi industriale e realizzazione di una catena del valore integrata che trasforma gli scarti in input produttivi; implementazione di modelli di chiusura dei cicli e/o applicazione di principi eco-design e design 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 per i progetti green, i criteri utilizzati per l'accesso al plafond e per i quali l'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.

Sul totale di 420 richieste analizzate dal lancio del plafond, a fine 2020 sono stati finanziati 139 progetti con criteri circular per un valore di oltre 1,3 miliardi di euro, 7 progetti con criteri green per un valore di oltre 65 milioni di euro\*. Sono stati supportati numerosi progetti di aziende per iniziative quali la sostituzione di materiali tradizionali con altri da fonte riciclata o biologica, il recupero degli scarti organici urbani per produzione di biometano, con produzione di compost e recupero di CO<sub>2</sub>, la produzione di tessuti compostabili colorati con tinture realizzate da scarti agricoli.

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

Inoltre, sono proseguiti le iniziative di formazione e sensibilizzazione consentendo di raggiungere nel complesso i seguenti risultati: oltre 450 collaboratori hanno usufruito di corsi specifici; 19 oggetti formativi e 7 Circular Economy Podcast; circa 800 studenti sono stati coinvolti in circular lecture. Con riguardo alle Banche del perimetro dell'International Subsidiary Banks Division, nei mesi di maggio e giugno sono state organizzate 3 sessioni online dedicate a Responsabili e Relationship manager delle funzioni di Corporate&SME. Le sessioni formative, che hanno coinvolto 150 collaboratori delle Banche della Divisione, hanno avuto l'obiettivo di supportare la diffusione e la conoscenza dei criteri di Circular Economy, anche attraverso la condivisione di esperienze e "success stories" a livello di Gruppo, nell'ottica di facilitare la transizione ai modelli di Circular Economy nei Paesi dove opera la Divisione.

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; sono inoltre stati realizzati 2 workshop di approfondimento sui temi della Circular Economy dedicati alle imprese.

Nel 2020, con riferimento alle start up (vedi pag. 118) è proseguito il programma Startup Initiative, che seleziona le più promettenti start up innovative, le prepara con iniziative di coaching al confronto con il mercato e le fa incontrare con gli attori dell'ecosistema dell'innovazione. Il processo di selezione integra i criteri della circolarità nella valutazione complessiva. Come caso di successo nell'Economia Circolare è stata premiata una start up italiana che opera nel settore della bioeconomia.

Nell'ambito delle partnership e delle collaborazioni, sono inoltre proseguiti gli incontri dell'Alleanza Italiana per l'Economia Circolare, di cui Intesa Sanpaolo è promotrice, insieme ad Enel. L'Alleanza è costituita da numerose grandi e medie aziende del Made in Italy e, dal 2017, si propone di rafforzare collaborazioni già in corso e proporre nuove progettualità tra le aziende, per favorire la transizione verso l'Economia Circolare nelle

\* I dati includendo UBI Banca sono i seguenti: sul totale di 441 richieste analizzate dal lancio del plafond, a fine 2020 sono stati finanziati 145 progetti con criteri circular per un valore di oltre 1,3 miliardi di euro e 10 progetti con criteri green per un valore di circa 70 milioni di euro.

differenti filiere industriali, coinvolgendo anche le istituzioni italiane ed europee. A tal fine è stato pubblicato nel mese di novembre il nuovo position paper dove sono stati presentati non solo la visione dell'Alleanza, le idee e le esperienze che guidano l'Alleanza stessa, ma soprattutto la road map verso un modello economico circolare, declinata in opportunità e obiettivi concreti.

Per promuovere la cultura dell'innovazione in ambito Circular Economy è proseguito anche nel corso del 2020 il supporto al Master BioCircE (primo master italiano sul tema).

È stato rinnovato per due anni un accordo con Università Bocconi per attività di ricerca nell'ambito della Circular Economy al fine di avvalorare la teoria del de-risking dei portafogli finanziari, sia a livello di singola controparte sia a livello di portafoglio. La ricerca Circular Economy and Finance ha svolto un'analisi scientifica di questo tema focalizzandosi su alcune delle opportunità offerte in termini di de-risking degli asset circolari, di generazione di superiori combinazioni rischio-rendimento, di capacità di stabilizzazione delle performance nel tempo. Nell'ambito del lavoro è stato definito il Modello 3R (Risk, Revenue, Reputation), una mappatura dei principali benefici generati per le istituzioni finanziarie dall'Economia Circolare.

Nell'ambito della collaborazione con la Fondazione Ellen MacArthur, a settembre 2020 è stato pubblicato il paper Financing the circular economy - Capturing the opportunity, che ha visto il contributo specialistico di Intesa Sanpaolo Innovation Center.

Nell'ambito delle iniziative della Commissione Europea, Intesa Sanpaolo ha continuato l'attività iniziata nel 2017, partecipando regolarmente ai lavori del Gruppo di Esperti per il finanziamento dell'Economia Circolare, contribuendo alla pubblicazione nel 2020 del documento Categorisation System for the Circular Economy, orientato a identificare le attività che contribuiscono in modo sostanziale agli obiettivi dell'economia circolare anche attraverso lo sviluppo dei relativi criteri di screening tecnico.

A giugno 2020 Intesa Sanpaolo si è aggiudicata il Premio ABI per l'Innovazione nei Servizi Bancari per la categoria Innovazione nella sustainable finance con il progetto Intesa Sanpaolo Circular Economy Plafond. Il premio riconosce la volontà di contribuire allo sviluppo e alla trasformazione del contesto economico italiano con un impatto positivo sia sulla società che sull'ambiente. Tale premio ha permesso di partecipare a dicembre e di aggiudicarsi l'XI edizione del Premio Nazionale per l'Innovazione – Premio dei Premi, istituito dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri su concessione del Presidente della Repubblica, che ogni anno lo conferisce ai migliori progetti d'innovazione del settore bancario, dell'industria, dei servizi, dell'università, della pubblica amministrazione e del terziario.

## GREEN BOND

Intesa Sanpaolo è stata la prima Banca italiana ad emettere nel 2017 un Green Bond del valore di 500 milioni di euro legato a progetti di sostenibilità ambientale. Gli impegni assunti da Intesa Sanpaolo sono definiti all'interno di Linee Guida (Green Bond Framework) in linea con i Green Bond Principles di ICMA (International Capital Markets Association), come confermato dalla revisione indipendente rilasciata da una società esterna di ricerca e analisi ESG. A giugno 2020, facendo seguito all'impegno di redazione annuale, Intesa Sanpaolo ha pubblicato il terzo Green Bond Report [\[i\]](#) sull'uso dei proventi del Green Bond e sui relativi benefici ambientali. Il report include anche la certificazione della società di revisione, la Second Party Opinion sull'emissione (Robust ESG performance) e l'assessment di Moody's, dove è stato ottenuto il punteggio più alto (GB1 Excellent). Al 31 maggio 2020, i proventi del Bond, integralmente allocati già nel corso del primo anno dall'emissione, sono stati destinati per il 58,4% al finanziamento di nuovi progetti e per il 41,6% al rifinanziamento di progetti già presenti nel portafoglio di Intesa Sanpaolo. Complessivamente sono stati 76 i progetti finanziati con circa 460.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> evitate annualmente, corrispondenti a più di 2,8 milioni di viaggi in aereo andata/ritorno Milano-Roma. Il 60,5% dei proventi è stato destinato al fotovoltaico, il 13,3% all'eolico, il 15,1% alle bioenergie, il 9,3% all'idroelettrico e l'1,8% all'efficienza energetica.

A novembre 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 di euro, destinato a sostenere i finanziamenti concessi dalla Banca nell'ambito del plafond da 5 miliardi di euro dedicato alla Circular Economy, incrementato di 1 miliardo di euro nel 2020 in seguito all'operazione con UBI. A dicembre 2020 Intesa Sanpaolo ha pubblicato il primo report sull'utilizzo dei proventi del Green Bond focalizzato sulla Circular Economy [\[i\]](#) totalmente allocati nel primo anno. Il report include anche la certificazione della società di revisione, ed ha ottenuto la Second Party Opinion di ISS ESG. Il 50,5% dei proventi è stato allocato per il finanziamento di nuovi progetti e il 49,5% per il rifinanziamento di progetti esistenti. La ripartizione dei progetti del portafoglio Circular Economy al 31 ottobre 2020 è la seguente: il 36,9% è stato destinato a processi produttivi alimentati da fonti rinnovabili o risorse riciclate e/o prodotti da esse derivati, il 32,7% allo sviluppo di prodotti e/o servizi

che aumentano significativamente l'efficacia e l'efficienza nel consumo delle risorse, all'interno dell'azienda o della sua catena di fornitura, il 12,5% a soluzioni che estendono il ciclo di vita dei prodotti e/o dei materiali, il 12,3% a tecnologie innovative che promuovono il modello di economia circolare, il 5,6% alla progettazione e/o realizzazione di prodotti che possono essere interamente riciclati o compostati all'interno di un processo efficiente di raccolta, separazione e riciclaggio dopo l'uso. Complessivamente si stimano risparmi annuali di oltre 255.000 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub>, pari a 341 tonnellate per milione di euro.

Grazie a quest'emissione, il Green Bond Ratio, la percentuale di obbligazioni verdi in essere a fine esercizio sull'importo totale delle obbligazioni pubbliche in essere di Senior Preferred e Covered Bond destinate ad investitori istituzionali (media mobile a cinque anni), risulta pari a circa 3,6%.

A marzo 2020 il gruppo Intesa Sanpaolo è risultato vincitore dell'Environmental Finance's 2020 Bond Awards per l'emissione del Green Bond focalizzato sulla Circular Economy. Anche UNEP FI (Programma delle Nazioni Unite per l'ambiente e la finanza) ha riconosciuto l'impegno di Intesa Sanpaolo nell'ambito della diffusione dei valori dell'economia circolare nel report Financing Circularity: Demystifying Finance for the Circular Economy, pubblicato a ottobre 2020, il report cita in particolare il Green Bond focalizzato sulla Circular Economy.

## CULTURA E INIZIATIVE GREEN

Numerose sono le iniziative per la diffusione della cultura ambientale verso i collaboratori e i clienti (per le iniziative in ambito Circular Economy vedi pag.177), tra cui:

### FORMAZIONE

Per tutti i collaboratori in Italia è disponibile la piattaforma multimediale Apprendo che approfondisce anche le tematiche ambientali e del climate change. Dal 2019 è disponibile il modulo formativo La sfida del cambiamento climatico, che a fine 2020 è stato frutto da circa 4.500 collaboratori.

Sulle tematiche di tutela ambientale per i dipendenti di Intesa Sanpaolo sono disponibili on line sulla piattaforma Apprendo due corsi obbligatori per le risorse direttamente coinvolte nell'applicazione dei Sistemi di Gestione Ambientale e dell'Energia (circa 7.000 persone). Per tutte le altre risorse è invece disponibile un corso facoltativo con lo scopo di diffondere buone pratiche. Il corso è stato reso disponibile anche per i dipendenti di Intesa Sanpaolo Vita, Intesa Sanpaolo Assicura e Fideuram Vita che occupano gli immobili che hanno ottenuto la certificazione ISO 14001.

Allo stesso modo CIB Bank (Ungheria), ai fini della certificazione ISO 50001, ha formato anche nel 2020 circa 2.000 collaboratori sui temi energetici tramite una piattaforma online e il top management attraverso formazione ad-hoc.

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

Nel corso del 2020 Intesa Sanpaolo Formazione ha proseguito l'attività di sviluppo di digital learning e gestione delle piattaforme formative digitali: Skills4Capital e Skills4Agri. La prima dedicata alle PMI nell'ambito della collaborazione tra Confindustria - Piccola Industria e Intesa Sanpaolo; la seconda, alle imprese del sistema agricolo e agroalimentare italiano, frutto dell'accordo tra Intesa Sanpaolo e Confagricoltura. Abbonandosi alle piattaforme, si può fruire di contenuti formativi e, tra i corsi erogati, 6 presentano un focus particolare sulle tematiche di impatto sociale e ambientale.

## PARTECIPAZIONE A ASSOCIAZIONI E DIBATTITI SUI TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Importante è stata la partecipazione del Gruppo al dibattito internazionale sviluppatisi nel 2020 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 2020 l'attenzione si è focalizzata sulla gestione degli immobili durante il COVID-19 nonché sul green banking procurement.

In tema di finanza sostenibile, è proseguita e si è rafforzata la collaborazione con l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) all'interno degli specifici gruppi di lavoro, soprattutto in merito alle tematiche legate al Piano d'Azione europeo per finanziare la crescita sostenibile. All'interno dell'Associazione, Intesa Sanpaolo ha inoltre partecipato attivamente al Progetto "Sustainable Loans – Supportare le Imprese nel processo di transizione verso la sostenibilità", iniziativa finalizzata a contribuire al percorso di integrazione dei fattori ESG (in particolare Ambiente e Cambiamenti Climatici) nella gestione dei rischi legati all'attività di finanziamento delle imprese e alla definizione del "Vademecum per la Finanza Sostenibile", strumento infoeducativo realizzato congiuntamente da ABI e Associazioni dei Consumatori per comunicare/sensibilizzare, con un

linguaggio semplice e accessibile, il consumatore sui temi della sostenibilità intesa come modello economico consapevole.

Intesa Sanpaolo partecipa al Gruppo di Lavoro sulla Finanza Sostenibile, istituito dal decreto n. 75 del 2020 del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, che ha il compito di elaborare proposte sui temi della finanza sostenibile nel quadro degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Grazie al lavoro svolto dal Gruppo, il Ministero dell'Ambiente ha istituito un sistema volontario di certificazione della sostenibilità ambientale attualmente in fase di sperimentazione anche con la collaborazione di Intesa Sanpaolo. Il sistema fornisce indicatori e metriche di valutazione che consentono di misurare il livello di sostenibilità ambientale di un progetto imprenditoriale che, qualora virtuoso può accedere a specifici finanziamenti.

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

Il Gruppo ha continuato anche la collaborazione con le principali associazioni di categoria europee, contribuendo ai lavori della Federazione Bancaria Europea (FBE) in materia di Sustainable Finance e Sustainable Development Goals (SDGs), dell'Associazione per i Mercati Finanziari in Europa (AFME), di European Issuers, in materia di Sustainable Corporate Governance, e di European Mortgage Federation – European Covered Bond Council (EMF-ECBC), in materia di mutui verdi. In particolare, Intesa Sanpaolo ha contribuito alla redazione delle posizioni del settore su alcuni dei principali documenti (legislativi e non-legislativi) pubblicati nel 2020.

Nel corso del 2020 Intesa Sanpaolo ha partecipato attivamente a tre gruppi di lavoro di European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG). Tra questi, la Project Task Force on Climate-related Reporting, terminata con la presentazione del rapporto How to improve climate-related reporting, nel febbraio 2020. L'obiettivo principale è stato l'analisi e l'identificazione delle buone pratiche di reportistica aziendale, sia per quanto riguarda gli impatti finanziari del rischio climatico sulle aziende, sia per quanto riguarda l'impatto delle attività delle aziende sull'ambiente (la c.d. doppia materialità) prendendo in considerazione le esigenze degli utilizzatori e di coloro che elaborano la reportistica. La collaborazione con EFRAG è continuata partecipando ai lavori della "Project task force on preparatory work for the elaboration of possible EU non-financial reporting standards". La task force risponde ad una richiesta ufficiale di consulenza tecnica, da parte della Commissione europea, per l'elaborazione di possibili standard di informativa non finanziaria che potrebbe rientrare nella revisione della direttiva europea sull'informativa non finanziaria. Infine, un rappresentante di Intesa Sanpaolo è stato nominato nel "Advisory Panel on Intangibles (API)", che fornirà al Gruppo di Esperti Tecnici dell'EFRAG le sue competenze in materia contabile e di settore, su aspetti specifici degli intangibili.

Studi e Ricerche per il Mezzogiorno (SRM), è un centro studi del Gruppo volto alla diffusione della conoscenza e della cultura economica, con focus particolare sullo sviluppo del Mezzogiorno, sulla Maritime Economy e sull'Energia. Nel corso del 2020 SRM ha partecipato a numerosi incontri e seminari nazionali ed internazionali (svolti in modalità digitale) su ambiente, Green Economy, Blue Economy e sostenibilità ampliando la capacità di analisi dei fenomeni. SRM, tra l'altro, aderisce anche a SOS LOG, Associazione per lo sviluppo della logistica sostenibile che ha come obiettivo la diffusione di informazioni, ricerche e iniziative rivolte a diffondere la cultura dei trasporti e della logistica sostenibile.

Intesa Sanpaolo ha confermato il proprio impegno allo sviluppo delle energie rinnovabili in Africa, quale Socio Fondatore di Res4Africa. La Fondazione, a cui partecipano alcuni dei principali protagonisti del settore dell'energia italiani ed europei, ha l'obiettivo di promuovere un contesto di mercato, regolatorio e finanziario che consenta la realizzazione di investimenti nelle energie rinnovabili nel continente Africano. Nel 2020 l'attività della Fondazione oltre all'usuale organizzazione di eventi e seminari business-to-government, alla realizzazione di studi di mercato e all'organizzazione di seminari di capacity building si è particolarmente dedicata allo sviluppo del programma di sostegno alle rinnovabili denominato RenewAfrica.

Intesa Sanpaolo è partner di Energy & Strategy del Politecnico di Milano nell'ambito dell'osservatorio sui trend di mercato nei comparti della produzione di energia da fonti rinnovabili e dell'innovazione nel settore dell'energia.

## STUDI

Nel 2020 è proseguito l'impegno nello sviluppo di progetti di studio e di ricerca in campo ambientale. Di seguito alcune delle più importanti pubblicazioni realizzate:

- Il sesto Rapporto sulla Bioeconomia - La Bioeconomia in Europa - realizzato dalla Direzione Studi e Ricerche di Intesa Sanpaolo che, oltre a presentare nuove stime sul valore di tale realtà, include un'analisi sulla filiera agroalimentare in Italia e in Europa con un focus specifico sulla sua sostenibilità;

- Le performance delle imprese di trasporto pubblico locale, frutto della consolidata collaborazione della Direzione Studi e Ricerche con ASSTRA sul tema del trasporto pubblico locale, prende in considerazione l'impatto del COVID-19 sul settore, la dinamica della domanda di mobilità e i problemi di congestione e inquinamento, a fronte dei quali si sta diffondendo la consapevolezza che solo il rafforzamento, l'efficientamento e la riqualificazione dell'offerta di trasporto pubblico locale possano favorire uno sviluppo sostenibile del Paese;
- Il Rapporto Analisi dei Settori Industriali (ASI), a cura della Direzione Studi e Ricerche di Intesa Sanpaolo e di Prometeia, contiene nella 98esima edizione un approfondimento dedicato alla transizione green dell'industria italiana, a confronto con quella dei principali competitor europei. Dall'analisi emerge come il manifatturiero italiano sia il secondo meno intensivo per le emissioni GHG dopo quello tedesco;
- La trasformazione green del manifatturiero europeo: il punto su emissioni climalteranti e frontiera tecnologica, uno studio della Direzione Studi e Ricerche che approfondisce il tema della transizione green dell'industria, e dell'Italia in generale;
- La ricerca sulla "Rotta Marittima Artica" e le sue prospettive di crescita, argomento fortemente legato ai cambiamenti climatici ed alla sostenibilità realizzata da Studi e Ricerche per il Mezzogiorno (SRM) insieme ad Intesa Sanpaolo;
- Il Rapporto Annuale Italian Maritime Economy 2020 da parte di SRM che ha dato rilievo alla sostenibilità e alla Blue Economy, presentato nell'ambito della manifestazione internazionale Naples Shipping Week e in altri eventi web a livello nazionale ed internazionale; la ricerca continua ad essere un punto di riferimento sul tema per istituzioni, operatori di settore, associazioni di categoria, infrastrutture e mondo accademico. Argomenti "guida" di quest'anno sono stati l'intermodalità ferroviaria e la sostenibilità, ritenuti due driver per combattere la pandemia e rendere più resiliente il sistema logistico del Paese. Nel 2020 è stato realizzato altresì uno studio su come abbattere i costi esterni della logistica insieme ad ALIS (Associazione per la Logistica e l'Intermodalità Sostenibile) ed uno sul settore dei container con Contship (multinazionale del settore logistica) che ha dato grande rilievo alla sostenibilità della logistica come driver di sviluppo delle imprese;
- Il Rapporto 2020 sull'energia nel Mediterraneo dell'Osservatorio sull'Energia nel Mediterraneo, progetto sviluppato da SRM insieme all'Energy Security Lab (ESL) del Politecnico di Torino. Il Rapporto ha rivolto, tra l'altro, grande attenzione alle energie rinnovabili, all'idrogeno, al settore del gas ed agli investimenti energetici nell'area del Mediterraneo;
- La collana di ricerca di SRM, Un Sud che innova e produce, è stata arricchita con un nuovo studio sulla transizione tecnologica nelle filiere produttive: sostenibilità ed innovazione come chiave di sviluppo, realizzato con il contributo della Direzione Studi e Ricerche di Intesa Sanpaolo e di Intesa Sanpaolo Forvalue. Ha affrontato il tema della domanda ed offerta di innovazione, pubblica e privata, a supporto della crescita dei territori e per promuovere un modello di produzione innovativa, interconnessa ed ecosostenibile.

## EVENTI E INIZIATIVE

Al fine di sensibilizzare clienti e collaboratori alle tematiche ambientali, il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce a varie iniziative il cui obiettivo è quello di diffondere sempre di più la cultura della sostenibilità e le buone pratiche. I principali eventi internazionali a cui il Gruppo ha partecipato nel 2020 sono stati la Giornata Mondiale dell'Ambiente (World Environment Day), promossa dall'UNEP - il Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente – quest'anno dedicata alla biodiversità e la Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti, promossa dalla Commissione Europea. In Italia, Intesa Sanpaolo ha inoltre aderito alla Giornata del Risparmio energetico nell'ambito della campagna M'illumino di meno. Tra le iniziative del perimetro delle International Subsidiary Banks, si segnala che CIB Bank (Ungheria) ha partecipato all'Earth Hour del WWF mentre Bank of Alexandria (Egitto) e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno promosso l'Earth Day delle Nazioni Unite. VÚB Banka (Slovacchia), anche in concomitanza di alcune iniziative ambientali internazionali, ha organizzato delle sessioni formative al fine di sensibilizzare i dipendenti ad uno stile di vita green.

Intesa Sanpaolo ha lanciato a fine 2020 Formula Green: + operazioni online = - CO<sub>2</sub>eq. Lo scopo è diffondere presso i clienti consapevolezza relativamente all'impatto ambientale delle proprie attività/operazioni bancarie e sostenere iniziative con effetti ambientali positivi. Ogni volta che il cliente Retail acquista un prodotto bancario con l'Offerta a Distanza o attraverso il canale self, senza recarsi fisicamente in filiale, viene informato che, grazie alla sua scelta, sono state evitate emissioni di CO<sub>2</sub>. Inoltre, il cliente può approfondire l'argomento sulla pagina dedicata sul sito della Banca, dove è evidenziato che le sottoscrizioni di prodotti online effettuate in un anno dai clienti multicanale di Intesa Sanpaolo hanno consentito minori emissioni di CO<sub>2</sub>eq per 570 tonnellate (dati validati dal partner Lifegate). Al gesto virtuoso dei clienti che acquistano senza recarsi in filiale si affianca l'impegno del Gruppo che, tramite una donazione, offre sostegno concreto a progetti di tutela dell'ambiente presenti sulla piattaforma di crowdfunding del Gruppo, For Funding. In questo contesto, Intesa Sanpaolo ha partecipato con la Fondazione Comunità Milano 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.

Intesa Sanpaolo ha contribuito per 250.000 euro, pari a 8.000 alberi che verranno piantumati nell'ambito del progetto.

Nel 2020 Intesa Sanpaolo ha dato vita al progetto, tutt'ora in corso, "Diamo una casa alle api" in collaborazione con il WWF, che intende sostenere la salvaguardia di tali insetti impollinatori. Il progetto si propone di realizzare aree nelle Oasi WWF per l'alimentazione degli impollinatori, Case delle Api o Bee Hotel da posizionare in orti, parchi urbani e Oasi per favorire la nidificazione e alcune camere trap per misurare le abitudini delle api. Intesa Sanpaolo, oltre a promuovere il progetto sulla piattaforma For Funding, contribuisce donando 30 euro per ogni mutuo Green e 10 euro per ogni prestito Green erogato. La devoluzione terminerà il 30 Giugno 2021, ovvero al raggiungimento dell'obiettivo di raccolta pari a 350.000 euro.

Infine, si segnalano due eventi a invito, non aperti al pubblico indistinto, organizzati dalla Divisione IMI Corporate & Investment Banking nel 2020 in ambito Sostenibilità:

"The European green deal: the way for a new Italian renaissance", il webinar, rivolto principalmente ad aziende operanti in ambito Energy, con la partecipazione del Sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Ministero dello Sviluppo Economico. E' stato illustrato il contesto europeo e il ruolo delle politiche pubbliche italiane focalizzati sulla transizione energetica, energie rinnovabili, efficienza energetica, mobilità sostenibile e relativi investimenti in tecnologie innovative;

"Il nuovo ruolo della Finanza Sostenibile e il Piano Europeo per la ripresa", una virtual conference a cui sono intervenuti il Direttore Generale della Direzione Sostegno alle riforme strutturali della Commissione Europea e il Ministro per gli Affari Europei. L'evento è stato focalizzato sul piano delle misure UE e i suoi pilastri in termini di finanza sostenibile, con particolare attenzione alla realtà italiana e alle opportunità di rilancio per le aziende nazionali.

# Impatti ambientali diretti

## POLITICHE AZIENDALI

L'impegno di Intesa Sanpaolo per l'ambiente si concretizza in strumenti di autoregolamentazione in materia ambientale ed energetica che definiscono le linee strategiche e operative entro cui il Gruppo realizza le iniziative di salvaguardia ambientale e di riduzione della propria impronta ecologica. Il Codice Etico di Gruppo e le Regole in materia ambientale ed energetica, approvati dal vertice aziendale, definiscono i principi e le Linee Guida relativi alla responsabilità ambientale del Gruppo e al presidio degli impatti generati dalla propria attività. In particolare, 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 tutti coordinati da una struttura posta all'interno della Direzione Centrale Tutela Aziendale, a diretto riporto del Consigliere Delegato e CEO. 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. Per tradurre in azioni concrete l'impegno per la tutela dell'ambiente nella stessa Direzione è posta anche la figura dell'Energy Manager. Per gli ambiti di competenza è istituito anche il ruolo del Mobility Manager nella Direzione Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

Una struttura dedicata – Corporate Social Responsibility (CSR) – ha il compito di presidiare gli ambiti di responsabilità sociale e ambientale del Gruppo, tra cui il tema più specifico del cambiamento climatico.

Inoltre, ai sensi del D. Lgs. 152/2006 e successive modifiche, dal 2019 il responsabile della Direzione Centrale Tutela Aziendale è stato anche nominato Responsabile Ambientale, a cui sono stati attribuiti ampi poteri decisionali, organizzativi e di spesa, ivi compreso quello di preventiva approvazione di ogni modifica del processo produttivo che possa rilevare ai fini ambientali. Il Gruppo gestisce attentamente i rischi legati ai cambiamenti climatici promuovendo comportamenti adattivi o diretti alla loro mitigazione e sviluppando, nel contempo, una cultura incentrata sulla prevenzione. Per un'analisi dettagliata si rimanda alla sezione Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change (vedi pag. 69).

## CLIMATE CHANGE ACTION PLAN

In coerenza agli impegni assunti dal Gruppo in tema di responsabilità ambientale, sin dal 2009 Intesa Sanpaolo ha elaborato obiettivi di medio-lungo termine attraverso la predisposizione di specifici piani di azione. Il primo Piano Ambientale di Intesa Sanpaolo ha coperto il periodo 2009-2013, cui ha fatto seguito quello relativo al 2013-2016. Entrambi i Piani si sono posti obiettivi misurabili in tema di risparmio energetico, di risparmio economico e di abbattimento delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Il perimetro di interesse, limitato all'Italia nel primo Piano, si è andato via via ampliando, con l'inclusione di diverse Banche Estere.

Nel 2017 è stato predisposto da CSR, in collaborazione con le Direzioni Centrali Immobili e Logistica, Acquisti, Tutela Aziendale, la Divisione International Subsidiary Banks e le Aree di Governo Chief Operating Officer e Chief IT, Digital and Innovation Officer, un nuovo Piano Ambientale - Climate Change Action Plan - con obiettivi al 2022 e al 2037, che è stato sottoposto al Comitato Rischi e approvato dal CEO. Nel Piano, il Gruppo Intesa Sanpaolo declina obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> legate alle proprie attività, prendendo come anno di riferimento, anche per i fattori di emissione, il 2012, al fine di storizzare i risultati conseguiti. Il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi fissati viene effettuato con cadenza annuale da parte di CSR ed i risultati sono oggetto di analisi con le relative strutture di competenza.

Gli obiettivi al 2022 prevedono, tra gli altri, una riduzione delle emissioni assolute riconducibili ai consumi energetici (diretti ed indiretti) del 37% rispetto al 2012. Nel periodo 2012-2020 è già stata raggiunta una riduzione del 43%, che risulta però essere influenzata dagli effetti sui consumi energetici dovuti all'emergenza COVID-19.

Il Piano prevede, inoltre, obiettivi di consumo e produzione di energia da fonte rinnovabile. In particolare:

- l'aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili, dal 76% di fine 2012 all'81% di fine 2022. Si segnala che nel 2020 il consumo di energia elettrica rinnovabile ha superato l'84%;
- il mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico, tenuto conto dei vincoli e delle caratteristiche del patrimonio immobiliare. Nel 2020 si conferma la produzione di oltre 1.000 MWh annui.

Infine, in coerenza agli accordi internazionali sul clima, sono stati previsti target di lungo periodo al 2037 ed in particolare, come prosecuzione dell'obiettivo di medio periodo del 2022, è prevista una riduzione delle emissioni dirette e indirette (Market-based) del 43% rispetto al 2012.

A seguito dell'integrazione di UBI nel perimetro di Gruppo il Climate Change Action Plan è stato aggiornato nel 2020, con la ricostituzione della baseline 2012 e confermando anche sul nuovo perimetro gli obiettivi di riduzione delle emissioni, di medio e lungo periodo, previsti dal Piano iniziale. Inoltre, con riferimento alle fonti energetiche rinnovabili, è stato definito un nuovo obiettivo correlato all'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile pari all'89% entro il 2022. Nel 2020 l'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile ha già raggiunto l'88%.

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

Intesa Sanpaolo ha da tempo ottenuto da parte di un ente terzo internazionale la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale, dell'Energia e della Salute e Sicurezza secondo gli standard ISO 14001, 50001 e 45001, applicato in tutte le filiali e i palazzi dislocati sul territorio italiano. Il Sistema prevede un continuo processo di monitoraggio degli obiettivi ed è sottoposto a verifiche interne effettuate allo scopo di valutare il livello di performance raggiunto rispetto a quanto atteso.

Il mantenimento nel tempo delle condizioni di idoneità delle misure adottate è assicurato da un sistema di controlli articolati su tre livelli, che prevede l'effettuazione di verifiche su un campione di filiali e palazzi e sulle attività svolte presso le sedi centrali. Mentre i primi due livelli consistono in controlli svolti da funzioni aziendali interne, il terzo livello è appannaggio di un ente terzo internazionale che attesta la conformità del Sistema e rilascia la certificazione. Molte sono le funzioni aziendali coinvolte nell'applicazione del Sistema di Gestione, ognuna per i propri ambiti di competenza: la Direzione Centrale Tutela Aziendale come struttura responsabile del coordinamento del Sistema, la Direzione Centrale Immobili e Logistica in qualità di funzione che accentra le attività immobiliari, la Direzione Politiche di Sviluppo Learning Academy 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. È fondamentale la leadership esercitata dall'Alta Direzione nell'identificazione di obiettivi e strategie, nell'individuazione delle risorse necessarie per lo sviluppo e l'applicazione del Sistema e come funzione che si fa carico delle istanze e delle aspettative degli Stakeholder, sempre più attenti al presidio dei rischi e alla gestione delle opportunità derivanti da tematiche non finanziarie, tra le quali rientrano quelle ambientali.

In occasione dell'annuale Riesame della Direzione, al quale partecipano in diversi momenti sia i vertici della Banca che le strutture più operative, viene valutata 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. In quella sede vengono valutati inoltre il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi, i risultati delle verifiche interne effettuate nel corso dell'anno precedente, l'analisi delle competenze del personale, l'efficacia della formazione erogata, le attività da implementare per il miglioramento del Sistema e gli eventuali cambiamenti nei fattori interni ed esterni da cui possono derivare rischi e opportunità per la Banca.

In occasione dell'ultima certificazione Intesa Sanpaolo ha adeguato in Italia il proprio Sistema di Gestione dell'Energia al più recente standard internazionale (2018) che adotta un'impostazione di testo, termini e definizioni comuni alle altre norme ISO e ne facilita la compatibilità e l'integrazione (High Level Structure).

Nel 2020 si è inoltre completato il processo di certificazione secondo lo standard ISO 14001 e 45001 delle società della Divisione Insurance.

Nel 2020 la sussidiaria ungherese CIB Bank ha rinnovato con successo la propria certificazione energetica degli immobili e dei servizi passando al nuovo standard ISO 50001:2018. A metà dicembre 2020 la Banca ha superato, con esito positivo, il processo di audit incentrato sulle nuove procedure, regolamenti e responsabilità oltre alla raccolta dei dati, la misurazione dei consumi e la condivisione degli stessi con la rete di filiali sul territorio ungherese.

## EMISSIONI ATMOSFERICHE E CONSUMI ENERGETICI

La mitigazione ed il contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> rivestono un ruolo importante nelle politiche del Gruppo che, con il Climate Change Action Plan, ha identificato nel medio periodo specifiche azioni volte alla riduzione della propria impronta ambientale e, conseguentemente, delle proprie emissioni. Questo in un'ottica di miglioramento continuo della propria performance ambientale, che ha già visto importanti riduzioni dei consumi elettrici e termici, e delle conseguenti emissioni, da ormai oltre un decennio (-59,7% le emissioni Scope1 + Scope2 Market-based rispetto al 2008).

Il 2020 è risultato essere un anno anomalo dal punto di vista dei consumi in considerazione dell'emergenza dovuta al COVID-19 che ha influito, in particolar modo, su quelli elettrici (vedi box "L'impatto sui consumi elettrici del COVID-19"). In generale il 2020 ha visto una riduzione dei consumi di energia elettrica del 12,4% e di energia termica del 3,4%.

Conseguentemente, anche le emissioni di gas ad effetto serra di Scope1 + Scope2 Market-based risultano in diminuzione del 13,1%, riduzione comunque pari al 15,9% nel caso di Scope1 + Scope2 calcolate con il metodo Location-based.

In generale, le emissioni di gas ad effetto serra del Gruppo Intesa Sanpaolo sono rendicontate in CO<sub>2</sub> equivalente, in coerenza con lo standard internazionale GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol) sotto forma di:

- emissioni dirette Scope1, riferite all'utilizzo di combustibili per il riscaldamento e la flotta;

- emissioni indirette Scope2, per la climatizzazione centralizzata e l'energia elettrica;
- emissioni indirette Scope3, legate ad attività dell'azienda ma non controllate direttamente dalla stessa (carta, rifiuti, macchine d'ufficio, ecc.).

## EFFICIENZA E OTTIMIZZAZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI

### L'IMPATTO SUI CONSUMI ENERGETICI DEL COVID-19

L'emergenza dovuta al COVID-19 ha comportato una riorganizzazione delle modalità gestionali e operative di tutto il Gruppo Intesa Sanpaolo. In generale le Filiali del Gruppo Intesa Sanpaolo sono rimaste sempre operative seppur con alcune limitazioni di orario. Anche i Palazzi del Gruppo sono rimasti operativi seppure con una presenza media del personale notevolmente ridotta a seguito dell'utilizzo dello smart working quale modalità di prevenzione del rischio COVID-19 ed in alcuni Paesi esteri si è azzerata in alcuni brevi periodi. In Italia, con l'obiettivo di ottimizzare i consumi energetici rispetto alla presenza di personale sono state attivate oltre 25.000 riconfigurazioni orarie dei servizi energetici nel solo periodo da marzo a maggio.

L'obiettivo di garantire la massima sicurezza dei collaboratori negli spazi aziendali e contrastare il rischio di contagio da COVID-19 è però anche passato 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. A livello cautelativo tutti gli impianti di ventilazione sono costantemente mantenuti in funzionamento alla massima portata per fornire maggiore quantità di aria esterna per ogni persona.

Nonostante ciò, grazie alla gestione attenta dei consumi, si può stimare che in Italia i saving derivanti dal minor uso degli stabili dovuto al COVID-19 siano stati pari a circa 24 GWh.

Oltre a quanto sopra evidenziato in tema di COVID-19 ed al ridimensionamento di alcuni immobili, la riduzione dei consumi energetici nel 2020 è dovuta alle continue azioni di efficienza energetica messe in atto nel Gruppo Intesa Sanpaolo sia in Italia che all'estero. Il Gruppo Intesa Sanpaolo ormai da parecchi anni ha adottato Regole di sostenibilità ambientale per la realizzazione di filiali sostenibili, di ristrutturazioni dei siti o per la realizzazione di nuove filiali che tengono conto dei più recenti e aggiornati criteri per il miglioramento dell'efficienza energetica e gestionale.

Inoltre, ogni anno vengono messe in atto una serie di iniziative volte alla riduzione dei consumi energetici; qui di seguito alcune di esse:

Progetto	Descrizione	Stima dei risparmi annuali
Sostituzione impianti di illuminazione (Italia, Egitto, Ucraina) Investimenti totali: 33.000 euro	Lampade tradizionali o a basso consumo sono state sostituite con le nuove tecnologie a LED in diverse filiali e uffici centrali	Risparmio energetico annuo: 493.000 kWh Risparmio economico annuo: 51.600 euro Riduzione emissioni potenziali CO <sub>2</sub> : 179 t
Interventi di sostituzione o manutenzione di impianti di climatizzazione e condizionamento (Italia, Slovacchia, Slovenia) Investimenti totali: 2.711.000 euro	È proseguita l'attività di sostituzione di impianti di climatizzazione invernale ed estiva	Risparmio energetico annuo: 8.189.000 kWh Risparmio economico annuo: 1.605.000 euro Riduzione emissioni potenziali CO <sub>2</sub> : 2.334 t
Manutenzione straordinaria di facciate e infissi (Italia) Investimenti totali: 443.000 euro	Sono stati effettuati interventi di ristrutturazione degli immobili con sostituzione di infissi e miglioramento del cappotto termico	Risparmio energetico annuo: 48.000 kWh Risparmio economico annuo: 11.000 euro Riduzione emissioni potenziali CO <sub>2</sub> : 15 t
Altre azioni di ottimizzazione ed efficienza energetica (Italia) Investimenti totali: 876.000 euro	Sono stati effettuati ulteriori azioni di ottimizzazione ed efficienza energetica diversi dai precedenti o che includono diversi interventi sopra evidenziati	Risparmio energetico annuo: 1.930.000 kWh Risparmio economico annuo: 370.000 euro Riduzione emissioni potenziali CO <sub>2</sub> : 557 t

Le azioni puntuali sopra evidenziate sono inoltre affiancate da importanti iniziative avviate in Italia.

Da alcuni anni la gestione ed il governo dei consumi energetici degli immobili viene gestita da una piattaforma centralizzata, denominata Sigi Energia, collegata a sensori installati negli edifici (datalogger e sonde di temperatura). Grazie a tali sensori, installati in oltre 3.000 Filiali, il monitoraggio e la gestione dei consumi energetici, elettrici e termici, viene garantito per oltre il 95% dei consumi di tale cluster di edifici. La piattaforma, grazie a specifici algoritmi ed a un sistema di alert, identifica tempestivamente le aree di ottimizzazione, ed invia in automatico la richiesta di intervento al manutentore. Una delle ultime evoluzioni, implementata nel 2020, prevede l'analisi dei flussi in ingresso ed uscita dei collaboratori correlato ai dati della curva di consumo dell'energia. Questa ultima analisi risulta fondamentale, non solo per ottimizzare ulteriormente i consumi di energia, ma soprattutto per migliorare il confort dei collaboratori.

Con riferimento ai grandi edifici invece, che presentano sempre molti e complessi dati, nel 2020 l'attenzione di Intesa Sanpaolo si è focalizzata sulla creazione, in collaborazione con Microsoft, di una nuova piattaforma informatica ad essi dedicata. Questa nuova soluzione permette di analizzare i dati non solo nel loro complesso, come avviene con Sigi Energia, ma andando a monitorare i consumi distinti per i vari servizi e piani, consentendo una migliore conduzione degli impianti. Ci sono inoltre importanti benefici «intangibili», quali un aumento nella produttività della filiera di gestione del building e l'aumento del comfort percepito da chi occupa questi spazi, grazie al fatto che la probabilità di anomalie diventa estremamente ridotta. Nel 2020 l'analisi ha riguardato due grandi immobili, a Milano e Vicenza, e sarà estesa nel 2021 ai CED e ad altri immobili.

Grazie alle azioni realizzate in questi ultimi anni, il Gruppo, in Italia, ha potuto inoltre usufruire di detrazioni fiscali per circa 6,9 milioni di euro nel periodo 2015-2020, di cui circa 970.000 euro nel 2020.

Da segnalare inoltre che, a conferma di una gestione sostenibile degli edifici, il Grattacielo di Intesa Sanpaolo di Torino, oltre ad aver ricevuto già nel 2015 il livello LEED Platinum per la costruzione dell'edificio, ha ottenuto nel 2019 e nel 2020 il livello Platinum anche nella categoria di gestione sostenibile degli edifici (LEED Existing Buildings Operations & Maintenance – EB O&M).

E' infine importante segnalare che il Gruppo Intesa Sanpaolo effettua anche un'attenta analisi dei rischi potenziali legati al cambiamento climatico, volta sia a prevenire possibili interruzioni dei servizi sia ad evitare costi straordinari di gestione degli immobili (vedi pag. 69).

## ENERGIA RINNOVABILE

Oltre alle azioni di efficienza energetica volte a ridurre il proprio impatto ambientale, il Gruppo Intesa Sanpaolo si è impegnato, laddove possibile, nel produrre l'energia elettrica attraverso l'installazione di impianti fotovoltaici e ad acquistare energia elettrica da fonte rinnovabile. Il consumo totale di energia elettrica da fonte rinnovabile ha raggiunto circa l'84% del consumo totale.

L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile proviene dagli impianti fotovoltaici installati in Italia, 9 di taglia inferiore ai 20 kWp e 5 di grandi dimensioni, e da due impianti in Slovenia. Nel 2020 l'autoproduzione del Gruppo Intesa Sanpaolo è stata pari a 1.082 MWh con un risparmio economico generato dal mancato acquisto di energia elettrica pari a circa 215.000 euro, ed un totale di CO<sub>2</sub> evitata pari a 527 tonnellate.

Nelle società del Gruppo del perimetro Italia l'acquisto di energia da fonte rinnovabile copre circa il 99%.

All'estero la situazione è diversificata, anche in relazione a limitazioni imposte da alcune legislazioni nazionali. Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia) anche quest'anno ha azzerato le proprie emissioni con l'acquisto del 100% di energia da fonte idroelettrica, Privredna Banka Zagreb (Croazia) acquista circa il 60% della propria energia elettrica da fonte rinnovabile e Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg il 22%. Inoltre, utilizzano una parte di energia elettrica da fonte rinnovabile, grazie al mix energetico nazionale, Intesa Sanpaolo Bank Albania (100%), Banca Intesa Beograd (Serbia) (27%), VÚB Banka (Slovacchia) (15%) e CIB Bank (Ungheria) (9%).

## MOBILITY

Nell'ambito della Direzione Affari Sindacali Politiche del Lavoro, il Mobility Management è la funzione dedicata ad agevolare gli spostamenti casa-lavoro dei collaboratori, per migliorarne la qualità e per favorire modalità di trasporto sostenibili. L'impegno è di tradurre in azioni concrete quanto emerso dall'ascolto dei collaboratori, al fine di proporre un articolato ventaglio di opzioni per gli spostamenti quotidiani e declinare le azioni dei Piani di Spostamento Casa Lavoro.

I principali obiettivi perseguiti dal Gruppo Intesa Sanpaolo in merito sono la riduzione dell'uso del mezzo di trasporto privato individuale, come richiesto dal c.d. Decreto Ronchi, il miglioramento della sicurezza stradale, come previsto dallo standard internazionale ISO 39001:2012, e la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del Gruppo.

Con riferimento a quest'ultimo obiettivo, si segnalano di seguito le iniziative più significative:

- diffusione del Lavoro e della Formazione Flessibile, che coniugano in modo innovativo la gestione della vita

- privata con le esigenze organizzative aziendali (vedi pag. 162);
- sottoscrizione di un accordo sindacale in materia di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, che ha introdotto anche misure per favorire l'avvicinamento alla residenza o al domicilio delle persone che lavorano in località distanti e con particolari esigenze di carattere personale;
  - piattaforma Mobility Office attraverso la quale l'uso dei mezzi di trasporto pubblico viene promosso fornendo ai collaboratori la possibilità di richiedere abbonamenti annuali direttamente dalla propria postazione di lavoro, godendo anche di tariffe agevolate e con un'opzione di rateizzazione (il servizio è attivo in alcune città - Bologna, Firenze, Milano, Padova, Roma, Torino e Venezia);
  - servizio di navette aziendali disponibile a Torino/Moncalieri, Milano/Assago e Padova/Sarmeola di Rubano che ha riflessi positivi sull'ambiente (si stimano circa 500 tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate) oltre che sulla qualità della vita delle persone; anche in Bank of Alexandria (Egitto) è disponibile un servizio navetta a Il Cairo e ad Alessandria d'Egitto;
  - 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. Per promuovere l'utilizzo del car pooling e incrementare le iscrizioni, nel 2021 si lavorerà per l'estensione dell'attuale servizio. Altre forme di condivisione dell'auto sono attive in Intesa Sanpaolo Bank Albania, CIB Bank (Ungheria), Banca Intesa Beograd (Serbia), Pravex Bank (Ucraina), Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina e in VÚB Banka (Slovacchia);
  - 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. In Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia) e CIB Bank (Ungheria), e VÚB Banka (Slovacchia), sono disponibili biciclette di proprietà della Banca. Appositi parcheggi per le biciclette sono presenti in Intesa Sanpaolo Bank Albania ed Eximbank (Moldavia) come anche in Privredna Banka Zagreb (Croazia), CIB Bank (Ungheria) e VÚB Banka (Slovacchia) dove, in aggiunta, i collaboratori possono beneficiare di ulteriori servizi (spogliatoi e docce). Inoltre, in CIB Bank dal 2018, al fine di ridurre l'utilizzo del taxi, è stato sottoscritto un contratto per l'utilizzo del car sharing che si avvale esclusivamente di auto elettriche;
  - incentivo alla mobilità leggera, attraverso diverse iniziative, quali: la possibilità di ricoverare bici pieghevoli e/o monopattini all'interno degli spazi aziendali, un programma di installazione di rastrelliere per il ricovero di bici tradizionali e a pedalata assistita e contributi dedicati a cura dell'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI);
  - costante impegno nella gestione e nel rinnovamento della flotta aziendale secondo criteri di scelta che promuovono il rispetto dell'ambiente. Nell'ambito dei modelli proposti da policy, sono stati inclusi veicoli ad alimentazione ibrida, laddove adatti alle previsioni di utilizzo dei driver. Proseguono anche le attività finalizzate a un maggiore impiego di auto in pool ad alimentazione ibrida/elettrica;
  - sviluppo della comunicazione da remoto per le attività di ascolto e per quelle di lavoro, con l'utilizzo massivo di Skype for Business, in sostituzione di spostamenti casa-lavoro e trasferte.

## GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE

Il Codice Etico e le Regole in materia ambientale ed energetica individuano fra le responsabilità del Gruppo l'attenta valutazione delle conseguenze della sua attività sugli ecosistemi e la riduzione della propria impronta ecologica. Per questo motivo, una gestione responsabile delle risorse risulta prioritaria per il Gruppo Intesa Sanpaolo al fine di mitigare il proprio impatto sull'ambiente.

### CARTA, TONER E CANCELLERIA

Nel 2020, l'operatività e gli acquisti del Gruppo Intesa Sanpaolo hanno visto cambiare abitudini e modi di lavorare. L'attivazione dello smart working diffuso, soprattutto nelle sedi centrali del Gruppo, ha fatto sì che l'acquisto di carta abbia subito una brusca frenata sia come dato assoluto (-24,5% rispetto al 2019), sia come parametro per addetto (-19,7% rispetto al 2019).

Anche gli acquisti di toner, la cui rendicontazione nel perimetro estero si è affinata nel 2020, hanno subito un drastico calo (-15,4% rispetto al 2019 in dato assoluto).

La riduzione del consumo di carta è proseguita anche nel 2020, grazie anche alla realizzazione di azioni di dematerializzazione. Considerando solamente le azioni avviate negli ultimi cinque anni, nel 2020 si è avuto un risparmio di carta di circa 2.370 tonnellate, corrispondenti a 3.940 t di CO<sub>2</sub> evitata e un risparmio teorico economico di circa 4,2 milioni di euro.

Hanno contribuito al raggiungimento di questi risparmi sia azioni avviate nei confronti della clientela sia azioni interne.

In Italia, ad esempio, è proseguito il processo di dematerializzazione dei contratti: 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 2020, è stato esteso a ulteriori prodotti e servizi dedicati alle persone giuridiche, tra cui: l'adesione ai servizi a distanza e i prodotti di finanziamento a breve termine. Tali sviluppi denotano una progressiva estensione dell'operatività dematerializzata nell'ambito delle persone giuridiche, che verrà ulteriormente ampliata nell'arco del 2021. 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 verso la clientela della Società Italiana di Revisione e Fiduciaria (Siref). Anche alcune filiali estere del Gruppo, quali Londra e Hong Kong, hanno avviato azioni di dematerializzazione delle contabili verso la propria clientela.

Procede inoltre il processo di trasformazione digitale anche nelle filiali del perimetro delle International Subsidiary Banks dove l'utilizzo dei tablet, già in essere per la raccolta della firma durante le operazioni transazionali in Privredna Banka Zagreb (Croazia), VÚB Banka (Slovacchia), Intesa Sanpaolo Bosna i Hercegovina, CIB Bank (Ungheria), Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), è stato esteso ai processi di vendita. Oltre alla dematerializzazione dei contratti, il tablet viene utilizzato per semplificare e migliorare la customer experience di clienti e gestori offrendo processi completamente integrati con le piattaforme online. Anche in Pravex Bank (Ucraina) sono state avviate azioni di dematerializzazione dei contratti verso la clientela.

Dal punto di vista delle azioni avviate internamente al Gruppo, nell'ambito del programma triennale per la digitalizzazione di tutti i sistemi e servizi HR di Gruppo, sono proseguiti sia il processo di dematerializzazione delle comunicazioni destinate ai collaboratori (merito, premi, assegnazioni, trasferimenti, part-time, etc.), sia le attività propedeutiche al progetto di revisione dei processi di print management. Un processo di razionalizzazione del parco stampanti, con risparmi in termini di carta, toner e conseguente CO<sub>2</sub> è stato anche avviato in Intesa Sanpaolo Bank Albania.

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.

Infine, con riferimento alla cancelleria eco-sostenibile nel 2020 è continuato il processo di sensibilizzazione di tutte le Società del Gruppo nell'acquisto di materiali a basso impatto ambientale. In totale nel 2020 sono state acquistate circa 34 tonnellate di cancelleria ecosostenibile di cui 30 tonnellate di materiale contenente carta (block notes, post-it, cartelline, etc.) ed il restante tra penne a sfera, 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 residuale alla produzione del freddo per la climatizzazione.

Nel 2020 il consumo di acqua pro capite del Gruppo è risultato pari a 19 metri cubi per addetto. L'aumento del consumo di acqua è da mettere in relazione in primis al fatto che il dato viene ricavato dalla spesa sostenuta correlata al ricevimento delle bollette, ma anche al fatto che le disposizioni in materia di prevenzione dell'infezione da COVID-19 emanate dall'OMS invitavano ad aumentare la frequenza del lavaggio e disinfezione delle mani quale metodo per contrastare la diffusione del virus.

## 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. Nel 2020, in Italia, sono proseguiti i monitoraggi relativi al radon e all'amianto ai quali si sono aggiunti monitoraggi ambientali connessi all'emergenza COVID-19.

Con riferimento al radon, in accordo con quanto prescritto dalle nuove norme introdotte nel 2020 che fissano per i luoghi di lavoro sotterranei delle soglie di azione più restrittive rispetto alle precedenti in funzione del livello di concentrazione, la Direzione Centrale Tutela Aziendale effettua campagne di misurazione della concentrazione media annua al fine di salvaguardare la salute dei dipendenti. Nel caso in cui i livelli di concentrazione superino le soglie previste viene nominato un consulente esterno per l'individuazione di misure di mitigazione del rischio. Nel caso gli interventi di risanamento non siano sufficienti al rispetto del limite di riferimento, la norma prevede che l'Esperto di Radioprotezione effettui una Valutazione di Dose Efficace per la verifica del rispetto del limite massimo di riferimento per essa prevista. Nel 2020 non si evidenziano situazioni di superamento di quest'ultimo limite.

Allo stesso modo, sebbene l'attività svolta dai dipendenti di Intesa Sanpaolo non esponga di fatto i lavoratori a polveri e materiali contenenti amianto, anche nel 2020 la Direzione Centrale Tutela Aziendale ha effettuato la valutazione del rischio specifico per tutti i luoghi di lavoro. Le misurazioni effettuate, secondo le tempistiche di legge, da un Esperto Qualificato alla Gestione e Controllo dei materiali contenenti amianto, hanno confermato che non vi è alcuna contaminazione in atto: tutti i valori rilevati risultano inferiori alla soglia prevista dalla

vigente normativa e sono assimilabili a quelli presenti nell'ambiente esterno.

Nel 2020 inoltre, in Italia, sono stati effettuati anche dei monitoraggi utili a valutare la qualità dell'aria interna agli ambienti di lavoro in seguito alla gestione degli impianti, così come previsto dalla procedura aziendale sviluppata in seguito all'emergenza COVID-19. I risultati delle indagini 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.

## CORRETTA GESTIONE DEI RIFIUTI

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

Con l'avvio della fase emergenziale dovuta al COVID-19 presso le Filiali e i Palazzi del Gruppo si è posta la necessaria attenzione allo smaltimento dei dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti, etc.), secondo la legislazione vigente. In Italia ad esempio sono stati predisposti appositi contenitori in cui confluiscano esclusivamente tali materiali che vengono successivamente smaltiti tramite la raccolta indifferenziata comunale. Nel 2020 i rifiuti speciali prodotti dal Gruppo sono risultati pari a circa 3.200 tonnellate (35,4 kg per addetto), in diminuzione rispetto al 2019 grazie alla minor presenza in ufficio dei collaboratori. Soltanto il 5,9% dei rifiuti viene smaltito in discarica, lo 0,8% viene destinato all'incenerimento con recupero energetico ed il restante 93,3% viene valorizzato attraverso il riciclo o riutilizzo/recupero.

## ALTRE INIZIATIVE GREEN

In linea con le Regole in materia di sostenibilità per gli acquisti delle macchine da ufficio, il Gruppo Intesa Sanpaolo valuta l'impatto ambientale relativo all'acquisto e all'utilizzo responsabile delle seguenti apparecchiature: fotocopiatrici, stampanti, computer da tavolo, monitor per computer e stand alone, notebook e ATM/ MTA. Nell'ottica della valorizzazione degli aspetti di sostenibilità vengono considerate sia le normative di legge e i vigenti requisiti di conformità in materia, sia specifici criteri di valutazione ambientale.

Inoltre, come ulteriore elemento di supporto alla valutazione, 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.



Diritti umani

## I TEMI RILEVANTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è da sempre impegnato nella tutela dei diritti umani in coerenza ai valori espressi nel Codice Etico.

Consapevole che le proprie attività producono direttamente o indirettamente impatti sui diritti umani, Intesa Sanpaolo ha definito gli ambiti di responsabilità verso ciascuno Stakeholder. Sono stati infatti considerati gli impatti verso 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.
Personne del Gruppo	Salute e sicurezza dei lavoratori e contrasto alle condizioni di disagio e stress	pag. 167
Personne del Gruppo	Contrasto alle molestie del personale	pag. 162
Personne del Gruppo	Libertà di associazione sindacale	pag. 153
Personne del Gruppo	Non discriminazione, pari opportunità ed equa retribuzione	pag. 159
Personne del Gruppo	Vita familiare attraverso politiche di conciliazione casa-lavoro	pag. 162
Personne del Gruppo	Salvaguardia della sicurezza sociale tramite la previdenza complementare	pag. 164
Clienti	Politiche e soluzioni per il contrasto alle rapine	pag. 99
Clienti/Persone del Gruppo	Privacy dei dati personali e sensibili	pag. 84
Clienti	Inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili	pag. 106
Fornitori	Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura	pag. 147
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. 68
Comunità	Vita culturale e attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani	pag. 130
Ambiente	Tutte	pag. 172

## PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

I Principi Guida su Imprese e Diritti Umani dell'ONU, approvati nel 2011, sanciscono il dovere dello Stato di proteggere i diritti umani, il dovere delle imprese di rispettarli ovunque esse operino (indipendentemente dalla capacità o volontà degli Stati di adempiere ai loro obblighi) e la necessità di rafforzare l'accesso ad appropriati ed efficaci rimedi per le vittime di abuso da parte delle imprese.

Le imprese, infatti, possono generare attraverso la propria attività diversi impatti in materia di diritti umani: positivi, come l'offerta di servizi innovativi che migliorano la qualità della vita delle persone; o negativi, come lo sfruttamento dei lavoratori o il trasferimento forzato di persone o intere comunità. Inoltre, le aziende possono essere coinvolte indirettamente in violazioni compiute da altre imprese o Stati.

Un'istituzione finanziaria come Intesa Sanpaolo, con il suo ruolo di intermediario, attiva una catena di valore che coinvolge molteplici individui, enti, imprese, Stati. Per questo motivo, oltre al rispetto della normativa di riferimento cui è soggetta in tutti i paesi in cui opera, è impegnata a individuare, mitigare e ove possibile prevenire, le potenziali violazioni dei diritti umani legate alle proprie attività, come raccomandato dai Principi Guida su Imprese e Diritti Umani dell'ONU.

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI 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	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		
	2018	2019	2020
Infortuni sul lavoro	260	268	173
Collaboratori iscritti a un sindacato (% sul totale)*	66,0%	64,8%	64,2%
Collaboratori in part-time (% sul totale)	11,8%	11,9%	12,2%
Collaboratori che aderiscono al lavoro flessibile	oltre 11.500	circa 17.250	circa 65.500
Segnalazioni al Codice Etico per presunte discriminazioni	10	12	6
Cause in essere per mobbing**	0	2	3
Segnalazioni per presunte violazioni al Codice Privacy (Italia)	115	77	101
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	0,26	0,46	0,12
Fornitori iscritti al Supplier Gate*** (n.)	3.161	5.569	7.352
Progetti sottoposti a screening Equator Principles****:			
Numero	20	11	10
Importo accordato (milioni di euro)	993	825	1.182
Liberalità gestite a livello centrale che sono rivolte a categorie vulnerabili e svantaggiate (% sul totale)	92%	95%	92%

\* 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 79,1%.

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

\*\*\* Tutti i fornitori inseriti nel portale sono soggetti ad accertamenti sull'etica del business, sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente.

\*\*\*\* Nel 2020 l'importo accordato soggetto allo screening degli Equator Principles è risultato pari al 78,4% 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 Corporate Social Responsibility attraverso:

- la verifica dell'attuazione e governo del Codice Etico di Gruppo, anche con una valutazione di parte terza in linea con lo standard internazionale UNI ISO 26000, con specifica evidenza degli ambiti riconducibili al tema dei diritti umani;
- la rendicontazione di sostenibilità, che prevede il coinvolgimento degli Stakeholder e definisce gli obiettivi di miglioramento e i relativi indicatori di misurazione, sottoposta alla certificazione di un auditor indipendente esterno al Gruppo;
- l'analisi delle aree di rischio potenziale in materia di diritti umani che evidenzia per ogni principio presente nelle convenzioni internazionali i possibili impatti delle attività aziendali sugli Stakeholder e la normativa aziendale di riferimento.

Tenuto conto degli esiti del monitoraggio, Intesa Sanpaolo si impegna a:

- valutare la necessità di aggiornamento della policy;
- definire linee guida di intervento per prevenire e mitigare i possibili impatti negativi sui propri Stakeholder;
- emanare, se necessario, ulteriori documenti nell'ambito di specifici diritti e attività.

Come ulteriore garanzia per tutti gli Stakeholder è attiva la casella del Codice Etico (codice.etico@intesasanpaolo.com) alla quale chiunque può segnalare eventuali inosservanze con garanzia di riservatezza e non ritorsione. Per quanto riguarda le segnalazioni pervenute nel 2020, riconducibili all'ambito dei diritti umani, si veda pag. 61.

L'ambito dei diritti umani è stato, anche quest'anno, oggetto di verifica di parte terza ai sensi dei principi e dei contenuti della norma ISO 26000. L'attestazione nel 2020 mostra un ulteriore incremento nella valutazione rispetto al 2019, grazie all'esistenza di normative, procedure e best practice che vanno oltre rispetto alla mera conformità normativa, capaci di tutelare i diritti umani elencati nella relativa policy, in relazione alle principali categorie di Stakeholder. In particolare, quest'anno il Gruppo si è distinto positivamente per le azioni e le misure poste in essere per tutelare i propri collaboratori e i clienti durante la pandemia da COVID-19, ponendo le persone al centro e salute, sicurezza e benessere come questioni prioritarie; 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 2020 (per maggiori approfondimenti si rimanda alla pag. 23). Si confermano tra gli aspetti di miglioramento: l'opportunità di rafforzare le misure di monitoraggio su tutti i fornitori di servizi che comportino la presenza di personale dei fornitori presso gli uffici di Intesa Sanpaolo (Stakeholder Fornitori); l'opportunità di dare maggior evidenza nella rendicontazione in merito ai processi in atto per indagare e valutare il rispetto dei diritti umani da parte dei soggetti beneficiari degli interventi di credito e finanziamenti (Stakeholder Comunità).

L'ambito dei diritti umani è stato verificato trasversalmente, interessando i seguenti temi:

Temi	Aspetti indagati	Rating medio dei temi 2019 (0-5)	Rating medio dei temi 2020 (0-5)
Tutela del lavoro	Rispetto dei diritti delle persone in termini di tutela dell'occupazione e accesso alla rappresentanza sindacale	Italia 4,7 Estero 3,9	Italia 4,7 Estero 4,0
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo	Rispetto dei diritti delle persone in termini di welfare e qualità della vita in azienda; salute e sicurezza dei collaboratori; clima aziendale	Italia 5 Estero 4	Italia 5 Estero 4,2
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Rispetto dei diritti delle persone in termini di valorizzazione delle diversità	Italia 4,7 Estero 4,2	Italia 4,7 Estero 4,2
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Rispetto dei diritti delle persone in termini di accessibilità; tutela del cliente; salute e sicurezza del cliente	Italia 4,8 Estero 4,5	Italia 4,8 Estero 4,7
Integrità nella condotta aziendale	Rispetto dei diritti delle persone in termini di tutela della privacy e rispetto delle norme giuslavoristiche	Italia 4,9 Estero 4	Italia 5,0 Estero 4,1
Investimenti e assicurazione sostenibili	Rispetto dei diritti umani negli investimenti	Italia 4,7 Estero 4	Italia 4,8 Estero 4,1
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	Rispetto dei diritti umani nei finanziamenti	Italia 4,9 Estero 4	Italia 5,0 Estero 4,1

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

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



Obiettivi di miglioramento

# Obiettivi di miglioramento

## IL PIANO DI IMPRESA 2018-2021

Nel Piano di Impresa 2018-2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo rimane prioritaria una solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore, mantenendo un'elevata patrimonializzazione e riducendo significativamente il profilo di rischio senza oneri straordinari per gli azionisti.

Il Piano conferma il ruolo di Intesa Sanpaolo come Banca dell'economia reale e con una redditività sostenibile, che crea valore per tutti gli Stakeholder, con oltre 300 miliardi di euro di contributo all'economia nel quadriennio. Il Gruppo punta anche a rafforzare la leadership nella Corporate Social Responsibility e a diventare un punto di riferimento per la società in termini di responsabilità sociale e culturale, accrescendo al tempo stesso l'impegno interno all'inclusione.

A gennaio 2020 Intesa Sanpaolo si è impegnata a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo un programma di erogazioni di 50 miliardi, in Italia, nel corso dei prossimi anni.

Una strategia più compiuta che include gli obiettivi sarà condivisa in occasione della presentazione del nuovo Piano d'Impresa.

<b>Azionisti</b>	Dividendi cash con payout ratio dell'85% per il 2018, 80% per il 2019, 75% per il 2020 e 70% per il 2021		
<b>Società</b>	Famiglie e imprese	<p>Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale per circa 250 miliardi di euro (~500.000 nuovi investimenti finanziati)</p> <p>Focus su una piattaforma multi-canale volta a offrire a tutti i clienti un'offerta digitale all'avanguardia; 70% delle attività digitalizzate nel 2021 dal 10% nel 2017; ~2,8 miliardi di euro in investimenti per completare la trasformazione digitale, rafforzamento delle pratiche di cyber security</p> <p>Lancio di un nuovo fondo (ISP Fund for Impact, allocando entro il 2021 lo 0,5% del patrimonio netto, stimabile nell'ordine di ~250 milioni di euro) che consentirà l'erogazione di credito con impatto sociale per 1,25 miliardi di euro a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale (nuove famiglie, studenti universitari, ricercatori e nuova imprenditoria), diventando la prima Impact Bank al mondo</p> <p>Rafforzamento della leadership in investimenti responsabili a disposizione della clientela</p>	 <b>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</b>
Comunità		<p>Estensione dell'iniziativa Cibo e riparo per le persone in difficoltà con l'allocazione di fondi che assicurino 10.000 pasti al giorno, 6.000 posti letto e 3.000 medicinali e capi di abbigliamento al mese</p> <p>Nuovo credito a medio-lungo termine a supporto delle imprese sociali per circa 0,7 miliardi di euro, confermandosi il più grande finanziatore del Terzo Settore in Italia</p> <p>Costituzione di un'unità dedicata alla gestione del Patrimonio artistico, culturale e storico per promuovere l'arte e la cultura in Italia e all'estero</p>	 <b>9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</b>
Fornitori		Acquisti e investimenti per circa 11 miliardi di euro	 <b>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</b>
Settore pubblico		Imposte (dirette e indirette) per circa 13 miliardi di euro	 <b>1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ</b>
			 <b>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</b>

## Collaboratori

Spese del personale per circa 24 miliardi di euro (a favore di oltre 90.000 famiglie)

Investimenti in formazione per circa un miliardo e ~46 milioni di ore di formazione nel 2018-2021 con circa 11,9 milioni di ore di formazione nel 2021 da 6,6 milioni nel 2017

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

Assunzione di almeno 1.650 persone per supportare la crescita del core business e favorire il ricambio generazionale

Nuovi programmi di incentivazione a lungo termine collegati ai principali indicatori del Piano (con la partecipazione di tutti i dipendenti al capitale di Intesa Sanpaolo) per favorire la creazione di valore a lungo termine per tutti gli Stakeholder

Sviluppo dei migliori programmi innovativi al fine di favorire una leadership distintiva per i manager del Gruppo (Scuola dei Capi internazionale ~7.000 manager)

Programma internazionale per i giovani talenti (~500 risorse), per rafforzare la community di "middle management" internazionale mediante programmi di formazione e percorsi di carriera personalizzati

Implementazione di una nuova piattaforma HR internazionale volta ad assicurare l'equità interna e la meritocrazia mappando ~2.400 ruoli manageriali

Dialogo continuo con le persone del Gruppo per supportarne il benessere e il contributo ai miglioramenti organizzativi, in linea con i valori e la cultura di Intesa Sanpaolo (Process and People Care)

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

Focus sui programmi di flessibilità (tra cui smart working esteso a circa 24.000 persone nel 2021 da 8.000 nel 2017, per migliorare la produttività e la soddisfazione delle persone e ottimizzare l'utilizzo degli spazi, part-time e contratto di lavoro misto)



## Ambiente

Riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del 37% nel periodo 2012-2022 (Climate Change Action Plan)

Allocazione di uno specifico plafond di finanziamenti (5 miliardi di euro) e lancio di un fondo di investimento dedicato alla Circular Economy



Indicatori\*

\* L'eventuale mancata quadratura dei dati riportati nelle tabelle e nei grafici dipende dagli arrotondamenti.

# Governance e gestione dei rischi

## ORGANI DI GOVERNO

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

	2020
Uomini	12
Donne	7
<=30	0
30-50	2
>50	17
Indipendenti*	14
Incontri	26
Partecipazione [%]	98%

\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

### COMITATO PER IL CONTROLLO SULLA GESTIONE

	Membri	Indipendenti*	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato per il Controllo sulla Gestione	5	5	48	100

\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

### COMITATI ENDOCONSILIARI

Comitati	Membri	Indipendenti*	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato Remunerazioni	5	3	18	100
Comitato Nomine	5	3	13	100
Comitato Rischi	5	3	45	100
Comitato per le operazioni con parti correlate e soggetti collegati	5	5	17	94

\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

### COMUNICAZIONE VERSO IL MERCATO

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		
Presentazioni, roadshow e incontri	2018	2019	2020
Presentazioni istituzionali del Gruppo	58	58	64
Comunicazioni finanziarie pubbliche	215	179	261
Roadshow	71	69	38
Europa	57	53	2
Stati Uniti	12	14	0
Asia	2	2	0
Altro*	-	-	36
Incontri con investitori e analisti	485	407	411
di cui:			
Incontri con investitori e analisti su tematiche ESG**	23	33	36
Risposte a richieste ricevute	12.000	12.000	12.000

\*Virtual meetings

\*\*ESG: tematiche ambientali, sociali e di governance

## LA GOVERNANCE DELLA CSR

Codice Etico: segnalazioni di presunte inosservanze pervenute	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*
	2018	2019	2020	2020
Clienti	112	98	86	87
Collaboratori	19	31	16	16
Fornitori	0	1	1	1
Comunità	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>131</b>	<b>130</b>	<b>103</b>	<b>104</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	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*
	2018	2019	2020	2020
Segnalazioni ricevute	21	17	21	26
Segnalazioni risultate non pertinenti	4	7	8	9
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	17	10	13	17

\* 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*
	2019			2020			2020
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
Partecipanti [n.]	46.995	9.877	56.872	19.992	11.178	31.170	34.324
Ore di formazione specifica [n.]***	50.983	25.345	76.328	16.969	25.557	42.526	45.850
Dirigenti [%]	46,5	17,3	36,8	28,9	58,4	38,5	33,7
Quadri [%]	72,9	36,0	67,0	28,4	50,9	32,0	29,0
Aree professionali [%]	71,4	45,6	63,1	34,2	48,8	38,9	34,9
% collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione della corruzione	71,6	42,8	64,1	31,7	49,5	36,4	32,6
% di ore per formazione specifica sulla prevenzione della corruzione	1,6	2,6	1,8	0,5	3,0	1,0	0,8

\* 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 nel dettaglio a partire dal 2019.

\*\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

\*\*\*\* La formazione obbligatoria ha carattere ciclico non necessariamente annuale; nello specifico quella Anticorruzione è point in time, ovvero prodotta solo a seguito di variazioni normative, mentre quella Antiriciclaggio ha periodicità triennale; in particolare, le iniziative obbligatorie su Anticorruption sono state avviate il 31/10/2019 e sono ancora valide; perciò i dati di fruizione 2019 e 2020 vanno letti in un continuo e il loro confronto attesta come la grande maggioranza dei dipendenti Intesa Sanpaolo abbia fruito della formazione Anticorruption già nel 2019 immediatamente a seguito della pubblicazione dei contenuti e solo una parte minoritaria abbia adempiuto all'obbligo nel 2020; per contro il nuovo Piano Triennale Antiriciclaggio ha visto il suo avvio proprio nel 2020.

Formazione per la prevenzione del riciclaggio**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)****						ISP + UBI*
	2019			2020			2020
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
Partecipanti [n.]	59.899	13.177	73.076	55.177	14.966	70.143	79.221
Ore di formazione specifica [n.]***	183.231	47.368	230.599	280.856	38.012	318.869	337.893
Dirigenti [%]	67,1	23,7	52,7	52,4	41,0	48,7	42,6
Quadri [%]	91,3	50,2	84,8	85,6	60,6	81,6	74,3
Aree professionali [%]	92,0	60,2	81,8	89,7	68,8	82,9	77,0
% collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio	91,3	57,1	82,4	87,4	66,3	81,8	75,3
% di ore per formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio	5,7	4,8	5,5	8,0	4,4	7,3	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).

\*\* Dati rilevati nel dettaglio a partire dal 2019.

\*\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

\*\*\*\* La formazione obbligatoria ha carattere ciclico non necessariamente annuale; nello specifico quella Anticorruzione è point in time, ovvero prodotta solo a seguito di variazioni normative, mentre quella Antiriciclaggio ha periodicità triennale; in particolare, le iniziative obbligatorie su Anticorruption sono state avviate il 31/10/2019 e sono ancora valide; perciò i dati di fruizione 2019 e 2020 vanno letti in un continuo e il loro confronto attesta come la grande maggioranza dei dipendenti Intesa Sanpaolo abbia fruito della formazione Anticorruption già nel 2019 immediatamente a seguito della pubblicazione dei contenuti e solo una parte minoritaria abbia adempiuto all'obbligo nel 2020; per contro il nuovo Piano Triennale Antiriciclaggio ha visto il suo avvio proprio nel 2020.

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Partecipanti [n.]**	39.700	13.853	53.553	60.645	16.738	77.383	57.375	17.136	74.511	84.515	
Ore di formazione specifica [n.]***	278.788	44.454	323.242	234.214	72.713	306.927	297.825	63.569	361.394	383.743	
Dirigenti [%]	18,5	19,7	18,9	71,1	24,3	55,6	63,4	71,2	65,9	57,9	
Quadri [%]	57,3	61,2	57,9	92,5	59,8	87,3	90,0	71,6	87,0	79,8	
Aree professionali [%]	59,7	60,7	60,0	92,9	77,8	88,1	92,3	77,4	87,5	81,4	
Partecipanti [%]	58,0	59,9	58,5	92,4	72,6	87,3	90,9	75,9	86,9	80,4	
Ore di formazione specifica / Totale ore di formazione [%]***	10,4	4,4	8,8	7,3	7,4	7,3	8,5	7,4	8,3	6,9	

\* 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 (anti-corruzione e anti-riciclaggio) sono considerati una sola volta.

\*\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della libera concorrenza	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Partecipanti	47.499	477	47.976	54.748	0	54.748	57.986	1.448	59.434	65.422	
Ore erogate (aula + online)**	71.690	1.248	72.938	1.149.496	0	1.149.496	1.212.660	2.843	1.215.503	1.291.367	

\* 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	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Partecipanti	38.243	1.798	40.041	46.342	1.789	48.131	58.338	3.362	61.700	70.849	
Ore erogate (aula + online)**	1.195.044	28.157	1.223.201	1.208.421	4.795	1.213.215	1.549.767	9.301	1.559.068	1.665.660	

\* 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	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Partecipanti	46.259	5.637	51.896	59.568	3.260	62.828	56.617	5.235	61.852	67.385	
Ore erogate (aula + online)**	37.119	6.383	43.501	73.038	8.472	81.510	61.831	10.334	72.165	77.277	

\* 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*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Sanzioni	4	3	7	27	1	28	13	0	13	16	
Importo [migliaia di euro]	0,6	2,7	3,4	6,4	1,5	7,9	1,8	0,0	1,8	2,8	

\* 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*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Sanzioni	7,0	2,0	9,0	20	2	22	7	0	7	7	
Importo [migliaia di euro]	11,7	0,1	11,8	42,4	0,5	42,9	40,0	0,0	40,0	40,0	

\* 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*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Risoluzione rapporto di lavoro	7	110	117	17	96	113	6	96	102	102	
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	53	1	54	46	2	48	37	4	41	41	
Mansioni e qualifiche	25	20	45	23	20	43	20	10	30	30	
Previdenza e assistenza	1	6	7	2	3	5	1	3	4	4	
Trattamento economico	92	42	134	12	47	59	8	42	50	50	
Comportamento antisindacale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Cause per mobbing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Varie	6	41	47	3	28	31	1	28	29	34	
Richieste avanzate dalla Direzione Provinciale del Lavoro	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	
Attive (promosse dalla Banca verso i collaboratori)	0	115	115	0	110	110	1	103	104	109	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Provvedimenti disciplinari	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	276	153	429	292	108	400	225	74	299	322	
Riduzione della retribuzione	1	83	84	0	49	49	0	59	59	59	
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	155	0	155	172	0	172	103	0	103	111	
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	21	122	143	23	90	113	16	71	87	87	
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	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	663	49.636	765	16.425	37.085	- 758	- 2.062
BOSNIA ED ERZEGOVINA	552	58.682	- 78	19.435	13.486	- 2.346	- 2.136
BRASILE	36	16.677	-	2.969	616	- 664	- 512
ISOLE CAYMAN	10	2.260	2	- 1.247	523	-	-
CINA***	152	104.832	87.409	11.539	5.214	4.767	- 3.442
CROAZIA	3.973	608.163	33.675	326.251	214.286	- 17.083	- 41.931
REPUBBLICA CECA**	-	31.027	1.733	11.321	472	395	- 353
EGITTO	4.494	757.427	423	231.156	202.468	- 45.873	- 60.951
FRANCIA***	37	42.719	52.068	53.234	1.613	- 2.748	- 18.615
GERMANIA**	36	17.281	3.483	10.188	1.203	- 2.320	- 2.320
UNGHERIA	2.348	220.859	25.338	65.831	104.080	- 19.150	- 16.832
IRLANDA	175	3.250.798	18.857	429.222	4.639	- 58.670	- 57.985
ITALIA	62.228	27.599.387	5.643.772	6.424.107	7.947.961	- 65.322	- 1.397.156
GIAPPONE**	15	8.193	5.588	5.493	602	- 1.886	- 1.886
LUSSEMBURGO	330	1.103.310	115.892	855.749	61.343	- 31.020	- 114.141
MOLDAVIA	358	13.299	167	3.008	14.654	- 618	- 765
POLONIA**	13	11.888	15.574	8.481	164	- 1.694	- 1.694
QATAR**	4	-3	-	7	310	- 7	- 7
ROMANIA	533	61.844	89	13.639	29.166	- 1.553	- 2.710
RUSSIA	1.111	69.651	10.900	7.369	22.473	- 979	- 1.560
SERBIA	3.109	321.473	- 444	120.220	84.034	- 11.264	- 13.804
SINGAPORE**	26	12.755	24.744	7.496	924	- 500	- 794
SLOVACCHIA	4.163	535.727	48.876	145.604	119.030	- 66.449	- 26.498
SLOVENIA	673	86.959	2.114	25.546	33.625	- 2.477	- 4.237
SPAGNA**	21	25.102	14.180	19.267	671	- 5.411	- 6.700
SVIZZERA	-	29.729	216	- 27.020	26.296	- 107	-
TURCHIA**	23	69.493	18.976	64.497	809	- 14.175	- 14.009
STATI UNITI**	172	327.854	324.582	81.989	720	- 6.590	- 15.151
UCRAINA	872	24.769	277	- 3.924	10.931	19	-
EMIRATI ARABI UNITI**	43	50.945	81.522	36.882	1.780	- 152	- 348
REGNO UNITO***	370	225.846	70.705	104.150	30.562	- 42.787	- 22.482
<b>Totale aziende Gruppo Intesa Sanpaolo</b>	<b>86.539</b>			<b>9.068.882</b>			
<b>Rettifiche di consolidamento</b>				<b>3.396.627</b>			
<b>Consolidato Gruppo Intesa Sanpaolo</b>	<b>86.539</b>			<b>5.672.255</b>			

I dati indicati sono relativi al periodo d'imposta 2019; ciò in quanto, al fine di soddisfare lo standard GRI, il Gruppo ISP 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"). Di conseguenza, 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. Per approfondimenti si rinvia alla sezione 21 della Nota integrativa consolidata - Parte C - del Bilancio consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2019.

\* 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 ISP 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 ISP 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>

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI
	2019	2020	2020
<b>Indici di efficienza del personale [milioni di euro]</b>			
Finanziamenti verso clientela / Numero dei dipendenti	4,44		4,37
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,20		0,18
Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup> / Numero dei dipendenti	10,78		11,05
<b>Indici patrimoniali</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2020</b>
Patrimonio netto / Finanziamenti verso clientela	14,2%	16,0%	14,3%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup>	5,8%	6,4%	5,6%
<b>Coefficienti di solvibilità</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2020</b>
Capitale primario di Classe 1 (CET1) al netto delle rettifiche regolamentari/Attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio)	13,9%		14,7%
Capitale di Classe 1 (TIER 1) / Attività di rischio ponderate	15,3%		16,9%
Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate	17,7%		19,6%
<b>Indici reddituali</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2020</b>
Risultato d'esercizio (di pertinenza della Capogruppo) / Patrimonio netto <sup>3</sup>	8,8%	3,9%	5,9%
Costi operativi / Proventi operativi netti (Cost income Ratio)	51,8%	52,2%	52,4%
<b>Indici di rischiosità</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2020</b>
Sofferenze nette su finanziamenti verso clientela / Finanziamenti verso clientela	1,7%	1,0%	0,9%
Rettifiche di valore su finanziamenti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su finanziamenti verso clientela	65,3%	58,8%	58,3%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2020 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I dati a raffronto sono rieposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in via di dismissione. I dati relativi al Gruppo UBI non sono stati rieposti.
2. Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta bancaria, raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta.
3. Risultato netto, dedotte le componenti non ricorrenti, rapportato al patrimonio netto di fine esercizio. Il patrimonio netto non tiene conto degli strumenti di capitale AT 1 e dell'utile d'esercizio.

\* Per approfondimenti rispetto agli impatti del COVID-19 sulle performance finanziarie si rimanda alla Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo, con particolare riferimento alla sezione "L'approccio del Gruppo Intesa Sanpaolo per la predisposizione del Bilancio al 31 dicembre 2020".

## PROSPETTO DI DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

VOCI DI BILANCIO* [milioni di euro]	2019	2020
	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
10. Interessi attivi e proventi assimilati	10.193	10.183
20. Interessi passivi e oneri assimilati	-3.269	-2.451
40. Commissioni attive	9.658	10.312
50. Commissioni passive <sup>1</sup>	-1.471	-1.581
70. Dividendi e proventi simili	117	86
80. Risultato netto dell'attività di negoziazione	506	628
90. Risultato netto dell'attività di copertura	-61	71
100. Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	1.385	633
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	97	-193
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	1.218	870
c) passività finanziarie	70	-44
110. Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	123	-9
a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-103	57
b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	226	-66
115. Risultato netto delle attività e passività finanziarie di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS 39	3.991	3.463
130. Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-2.201	-4.364
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-2.175	-4.356
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-26	-8
135. Rettifiche/Riprese di valore nette di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS39	-9	-81
140. Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-6	-29
160. Premi netti	10.147	10.842
170. Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-12.673	-12.802
230. Altri oneri/proventi di gestione <sup>2</sup>	774	3.347
250. (parziale) Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) <sup>3</sup>	7	5
280. Utili (perdite) da cessione di investimenti	96	101
320. Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	64	1.136
<b>A Totale valore economico generato</b>	<b>17.371</b>	<b>19.490</b>
190.b (parziale) Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, elargizioni/liberalità ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) <sup>4</sup>	-2.437	-2.855
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI</b>	<b>-2.437</b>	<b>-2.855</b>
190.a Spese per il personale <sup>5</sup>	-6.513	-8.315
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI</b>	<b>-6.513</b>	<b>-8.315</b>
340. Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	10	-8
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI</b>	<b>10</b>	<b>-8</b>
350. (parziale) Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti <sup>6</sup>	0	-694
350. (parziale) Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita ai detentori di strumenti di capitale <sup>7</sup>	-218	-278
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E DETENTORI DI STRUMENTI DI CAPITALE</b>	<b>-218</b>	<b>-972</b>
190.b (parziale) Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-895	-1.021
190.b (parziale) Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	-526	-710
300. (parziale) Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) <sup>8</sup>	-1.724	-429
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI</b>	<b>-3.145</b>	<b>-2.160</b>
190.b (parziale) Altre spese amministrative: elargizioni e liberalità <sup>9</sup>	-9	-12
350. (parziale) Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza <sup>10</sup>	-13	-17
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE</b>	<b>-22</b>	<b>-29</b>
<b>B Totale Valore Economico Distribuito</b>	<b>-12.325</b>	<b>-14.339</b>
200. Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	-73	-793
210. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività materiali	-523	-578
220. Rettifiche/Riprese di valore nette su attività immateriali	-692	-818
250. (Parziale) Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota componente valutativa)	46	-21
260. Risultato netto della valutazione al fair value delle attività materiali e immateriali	-13	-42
270. Rettifiche di valore dell'avviamento	0	-981
300. (Parziale) Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte anticipate e differite)	160	370
350. (parziale) Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota destinata a (prelevata da) riserve	-3.951	-2.288
<b>C Totale Valore Economico Trattenuto (Prelevato) dal Sistema Impresa<sup>11</sup></b>	<b>5.046</b>	<b>5.151</b>

\* I dati del 2020 recepiscono gli effetti del consolidamento del Gruppo UBI a partire dalla data di acquisizione (dunque per il periodo agosto-dicembre). Per ulteriori dettagli si rinvia al Bilancio consolidato 2020.

1. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari sono stati riclassificati tra le Spese per il personale. L'importo del 2020 comprende gli oneri relativi all'accordo di incentivazione all'esodo del personale sottoscritto con le OO.SS. conseguente all'integrazione con UBI Banca.

2. L'importo del 2020 include il negativo goodwill registrato in seguito all'operazione di acquisizione del Gruppo UBI.

3. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite non realizzati, esposte a voce propria.

4. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle elargizioni e liberalità, e dei tributi e altri oneri riguardanti il sistema bancario, esposti a voce propria. A partire dal 2019, in applicazione del principio contabile IFRS 16, non sono più inclusi i canoni di leasing, in quanto l'onere viene rappresentato attraverso l'ammortamento dell'attività relativa al diritto d'uso e come interessi passivi sul debito. L'importo del 2020 comprende gli oneri di integrazione conseguenti all'acquisizione di UBI Banca.

5. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto ricoprono i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari.

6. In entrambi gli esercizi, le distribuzioni agli azionisti sono state determinate in conformità alle Raccomandazioni BCE in tema di dividendi nel contesto conseguente all'emergenza da COVID-19. Per l'esercizio 2020 si è ritenuto di sottrarre all'Assemblea la proposta di distribuire – in parte a carico della Riserva sovrapprezzo – un monte dividendi complessivo di 694 milioni, pari al massimo consentito dalla Raccomandazione della Banca Centrale Europea del 15 dicembre 2020, nel limite di 20 centesimi di punto di Common Equity Tier 1 ratio consolidato al 31 dicembre 2020. Inoltre, subordinatamente all'attesa evoluzione delle indicazioni dell'Autorità di Vigilanza successivamente al 30 settembre 2021, in linea con il Piano di Impresa 2018-2021, si prevede una distribuzione di riserve, a valere sui risultati del 2020, che aggiungendosi ai predetti dividendi porti al pagamento di un ammontare complessivo corrispondente a un payout ratio pari al 75% di 3.505 milioni di utile netto consolidato rettificato. Per l'esercizio 2019, a seguito della revisione in data 31 marzo 2020 delle Proposte all'Assemblea deliberate dal Consiglio di Amministrazione del 25 febbraio 2020, l'utile dell'esercizio 2019 – al netto dell'assegnazione al Fondo di beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale – è stato interamente assegnato a riserve, coerentemente con la Raccomandazione della Banca Centrale Europea del 27 marzo 2020 in merito alla politica dei dividendi.

7. Interessi maturati relativi alle cedute su strumenti di capitale aggiuntivi di classe 1 (AT1), contabilizzati direttamente a patrimonio netto.

8. I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.

9. I dati differiscono da quelli esposti nel capitolo "Supporto alla Comunità" in quanto considerano unicamente la voce "Erogazioni liberali e beneficenza" del Conto Economico.

10. I dati includono le quote assegnate ai fondi beneficenza dalle banche del Gruppo.

11. Rappresentato da rettifiche/riprese di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato al netto dei dividendi distribuiti dalla Capogruppo.

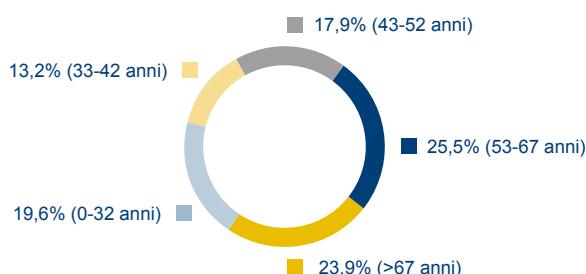
# Società

## CLIENTI

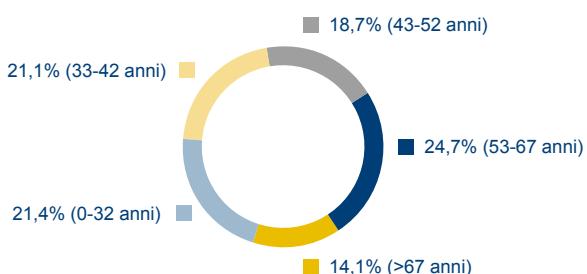
### COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

#### Clienti retail per fasce d'età [% - anni]

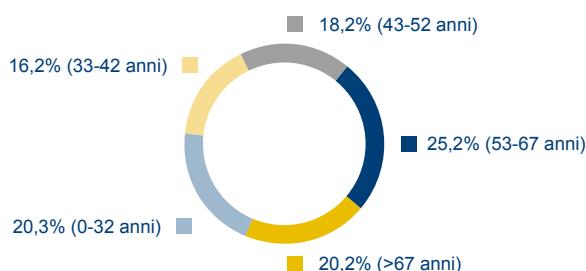
**Italia** (Gruppo Intesa Sanpaolo - escluso Gruppo UBI Banca)



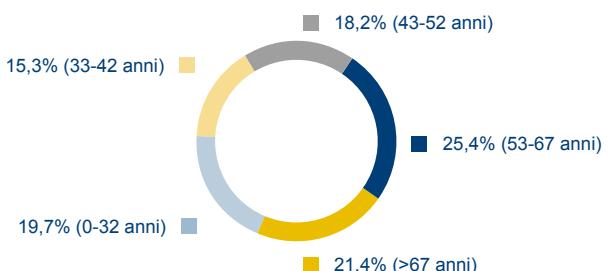
**Esteri** (Gruppo Intesa Sanpaolo - escluso Gruppo UBI Banca)



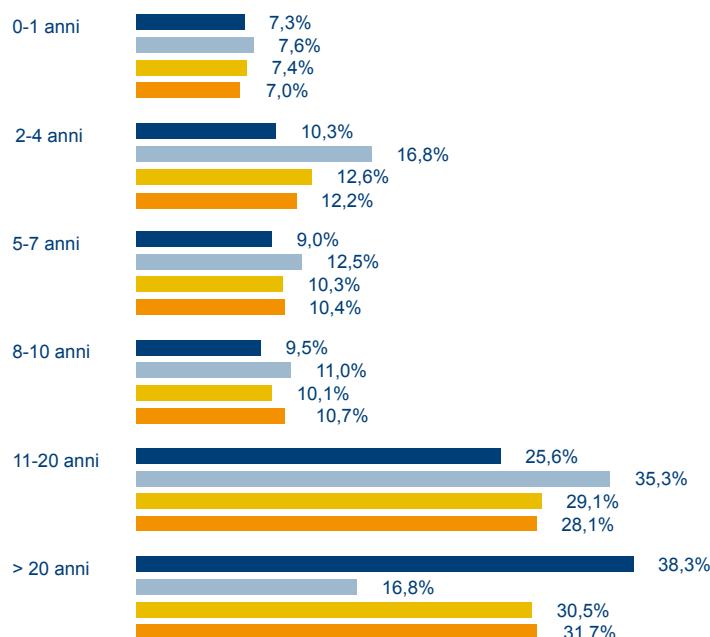
**Gruppo** (Gruppo Intesa Sanpaolo - escluso Gruppo UBI Banca)



**Gruppo ISP+UBI**



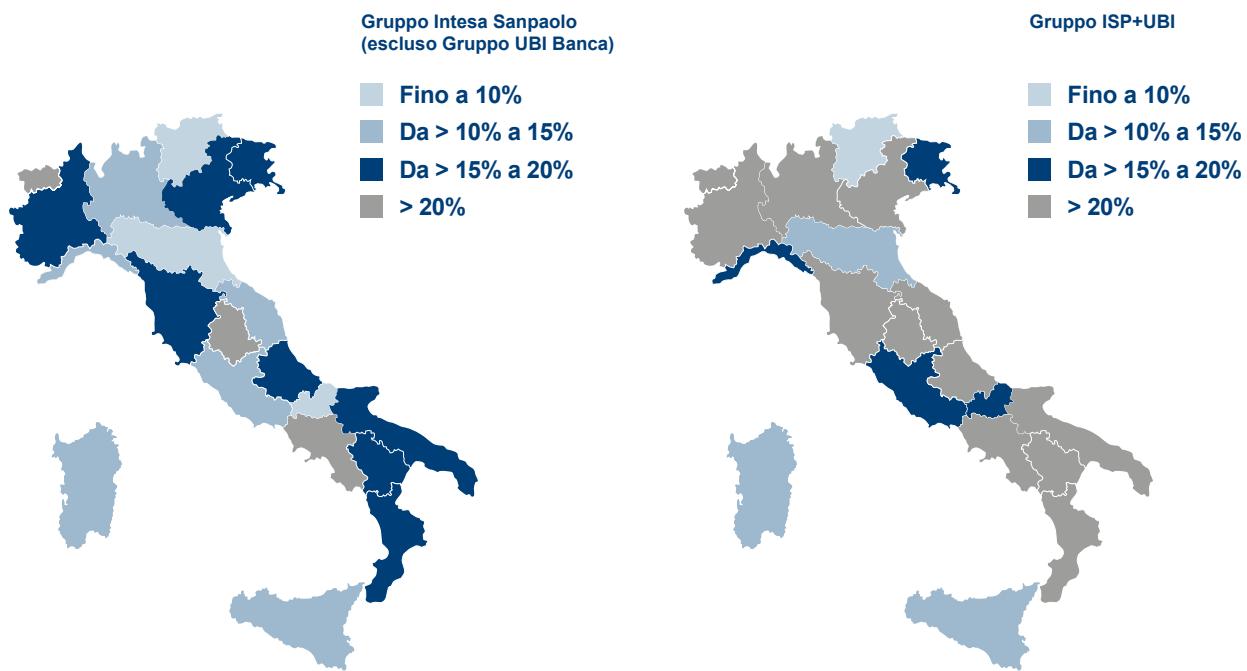
#### Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



█ Italia (Gruppo Intesa Sanpaolo - escluso Gruppo UBI Banca)  
█ Esteri (Gruppo Intesa Sanpaolo - escluso Gruppo UBI Banca)  
█ Gruppo (Gruppo Intesa Sanpaolo - escluso Gruppo UBI Banca)  
█ Gruppo ISP+UBI

Anzianità media Italia: 17 anni  
 Anzianità media Esteri: 10 anni  
 Anzianità media Gruppo ISP: 14 anni  
 Anzianità media Gruppo ISP+UBI: 16 anni

## Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI	
	2018		2019		2020		2020	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	20	45	19	43	19	41	20	42
Basilicata	44	55	34	48	31	49	48	69
Sardegna	84	149	80	143	74	139	75	140
Molise	16	25	9	21	9	21	16	31
Trentino Alto Adige	53	69	49	66	0	59	43	60

\* Fonte: Annuario ISTAT 2020, popolazione residente al 01/01/2020 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Kmq.

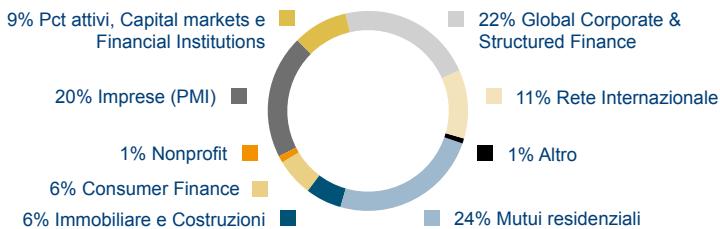
Banche del Gruppo nei Paesi esteri*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)					
	2018		2019		2020	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	34	51	35	53	35	57
Croazia	295	1.394	278	1.140	254	1.141
Romania	34	43	33	41	32	34
Serbia	154	299	155	309	155	337
Slovacchia	202	592	193	603	187	598
Ucraina	50	157	45	117	45	104
Ungheria	68	130	64	123	63	122
Moldavia	-	-	17	64	17	67
Egitto	175	375	175	437	176	481
Federazione Russa	32	48	29	43	28	41

\* 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

### Impieghi a clientela per area di business

**Gruppo** (Gruppo Intesa Sanpaolo - escluso Gruppo UBI Banca)



### Impieghi alla clientela per settore di attività economica

Composizione per settore di attività economica	2018	2019	2020
<b>Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo</b>			
<b>Famiglie</b>			
	<b>29,0%</b>	<b>29,0%</b>	<b>29,3%</b>
<b>Amministrazioni Pubbliche</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,6%</b>
<b>Società Finanziarie</b>	<b>11,3%</b>	<b>10,8%</b>	<b>7,7%</b>
<b>Società Non Finanziarie di cui:</b>	<b>33,0%</b>	<b>32,1%</b>	<b>36,4%</b>
Servizi	6,1%	6,3%	7,6%
Distribuzione	5,7%	5,4%	6,1%
Affari immobiliari	3,6%	3,3%	3,2%
Mezzi di trasporto	0,5%	0,5%	2,1%
Costruzioni	2,0%	1,9%	2,0%
Utility	2,5%	2,5%	1,9%
Metallurgia e prodotti in metallo	1,8%	1,7%	1,8%
Trasporti	1,3%	1,3%	1,6%
Agricoltura	1,5%	1,5%	1,5%
Alimentare	1,4%	1,3%	1,4%
Meccanica	1,0%	1,0%	1,2%
Sistema moda	0,9%	0,8%	1,1%
Intermedi per l'industria beni vari	1,0%	0,9%	1,0%
Elettrotecnica ed elettronica	0,6%	0,6%	0,8%
Holding e altro	0,4%	0,5%	0,5%
Energia ed estrazione	0,3%	0,4%	0,4%
Chimica di base e intermedi	0,3%	0,3%	0,4%
Editoria e stampa	0,3%	0,3%	0,3%
Materiali per costruzioni	0,3%	0,3%	0,3%
Farmaceutica	0,2%	0,2%	0,3%
Grandi lavori	0,3%	0,2%	0,3%
Mobili	0,2%	0,2%	0,3%
Unità non classificabili	0,3%	0,3%	0,2%
Altri beni di consumo	0,2%	0,2%	0,2%
Largo consumo	0,1%	0,1%	0,1%
Elettrodomestici	0,1%	0,1%	0,0%
<b>Resto del mondo</b>	<b>9,7%</b>	<b>10,8%</b>	<b>11,0%</b>
<b>Crediti delle banche e società estere del Gruppo</b>	<b>10,9%</b>	<b>11,7%</b>	<b>11,5%</b>
<b>Crediti deteriorati</b>	<b>4,2%</b>	<b>3,6%</b>	<b>2,6%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Nota: l'eventuale mancata quadratura sui dati dipende dagli arrotondamenti.

## OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES

Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			
Project Finance*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	2	4	3
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	1	2	
Estrattivo			
Energia		1	2
Infrastrutture		1	
Altro	1		1
<b>Regione</b>			
Americhe		1	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	2	3	3
Asia e Oceania			
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato	1	4	
Non Designato	1		3
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	2		
No		4	3

Dati UBI Banca non rendicontati in quanto il Gruppo non aderisce agli Equator Principles.

Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			
Finanziamenti alle imprese destinate a progetti*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	1		
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas			
Energia			
Infrastrutture		1	
<b>Regione</b>			
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)		1	
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato			
Non Designato		1	
<b>Revisione indipendente</b>			
Si			
No		1	

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2020.

\*\* 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).

Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									
Project Finance e finanziamenti alle imprese destinati a progetti chiusi nel corso dell'anno*	2018			2019			2020		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Progetti	17	3	20	11	0	11	5	5	10
Impegno economico [mln di euro]	955	38	993	825	0	825	247	934	1.182

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2020.

## FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo		
Microcredito	25.199	45.535	70.733	16.167	57.699	73.866	6.027	77.898	83.925	83.925	
Prestiti antiusura	1.680	0	1.680	1.480	0	1.480	1.305	0	1.305	7.130	
Finanziamenti al Terzo Settore	252.375	0	252.375	205.370	0	205.370	470.698	0	470.698	522.335	
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	3.637.664	295.362	3.933.026	3.178.120	253.693	3.431.814	4.280.170	267.240	4.547.410	4.890.282	
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	197.090	0	197.090	136.907	0	136.907	32.071.647	0	32.071.647	34.778.449	
<b>Totale</b>	<b>4.114.008</b>	<b>340.897</b>	<b>4.454.904</b>	<b>3.538.044</b>	<b>311.392</b>	<b>3.849.437</b>	<b>36.829.847</b>	<b>345.138</b>	<b>37.174.985</b>	<b>40.282.120</b>	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Include finanziamenti a MLT erogati dalla rete Terzo Settore e dalle Banche in Italia. Nel 2020 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 42,5% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo (vs 6,6% nel 2019). Il trend dei finanziamenti ad alto impatto sociale risulta in forte crescita in quanto nel 2020 sono inclusi i finanziamenti erogati a supporto di famiglie e imprese a fronte dell'emergenza COVID-19. In particolare, nel 2020, risultano finalizzati dal Gruppo circa €32mld di finanziamenti, di cui quasi €30mld a valere sul Decreto Liquidità.

## RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Rete Terzo Settore	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI
	2018	2019	2020	
Clienti [n.]	64.664	65.787	88.039	112.778
Clienti affidati [n.]	11.394	11.993	14.642	18.017
Impieghi [migliaia di euro]	1.899.200	2.098.952	2.299.908	3.000.699
Raccolta diretta [migliaia di euro]	3.687.631	4.108.541	5.502.362	6.748.773
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	1.611.907	1.707.867	1.822.228	3.106.736

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		
	2018	2019	2020
<b>Eurizon SGR: Fondi Etici e ESG [migliaia di euro]</b>			
<b>Fondi Etici e ESG: patrimonio</b>	<b>5.619.618</b>	<b>8.225.273</b>	<b>17.726.643</b>
<b>Fondi Etici: patrimonio</b>	<b>1.152.199</b>	<b>1.621.718</b>	<b>2.224.051</b>
Azionario Internazionale Etico	140.690	260.613	359.660
Obbligazionario Etico	430.064	503.629	577.708
Diversificato Etico	581.446	836.113	1.263.879
EIS - Flexible Equity Ethical Selection	-	21.363	22.804
<b>Fondi ESG: patrimonio</b>	<b>4.467.419</b>	<b>6.603.555</b>	<b>15.502.592</b>
ESG target 40 clientela retail	107.294	106.417	70.184
Sustainable Global Equity clientela professionale	350.399	623.300	555.437
Flessibile azionario	3.364.371	3.675.633	3.435.793
Disciplina Sostenibile ESG	423.298	432.862	405.594
Absolute Green Bonds	152.181	725.119	2.010.185
Bond Corporate Smart ESG	69.876	156.567	212.690
Approccio Contrarian ESG	-	61.456	134.836
Bond Emerging Markets in local currencies ESG	-	229.023	227.948
Equity Innovation	-	77.452	828.506
Equity People	-	62.404	620.651
Equity Planet	-	82.227	717.891
Equity Europe	-	196.128	134.060
Equity US	-	174.967	169.332
Sustainable Equity Europe	-	-	109.689
Sustainable Equity US	-	-	104.620
Global Dividend ESG 50	-	-	982.894
Global Leaders ESG 50	-	-	1.008.364
Eurizon Soluzione ESG 10	-	-	241.192
Eurizon Soluzione ESG 40	-	-	330.862
Eurizon Soluzione ESG 60	-	-	253.730
Eurizon Recovery Leaders ESG 40	-	-	163.880
Eurizon Top Recovery ESG	-	-	32.375
Eurizon Next - Allocazione Diversificata 20	-	-	727.198
Eurizon Next - Allocazione Diversificata 40	-	-	1.338.951
Eurizon Next - Allocazione Diversificata 70	-	-	250.906
Eurizon Next - Strategia Azionaria ESG	-	-	434.824
Percentuale dei Fondi etici e ESG (di diritto italiano e in delega) rispetto al patrimonio totale dei fondi di diritto italiano [%]	8,3	12,0	28,4
Totale patrimonio fondi gestito con criteri ESG per conto terzi (mandati di operatori istituzionali) [migliaia di euro]	2.570.553	3.522.898	3.422.046

I Fondi Etici Eurizon sono di diritto italiano.

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		
	2018	2019	2020
<b>Eurizon SGR: azionariato attivo</b>			
Società che compongono i portafogli	1.382	1.420	1.429
Società per le quali sono state svolte attività di engagement	600	515	573
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG	130	77	172
% società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG	9,4	5,4	12,0
% società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement	21,7	15,0	30,0

\* Il numero complessivo riportato si riferisce agli emittenti equity detenuti nei fondi di diritto italiano.

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		
	2018	2019	2020
<b>Fideuram: Fondi Etici e ESG [migliaia di euro]</b>			
<b>Fondi Etici e ESG: patrimonio</b>	<b>115.420</b>	<b>224.803</b>	<b>707.587</b>
<b>Fondi Etici: patrimonio</b>	<b>47.909</b>	<b>57.624</b>	<b>74.207</b>
Fonditalia Ethical Investment Classe R	26.447	26.871	27.771
Fonditalia Ethical Investment Classe T	21.462	30.752	46.436
<b>Fondi ESG: patrimonio</b>	<b>67.511</b>	<b>167.179</b>	<b>633.380</b>
Fonditalia Millenials Equity Classe R	21.336	74.311	241.932
Fonditalia Millenials Equity Classe T	46.175	92.868	391.449
Patrimonio totale dei fondi gestito da Fideuram direttamente e per conto di case terze [migliaia di euro]*	55.418.000	61.092.911	62.758.589

I Fondi Etici di Fideuram sono di diritto lussemburghese.

\* Con il termine "case terze" si intendono le società di asset management diverse da quelle appartenenti al Gruppo Fideuram (Fideuram Investimenti e Fideuram Asset Management Ireland) che istituiscono dei fondi comuni di investimento che vengono poi collocati presso i clienti.

	Gruppo UBI Banca
	2020
<b>Pramerica SGR: Fondi Etici e SICAV [migliaia di euro]</b>	
<b>Fondi Etici/ESG e SICAV SRI/ESG: patrimonio</b>	<b>6.166.528</b>
<b>Fondi Etici/ESG : patrimonio</b>	<b>291.248</b>
Fondi Etici: patrimonio	248.596
Azione Etico	24.990
Obbligazionario Euro Corporate Etico	55.132
Bilanciato Etico	168.474
Fondi ESG: patrimonio	42.653
Rilancio Italia TR	42.653
<b>SICAV SRI/ESG: patrimonio</b>	<b>5.875.279</b>
SICAV SRI (best in class): patrimonio	2.726.478
SICAV Social 4 Future	1.068.857
SICAV Social 4 Planet	1.657.621
SICAV ESG: patrimonio	3.148.801
SICAV Low Carbon Euro	552.536
SICAV Clean water	204.999
Absolute Return Moderate ESG	641.046
Social 4 Children	88.713
Euro Fixed Income	65.321
Equity High Dividend	97.337
Euro Corporate Short Term	537.830
Euro Corporate Bond	505.825
Smart Factor Euro	50.330
Strategic Bond	404.865
Percentuale fondi Etici/ESG e SICAV SRI/ESG rispetto al patrimonio totale di fondi e SICAV gestiti (%)	16,7%

	Gruppo UBI Banca
	2020
<b>Pramerica SGR: azionariato attivo</b>	
Società che compongono i portafogli	1.221
Società per le quali sono state svolte attività di engagement	420
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG	420
% società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG	100%
% società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement	100%

## MULTICANALITÀ

Canali distributivi e automazione operazioni: Italia	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)				ISP + UBI
	2018	2019	2020	2020	
Contratti multicanale (stock)*	8.329.884	9.171.390	10.304.258	12.385.916	
Contratti multicanale (stock)/n. clienti*	70,9%	78,4%	87,7%	85,1%	
Automazione bonifici [%]	88,3	90,2	93,7	93,1	
Automazione titoli [%]	67,5	66,4	85,1	84,2	
Remote Banking: contratti attivi alla data	239.358	211.645	198.876	511.151	
Remote Banking: disposizioni	127.248.285	139.179.355	127.246.358	149.404.348	

\* Il monitoraggio del Piano d'Impresa 2018-2021 è effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

Canali distributivi: Esterno	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI	
	2018		2019		2020			
	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	18.664	9%	34.919	16%	43.769	19%		
Croazia	540.333	28%	572.631	37%	622.859	34%		
Romania	13.893	20%	16.262	26%	20.350	35%		
Serbia	833.571	49%	571.424	46%	606.586	49%		
Slovacchia	555.682	57%	583.873	61%	621.242	70%		
Ucraina	83.479	59%	58.985	67%	69.294	82%		
Ungheria	316.916	85%	316.290	90%	347.726	92%		
Moldavia	-	-	0	0%	8.946	9%		
Federazione Russa	46.528	21%	38.826	27%	33.406	29%		

La ripartizione per paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## SICUREZZA INFORMATICA

Formazione	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*
	2018			2019			2020			2020
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo
Partecipanti	3.627	4.653	8.280	43.659	7.770	51.429	58.859	10.017	68.876	76.669
Ore erogate (aula + online)**	7.560	6.647	14.207	205.281	16.090	221.371	185.880	28.415	214.295	225.903

\* 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.

L'entrata in vigore del General Data Protection Regulation - GDPR, specifiche indicazioni del Regolamento IVASS e la sempre maggiore attenzione da parte di tutte le Istituzioni al tema della Sicurezza Informatica hanno determinato un significativo investimento in formazione sul tema della Cyber Security.

## CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		
	2018	2019	2020
Retail	16	20	21
Exclusive	3	7	15
Imprese	20	11	22
Terzo Settore	-	-	25

Rilevazioni sulla clientela Banca dei Territori. Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, a partire dal 2019, tutti i dati sono calcolati applicando un correttivo che consente di rendere i voti raccolti con canali diversi confrontabili con il canale telefonico.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo		
Finanziamenti	24.922	4.703	29.625	18.569	4.945	23.514	26.693	8.688	35.381	41.867	
Sistemi di pagamento	9.640	20.616	30.256	11.275	24.328	35.603	15.426	25.559	40.985	43.808	
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	10.365	7.082	17.447	12.873	7.447	20.320	17.093	6.775	23.868	24.211	
Prodotti assicurativi	6.088	150	6.238	8.289	115	8.404	12.905	156	13.061	13.148	
C/C, depositi e dossier titoli	5.997	5.336	11.333	4.327	6.333	10.660	5.164	5.890	11.054	12.092	
Investimenti	2.997	209	3.206	3.391	165	3.556	3.512	222	3.734	3.921	
<b>Totale</b>	<b>60.009</b>	<b>38.096</b>	<b>98.105</b>	<b>58.724</b>	<b>43.333</b>	<b>102.057</b>	<b>80.793</b>	<b>47.290</b>	<b>128.083</b>	<b>139.047</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 2020 sono pervenute 101 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 8 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. Nel perimetro estero UE i Data Protection Officer locali hanno gestito 418 segnalazioni per presunta violazione della normativa sulla protezione dei dati personali e 2 richieste di riscontro da parte dell'Autorità Garante locale a fronte di reclami presentati alle Autorità su iniziativa di clienti.

## COMUNITÀ

### CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*
	2018			2019			2020			
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo
Contributo monetario alla comunità	58.964	2.721	61.685	83.304	2.820	86.124	180.474	4.011	184.485	186.910
Beni e servizi donati alla comunità	0	17	17	0	23	23	5	35	40	45
Contributi in termini di tempo	125	89	214	73	99	172	0	30	30	30
Spese di gestione	4.558	253	4.811	5.871	331	6.203	5.875	353	6.228	6.991
<b>Contributo complessivo alla comunità</b>	<b>63.647</b>	<b>3.080</b>	<b>66.727</b>	<b>89.248</b>	<b>3.273</b>	<b>92.521</b>	<b>186.354</b>	<b>4.429</b>	<b>190.783</b>	<b>193.976</b>

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

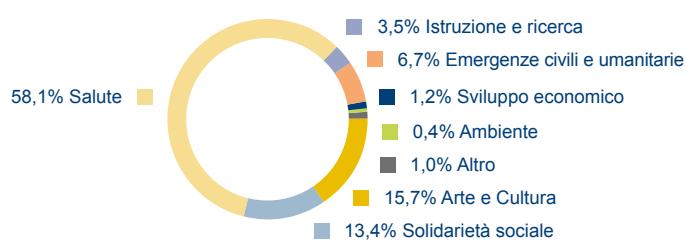
Contributo alla comunità per area geografica [migliaia di euro]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*
	2020			
	2018	2019	2020	2020
Unione Europea	65.307	90.977	189.003	192.196
Altri Paesi europei	612	646	317	317
Africa	789	896	1.457	1.457
Sud America	19	2	6	6
<b>Totale contributo alla comunità</b>	<b>66.727</b>	<b>92.521</b>	<b>190.783</b>	<b>193.976</b>

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

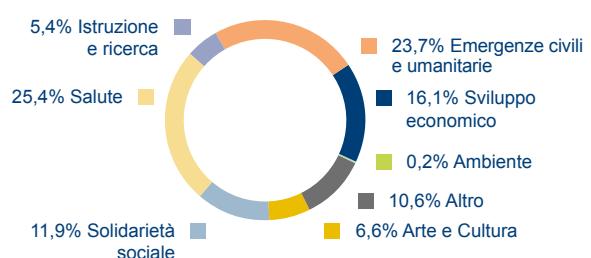
\*\* Dati rilevati in base all'area geografica della Banca del Gruppo che ha contribuito.

### Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]

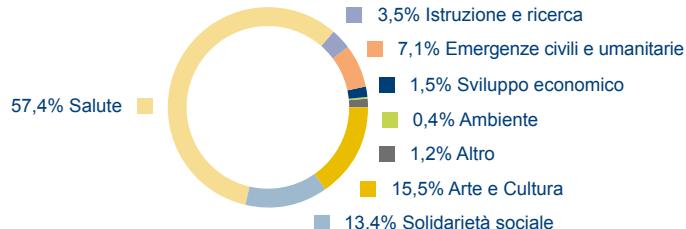
**Italia**



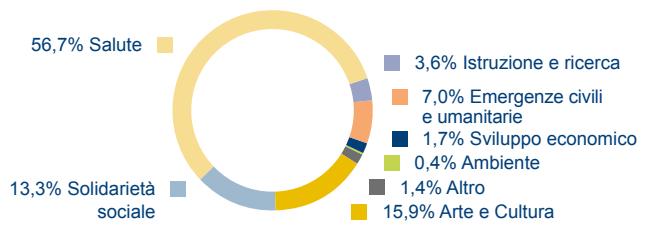
**Esteri**



**Gruppo**



**Gruppo ISP + UBI<sup>1</sup>**



\* 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 ambito di intervento [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Arte e Cultura	30.417	468	30.885	50.753	491	51.243	28.380	267	28.646	29.686	
Solidarietà sociale	8.786	278	9.064	13.584	392	13.976	24.249	476	24.726	24.836	
Salute	1.803	246	2.048	2.113	408	2.521	104.831	1.020	105.850	106.051	
Istruzione e ricerca	8.790	242	9.032	6.772	146	6.918	6.237	215	6.452	6.760	
Emergenze civili e umanitarie	798	3	801	705	0	705	12.138	951	13.089	13.091	
Sviluppo economico	4.616	776	5.391	4.879	762	5.641	2.189	647	2.836	3.105	
Ambiente	25	5	30	831	15	847	720	10	730	730	
Altro	3.730	703	4.433	3.667	605	4.272	1.730	425	2.156	2.652	
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>58.964</b>	<b>2.721</b>	<b>61.685</b>	<b>83.304</b>	<b>2.820</b>	<b>86.124</b>	<b>180.474</b>	<b>4.011</b>	<b>184.485</b>	<b>186.910</b>	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

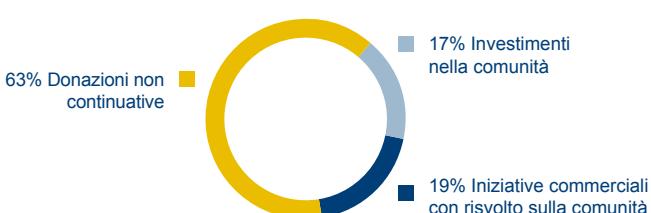
Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Donazioni non continuative	3.218	385	3.603	3.274	210	3.485	114.460	279	114.738	115.201	
Investimenti nella comunità	32.428	1.430	33.858	50.842	1.523	52.366	31.478	2.904	34.382	35.542	
Iniziative commerciali con risvolto sulla comunità	23.318	906	24.224	29.188	1.086	30.274	34.536	829	35.365	36.167	
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>58.964</b>	<b>2.721</b>	<b>61.685</b>	<b>83.304</b>	<b>2.820</b>	<b>86.124</b>	<b>180.474</b>	<b>4.011</b>	<b>184.485</b>	<b>186.910</b>	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

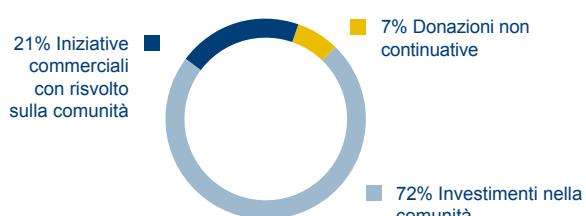
\*\* Il trend del contributo monetario alla comunità risulta in forte crescita in quanto nel 2020 il Gruppo ha dato immediato supporto alla sanità per fronteggiare l'emergenza COVID-19. In particolare, tra gli interventi di maggior rilievo, Intesa Sanpaolo ha donato 120 milioni di euro per rafforzare il sistema sanitario nazionale.

## Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]

Italia



Esteri



Gruppo



Gruppo ISP + UBI\*



\* 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

Volontariato aziendale	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)								
	2018			2019			2020		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale corrispettivo monetario delle ore di volontariato aziendale [migliaia di euro]	125	89	214	73	99	172	0	30	30
Ore di volontariato aziendale	2.897	9.626	12.523	2.190	8.142	10.332	0	2.310	2.310
Collaboratori coinvolti in attività di volontariato aziendale [n.]	393	931	1.324	295	1.198	1.493	0	205	205

## RELAZIONI CON I MEDIA

Tipologia [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		
	2018	2019	2020
Comunicati stampa	1.461	1.988	2.104
Conferenze stampa	709	963	1.106
Presentazione prodotti e iniziative	351	480	663

## FORNITORI

Totale Fatturato	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*
	2018	2019	2020	2020
Totale fatturato di Gruppo [migliaia di euro]	2.784.000	2.488.000	2.460.000	2.761.433

\* 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
	2018	2019	2020	2020
Fornitori [n.]	3.161	5.569	7.352	9.004
di cui:				
Italia [n.]	2.860	3.572	4.237	5.778
Europa (esclusa Italia) [n.]	239	1.871	2.937	3.016
Resto del mondo [n.]	62	126	178	210
Quota dell'ordinato in Europa per sede legale del fornitore				
Europa [%]	98	98	99	99
Resto del mondo [%]	2	2	1	1

\* 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	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI
	Uomini	Donne	Totale	2020
Italia	30.707	32.439	63.146	82.613
Lussemburgo	133	73	206	206
Irlanda	18	13	31	31
Egitto	3.161	1.113	4.274	4.274
Albania	192	465	657	657
Croazia	1.412	3.670	5.082	5.082
Romania	164	416	580	580
Serbia	830	2.273	3.103	3.103
Ungheria	714	1.564	2.278	2.278
Slovacchia	1.176	2.869	4.045	4.045
Ucraina	172	644	816	816
Federazione Russa	286	769	1.055	1.055
Brasile	27	12	39	39
Moldavia	118	237	355	355
Stati Uniti	36	13	49	49
Gruppo	39.146	46.570	85.716	105.183

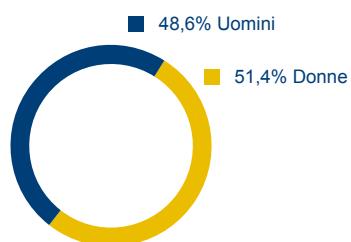
I dati sono al netto dei dipendenti con contratti atipici.

I dipendenti delle sussidiarie estere controllate da società italiane sono inclusi nel perimetro Italia. In particolare, in riferimento ai dipendenti Italia Gruppo ISP+UBI, l'1,6% dei dipendenti opera in filiali e sussidiarie estere controllate da società italiane.

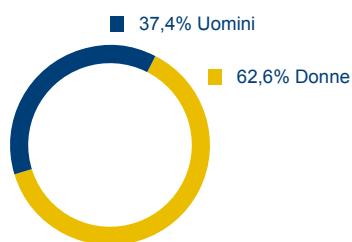
La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÜB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## Composizione dipendenti per genere

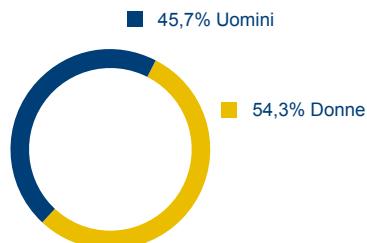
**Italia**



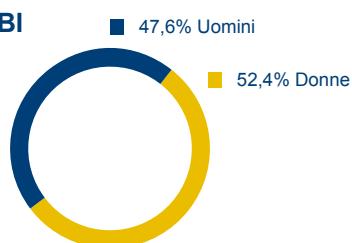
**Esteri**



**Gruppo**



**Gruppo ISP+UBI**



Le donne che lavorano in banca nel Sistema Italia rappresentano il 46,9% del personale, a fronte del 53,1% degli uomini.

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI 2020	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Contratti a tempo indeterminato	68.343	20.704	89.047	65.593	20.300	85.893	63.126	20.029	83.155	102.495	
Uomini	33.809	7.697	41.506	32.178	7.516	39.694	30.699	7.333	38.032	48.930	
Donne	34.534	13.007	47.541	33.415	12.784	46.199	32.427	12.696	45.123	53.565	
Contratti a tempo determinato	47	2.312	2.359	19	2.654	2.673	20	2.424	2.444	2.455	
Uomini	26	1.034	1.060	10	1.114	1.124	8	1.067	1.075	1.081	
Donne	21	1.278	1.299	9	1.540	1.549	12	1.357	1.369	1.374	
Apprendistato	2	118	120	0	116	116	0	117	117	233	
Uomini	0	40	40	0	42	42	0	39	39	97	
Donne	2	78	80	0	74	74	0	78	78	136	

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI 2020	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Contratti a tempo indeterminato	99,93	89,50	97,29	99,97	87,99	96,86	99,97	88,74	97,01	97,44	
Uomini	49,43	33,27	45,35	49,04	32,58	44,76	48,62	32,49	44,37	46,52	
Donne	50,49	56,22	51,94	50,93	55,41	52,10	51,35	56,25	52,64	50,93	
Contratti a tempo determinato	0,07	9,99	2,58	0,03	11,50	3,01	0,03	10,74	2,85	2,33	
Uomini	0,04	4,47	1,16	0,02	4,83	1,27	0,01	4,73	1,25	1,03	
Donne	0,03	5,52	1,42	0,01	6,68	1,75	0,02	6,01	1,60	1,31	
Apprendistato	0,00	0,51	0,13	0,00	0,50	0,13	0,00	0,52	0,14	0,22	
Uomini	0,00	0,17	0,04	0,00	0,18	0,05	0,00	0,17	0,05	0,09	
Donne	0,00	0,34	0,09	0,00	0,32	0,08	0,00	0,35	0,09	0,13	

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (98,5%) contratti a termine (0,7%), di apprendistato (0,8%).

Altre tipologie di lavoro	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI 2020	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Dipendenti assunti con contratto di lavoro misto [n.]*	50			153			380			380	

\* I dati sono considerati da quando è stata attivata tale tipologia di contratto e non sono riferiti al solo anno indicato.

Adesioni al lavoro flessibile	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI 2020	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Dipendenti aderenti al lavoro flessibile [n.]	11.500			17.250			65.500			80.500	

Contratti atipici e stage	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI 2020 Gruppo	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Contratto di somministrazione	31	107	138	18	117	135	38	56	94	101	
Uomini	11	44	55	6	42	48	18	29	47	51	
Donne	20	63	83	12	75	87	20	27	47	50	
Contratto a progetto	28	0	28	24	0	24	26	0	26	26	
Uomini	26	0	26	21	0	21	23	0	23	23	
Donne	2	0	2	3	0	3	3	0	3	3	
Stage	236	132	368	304	133	437	454	134	588	611	
Uomini	130	62	192	176	51	227	225	45	270	280	
Donne	106	70	176	128	82	210	229	89	318	331	

Consulenti finanziari*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI 2020 Gruppo			
	2018			2019			2020						
	Italia												
Consulenti finanziari	5.995									5.727			
Uomini	4.740									4.491			
Donne	1.255									1.236			

\* Non sono rendicontati i consulenti finanziari UBI Banca in quanto dipendenti del Gruppo.

Forza lavoro complessiva	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI 2020 Gruppo	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Forza lavoro complessiva	74.682	23.373	98.055	71.792	23.320	95.112	69.391	22.760	92.151	111.648	
Uomini	38.742	8.877	47.619	36.981	8.765	45.746	35.464	8.513	43.977	54.953	
Donne	35.940	14.496	50.436	34.811	14.555	49.366	33.927	14.247	48.174	56.695	

Include dipendenti, altri collaboratori (nelle varie forme contrattuali) e consulenti finanziari.

Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI 2020 Gruppo	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Dirigenti	1,5	2,3	1,7	1,6	2,2	1,7	1,6	2,2	1,8	1,8	
Uomini	1,2	1,4	1,3	1,2	1,3	1,3	1,3	1,4	1,3	1,3	
Donne	0,3	0,9	0,5	0,3	0,9	0,5	0,4	0,9	0,5	0,4	
Quadri direttivi	42,5	23,4	37,7	42,4	22,8	37,3	42,2	22,7	37,1	38,1	
Uomini	25,8	13,8	22,8	25,6	12,9	22,3	25,3	12,8	22,0	23,5	
Donne	16,6	9,6	14,9	16,7	9,8	14,9	16,9	9,9	15,0	14,6	
Aree professionali	56,0	74,3	60,6	56,1	75,0	61,0	56,2	75,1	61,2	60,1	
Uomini	22,4	22,7	22,5	22,2	23,3	22,5	22,0	23,2	22,4	22,8	
Donne	33,6	51,6	38,1	33,9	51,7	38,5	34,2	51,8	38,8	37,3	

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: dirigenti (2,3%), quadri direttivi (41,7%) e aree professionali (56,0%).

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere [% sul totale di categoria]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI 2020 Gruppo	
	2018			2019			2020				
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini		
Dirigenti	73,9	26,1	73,4	26,6	72,6	27,4	75,4	24,6			
Quadri direttivi	60,5	39,5	60,0	40,0	59,4	40,6	61,6	38,4			
Dirigenti + Quadri Direttivi	61,1	38,9	60,6	39,4	60,0	40,0	62,3	37,7			
Aree professionali	37,1	62,9	36,8	63,2	36,6	63,4	37,9	62,1			

Dipendenti part time per genere	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI
	2018			2019			2020			2020
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	15,4	1,1	11,8	15,7	1,3	11,9	16,0	1,4	12,2	12,7
Ripartizione dipendenti part time per sesso [n.]	10.531	248	10.779	10.287	290	10.577	10.115	326	10.441	13.365
Uomini	678	29	707	724	49	773	894	50	944	1.133
Donne	9.853	219	10.072	9.563	241	9.804	9.221	276	9.497	12.232

In Italia il personale che lavora part time è il 16%, circa il 3,4% in più di incidenza percentuale rispetto al dato del Sistema Italia per il settore bancario (12,6%).

Età media dei dipendenti	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI
	2018			2019			2020			2020
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo
Età media dipendenti	47,9	41,5	46,3	48,2	41,0	46,3	48,4	41,1	46,5	46,7
Uomini	49,2	42,6	47,9	49,4	41,8	47,8	49,6	41,6	47,9	48,1
Donne	46,7	40,8	44,9	47,0	40,6	45,1	47,4	40,7	45,4	45,5
Dirigenti	52,8	45,4	50,3	53,3	46,2	50,9	53,7	46,7	51,4	51,9
Quadri direttivi	51,0	46,6	50,4	51,3	46,4	50,5	51,5	46,2	50,7	50,7
Aree professionali	45,4	39,7	43,7	45,7	39,3	43,6	46,0	39,3	43,8	44,0

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia per le maggiori banche sono equiparabili: età media dipendenti (47,9), uomini (49,1), donne (46,6), dirigenti (52,8), quadri direttivi (50,7) e aree professionali (45,5).

Dipendenti per fasce d'età [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI
	2018			2019			2020			2020
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo
<=30	3,1	14,6	6,0	3,1	16,7	6,6	2,9	17,8	6,8	6,5
Uomini	1,6	5,4	2,6	1,7	6,4	2,9	1,6	7,0	3,0	2,9
Donne	1,4	9,2	3,4	1,4	10,3	3,7	1,3	10,7	3,8	3,6
31-50	53,3	62,4	55,6	52,0	62,0	54,6	51,0	61,5	53,8	54,2
Uomini	22,6	21,1	22,2	21,9	21,1	21,7	21,4	21,2	21,3	22,8
Donne	30,7	41,3	33,4	30,1	40,9	32,9	29,6	40,4	32,5	31,4
>50	43,6	23,0	38,4	44,9	21,3	38,8	46,1	20,7	39,4	39,4
Uomini	25,2	11,4	21,8	25,5	10,1	21,5	25,6	9,2	21,3	22,0
Donne	18,4	11,6	16,7	19,4	11,2	17,3	20,4	11,5	18,1	17,4

La distribuzione dei dipendenti per fasce d'età nel Sistema Italia è la seguente: <= 30 (4,4%), 31 - 50 (54,3%) e > 50 (41,3%).

Banche Estere: senior manager assunti nella comunità locale	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI
	2020									2020
	Manager prima linea			Manager prima linea assunti nella comunità locale			Manager prima linea assunti nella comunità locale/Manager prima linea [%]			Gruppo
Albania		11			10			90,9		
Croazia		41			34			82,9		
Romania		11			9			81,8		
Serbia		13			12			92,3		
Slovacchia		19			15			78,9		
Ucraina		12			8			66,7		
Ungheria		12			10			83,3		
Moldavia		8			5			62,5		
Egitto		14			11			78,6		
Federazione Russa		17			16			94,1		

La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

Dipendenti per livello d'istruzione e genere [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Laureati	38,5	69,3	46,3	40,2	71,3	48,3	41,6	72,2	49,6	49,2	
Uomini	18,8	28,5	21,3	19,5	28,8	21,9	20,0	29,1	22,4	22,8	
Donne	19,7	40,8	25,0	20,7	42,5	26,4	21,6	43,1	27,2	26,5	
Diplomati	56,6	26,6	49,0	55,0	26,1	47,5	53,5	25,3	46,0	46,7	
Uomini	27,1	7,4	22,1	26,1	7,2	21,2	25,2	6,9	20,4	22,1	
Donne	29,5	19,2	26,9	28,9	18,8	26,2	28,3	18,4	25,7	24,6	
Altro	4,9	4,1	4,7	4,8	2,6	4,3	4,9	2,6	4,3	4,1	
Uomini	3,5	2,0	3,2	3,4	1,6	3,0	3,4	1,4	2,9	2,7	
Donne	1,4	2,1	1,5	1,4	1,0	1,3	1,6	1,1	1,4	1,3	

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono equiparabili: laureati e con titolo post-laurea (44,1%), diplomati (51,7%), altro (4,2%).

Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Anzianità media totale	21,6	13,3	19,5	21,6	12,7	19,3	21,7	11,6	19,1	19,3	
Uomini	22,0	14,1	20,4	22,0	13,1	20,1	22,0	11,8	19,8	20,1	
Donne	21,1	12,8	18,7	21,3	12,5	18,6	21,5	11,4	18,4	18,6	
Dirigenti	20,1	12,8	17,6	20,5	13,3	18,1	20,8	12,6	18,1	18,5	
Quadri direttivi	24,6	18,8	23,7	24,6	18,5	23,6	24,7	17,2	23,5	23,5	
Aree professionali	19,3	11,6	16,9	19,4	11,0	16,7	19,5	9,8	16,4	16,7	

Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Disabili	4,7	1,8	4,0	4,8	1,7	4,0	4,9	1,8	4,1	4,4	
Uomini	2,7	0,7	2,2	2,7	0,6	2,1	2,7	0,7	2,1	2,3	
Donne	2,0	1,1	1,8	2,1	1,1	1,9	2,2	1,1	1,9	2,0	
Categorie protette	1,4	1,0	1,3	1,4	1,0	1,3	1,3	0,9	1,2	1,2	
Uomini	0,8	0,0	0,6	0,7	0,1	0,6	0,7	0,1	0,5	0,5	
Donne	0,6	1,0	0,7	0,6	1,0	0,7	0,6	0,8	0,7	0,7	

Assunzioni per genere ed età	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Totale	1.073	2.901	3.974	1.196	3.225	4.421	785	2.246	3.031	3.071	
Uomini	609	1.079	1.688	678	1.211	1.889	431	858	1.289	1.314	
Donne	464	1.822	2.286	518	2.014	2.532	354	1.388	1.742	1.757	
<=30	522	1.436	1.958	631	1.807	2.438	432	1.180	1.612	1.636	
31-50	504	1.365	1.869	531	1.336	1.867	336	1.012	1.348	1.363	
>50	47	100	147	34	82	116	17	54	71	72	

\* 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	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Totale	1,6	12,5	4,3	1,8	14,0	5,0	1,2	10,0	3,5		
Uomini	1,8	12,3	4,0	2,1	14,0	4,6	1,4	10,2	3,3		
Donne	1,3	12,7	4,7	1,5	14,0	5,3	1,1	9,8	3,7		
<=30	25,0	42,5	35,8	31,5	46,9	41,7	23,4	29,4	27,5		
31-50	1,4	9,5	3,7	1,6	9,3	3,9	1,0	7,3	2,9		
>50	0,2	1,9	0,4	0,1	1,7	0,3	0,1	1,2	0,2		

Cessazioni per genere ed età [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Totale	4.360	3.949	8.309	3.819	3.599	7.418	3.363	2.709	6.072	6.237	
Uomini	2.560	1.474	4.034	2.206	1.426	3.632	1.969	1.061	3.030	3.138	
Donne	1.800	2.475	4.275	1.613	2.173	3.786	1.394	1.648	3.042	3.099	
<=30	187	916	1.103	159	796	955	114	661	775	792	
31-50	451	2.169	2.620	460	1.818	2.278	300	1.372	1.672	1.737	
>50	3.722	864	4.586	3.200	985	4.185	2.949	676	3.625	3.708	

\* 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*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Totale	6,4	17,1	9,1	5,8	15,6	8,4	5,3	12,0	7,1		
Uomini	7,6	16,8	9,5	6,9	16,4	8,9	6,4	12,6	7,7		
Donne	5,2	17,2	8,7	4,8	15,1	7,9	4,3	11,7	6,5		
<=30	8,9	27,1	20,2	7,9	20,7	16,3	6,2	16,5	13,2		
31-50	1,2	15,0	5,1	1,3	12,7	4,7	0,9	9,9	3,6		
>50	12,5	16,2	13,0	10,9	20,0	12,2	10,1	14,5	10,7		

Cessazioni per motivazione [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Rapporti di lavoro cessati nell'anno	4.360	3.949	8.309	3.819	3.599	7.418	3.363	2.709	6.072	6.237	
Dimissioni	601	1.394	1.995	619	1.382	2.001	427	904	1.331	1.423	
Pensionamenti	71	206	277	162	187	349	135	182	317	320	
Esodo	3.446	0	3.446	2.838	0	2.838	2.663	0	2.663	2.711	
Morte	78	26	104	86	22	108	73	34	107	115	
Altro - incentivate	23	902	925	14	824	838	10	578	588	588	
Altro - non incentivate	68	1.199	1.267	55	1.014	1.069	42	801	843	853	
Cessazioni per scadenza tempo determinato	73	222	295	45	170	215	13	210	223	227	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Turnover per genere ed età	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Totale	-3.287	-1.048	-4.335	-2.623	-374	-2.997	-2.578	-463	-3.041	-3.166	
Uomini	-1.951	-395	-2.346	-1.528	-215	-1.743	-1.538	-203	-1.741	-1.824	
Donne	-1.336	-653	-1.989	-1.095	-159	-1.254	-1.040	-260	-1.300	-1.342	
<=30	335	520	855	472	1.011	1.483	318	519	837	844	
31-50	53	-804	-751	71	-482	-411	36	-360	-324	-374	
>50	-3.675	-764	-4.439	-3.166	-903	-4.069	-2.932	-622	-3.554	-3.636	

\* 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 turnover per genere ed età [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Totale	-4,6	-4,3	-4,5	-3,8	-1,6	-3,3	-3,9	-2,0	-3,4		
Uomini	-5,5	-4,3	-5,2	-4,5	-2,4	-4,1	-4,8	-2,3	-4,3		
Donne	-3,7	-4,3	-3,9	-3,2	-1,1	-2,6	-3,1	-1,8	-2,7		
<=30	19,1	18,2	18,5	30,8	35,6	33,9	20,8	14,9	16,7		
31-50	0,1	-5,3	-1,5	0,2	-3,3	-0,8	0,1	-2,5	-0,7		
>50	-11,0	-12,6	-11,2	-9,7	-15,5	-10,6	-9,2	-11,8	-9,5		

Il tasso di turnover è determinato come delta fra l'incidenza percentuale delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno di riferimento rapportate sull'organico ricostruito di inizio anno. L'organico di inizio anno è dato dall'organico di fine anno sottraendo le assunzioni e comprendendo le cessazioni avvenute nel periodo.

## SVILUPPO PROFESSIONALE

Numero promozioni per genere	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*
	2018			2019			2020			
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Gruppo
Totale	2.773	2.901	5.674	2.958	2.960	5.918	3.371	2.179	5.550	7.216
Uomini	1.352	1.645	2.997	1.414	1.463	2.877	1.547	1.274	2.821	3.738
Donne	1.421	1.256	2.677	1.544	1.497	3.041	1.824	905	2.729	3.478
Collaboratori promossi [%]	4,1	12,5	6,2	4,5	12,8	6,7	5,3	9,7	6,5	6,9

\* 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)								
	2018			2019			2020		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Dirigenti	146,6	69,4	122,1	153,3	70,6	125,8	156,0	76,7	129,6
Uomini	150,6	79,7	132,0	159,4	79,3	137,0	163,0	88,6	141,5
Donne	129,1	52,3	91,9	129,7	56,5	94,7	132,1	56,8	98,1
Quadri direttivi	58,4	19,9	52,3	58,4	22,2	52,6	59,7	23,3	53,8
Uomini	60,4	18,8	54,0	60,4	20,6	54,3	61,7	23,4	55,9
Donne	55,2	21,5	49,7	55,2	24,4	49,9	56,5	23,1	50,6
Aree professionali	39,4	12,9	31,0	39,4	13,6	30,8	40,4	13,6	31,4
Uomini	39,5	13,5	32,7	39,4	14,3	32,4	40,4	15,2	33,3
Donne	39,4	12,6	29,9	39,4	13,3	29,9	40,4	12,9	30,3

I livelli di retribuzione di base del personale femminile non differiscono, per ruolo e anzianità comparabili, da quelli del personale maschile.

\* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale.

Media remunerazioni per categoria e genere FTE* [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)								
	2018			2019			2020		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Dirigenti uomini	224,9	103,2	192,9	256,2	112,6	215,9	267,8	115,7	224,0
Dirigenti donne	188,5	63,4	127,9	205,4	71,5	141,5	210,1	70,4	146,9
Quadri direttivi uomini	66,9	22,2	60,0	67,9	26,4	61,5	70,6	28,2	64,1
Quadri direttivi donne	60,5	24,5	54,6	61,5	27,6	55,6	63,6	26,4	57,1
Aree professionali uomini	41,9	15,0	34,8	42,0	16,0	34,8	43,5	17,1	36,0
Aree professionali donne	41,7	13,9	31,8	42,1	14,4	32,0	43,5	13,8	32,6
Media remunerazione annua di tutti i dipendenti	54,5	18,0	45,2	55,5	19,5	45,9	57,6	19,6	47,3
Rapporto tra remunerazione del CEO e remunerazione media di tutti i dipendenti**	75,2			77,9			74,0		
Mediana remunerazione annua di tutti i dipendenti	48,8			49,0			50,5		
Rapporto tra remunerazione del CEO e valore mediano delle remunerazioni di tutti i dipendenti**	84,0			88,2			84,5		

Comprende la retribuzione base media linda e la parte variabile.

\* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale.

\*\* Tra il 2019 e il 2020 si registra un andamento inverso del rapporto tra la variazione anno su anno della remunerazione mediana di tutti i dipendenti rispetto a quella del CEO. Questo fenomeno è esclusivamente determinato dalla contrazione della componente variabile 2019 riconosciuta al CEO conseguente alla rinuncia da parte di quest'ultimo al 30% della stessa (ammontare destinato a donazioni a sostegno di iniziative sanitarie connesse all'emergenza epidemiologica COVID-19). D'altra parte, si evidenzia come, sono state tutelate invece, le risorse destinate, tramite il Premio Variabile di Risultato contrattato con le Organizzazioni Sindacali, a premiare la popolazione più estesa, anche al fine di riconoscere il particolare sforzo profuso dalle Reti per fornire un servizio pubblico essenziale al Paese nella situazione di emergenza.

Rapporto retribuzione e remunerazione donne/uomini - FTE* [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)								
	2018			2019			2020		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Rapporto retribuzioni base - donne su uomini - FTE									
Dirigenti	0,9	0,7	0,7	0,8	0,7	0,7	0,8	0,6	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,1	0,9	0,9	1,2	0,9	0,9	1,0	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9	1,0	0,8	0,9
Rapporto remunerazione - donne su uomini - FTE									
Dirigenti	0,8	0,6	0,7	0,8	0,6	0,7	0,8	0,6	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,1	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9	0,9	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9	1,0	0,8	0,9

La retribuzione base è annua linda. La remunerazione è calcolata come retribuzione più eventuale bonus/sistema premiante.

\* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale.

Rapporto tra il salario standard di un neoassunto* per genere e il salario minimo locale**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			
	2019		2020	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Italia	1,0	1,0	1,0	1,0
Lussemburgo	1,0	1,1	1,0	1,2
Irlanda	2,0	2,2	2,0	1,9
Egitto	1,0	1,0	1,0	1,0
Albania	1,0	1,0	1,0	1,0
Croazia	1,8	1,8	1,1	1,1
Bosnia	1,8	1,8	2,0	2,0
Slovenia	1,0	1,0	1,1	1,1
Romania	1,2	1,2	1,1	1,1
Serbia	1,1	1,1	1,1	1,1
Ungheria	1,2	1,1	1,2	1,1
Slovacchia	1,3	1,1	1,1	1,1
Ucraina	1,0	1,0	1,2	0,9
Federazione Russa	2,1	2,1	2,0	2,0
Brasile	5,2	4,4	4,2	3,7
Moldavia	2,2	2,2	2,0	2,0
Stati Uniti	-	-	2,9	3,3

\* Per salario standard di un neoassunto si intende lo stipendio inferiore base corrisposto al neoassunto nell'esercizio di riferimento.

\*\* Per salario minimo locale si intende il salario minimo previsto dalla contrattazione collettiva (ove applicabile) o dalle normative vigenti - ove presenti - nei singoli Paesi in cui il Gruppo opera. Nei Paesi dove si rileva la presenza maggiore di dipendenti (circa il 90%) si applicano previsioni di assunzioni sostanzialmente in linea con quanto previsto dal contratto collettivo o dalla normativa locale.

Valutazione delle performance	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		
	2018	2019	2020
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [%]	86,2	85,9	91,0
Uomini	93,6	92,3	96,5
Donne	81,7	82	87,8
Dirigenti [%]	-	95,7	96,6
Uomini	-	98,7	98,4
Donne	-	91	93,8
Quadri direttivi [%]	-	93,1	97,3
Uomini	-	96,4	99,1
Donne	-	88,6	95,1
Aree professionali [%]	-	83,4	88,9
Uomini	-	89,6	94,9
Donne	-	80,6	86,3
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [n.]	19.945	19.812	20.543
Uomini	8.208	8.003	8.140
Donne	11.737	11.809	12.403
Dirigenti [n.]	-	488	483
Uomini	-	306	303
Donne	-	182	180
Quadri direttivi [n.]	-	4.885	4.991
Uomini	-	2.879	2.858
Donne	-	2.006	2.133
Aree professionali [n.]	-	14.439	15.069
Uomini	-	4.818	4.979
Donne	-	9.621	10.090

In Italia la valutazione delle performance è fatta sul totale organico.

Ripartizione personale di filiale per categoria e genere [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI 2020	
	2018			2019			2020				
	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo		
Direttori	12,2	9,3	11,5	11,9	9,2	11,2	10,8	9,3	10,4	10,6	
Uomini	8,0	4,1	7,1	7,6	4,0	6,7	6,9	4,0	6,1	6,7	
Donne	4,2	5,2	4,4	4,2	5,3	4,5	3,9	5,2	4,3	3,8	
Gestori direttivi	59,8	46,5	56,7	60,4	36,6	54,5	61,9	39,6	56,2	56,1	
Uomini	21,1	12,7	19,1	21,0	12,0	18,8	21,5	12,6	19,2	20,8	
Donne	38,7	33,9	37,6	39,4	24,6	35,7	40,4	27,0	36,9	35,4	
Altro	28,0	44,1	31,8	27,8	54,2	34,3	27,3	51,1	33,4	33,3	
Uomini	14,5	14,7	14,6	14,1	14,3	14,1	13,7	14,2	13,9	14,3	
Donne	13,5	29,4	17,2	13,7	39,9	20,2	13,6	36,9	19,6	19,0	

## FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale [ore]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI* 2020	
	2018			2019			2020				
	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo		
Dirigenti	34.552	36.878	71.430	63.340	27.981	91.321	63.466	35.271	98.736	109.703	
Uomini	28.010	20.661	48.671	49.745	16.015	65.761	50.559	20.490	71.049	80.990	
Donne	6.542	16.217	22.759	13.595	11.965	25.560	12.906	14.781	27.687	28.713	
Quadri direttivi	2.922.599	288.149	3.210.748	3.642.927	244.972	3.887.899	3.897.981	269.125	4.167.106	4.772.837	
Uomini	1.721.452	147.074	1.868.526	2.146.559	113.636	2.260.195	2.286.012	114.728	2.400.740	2.822.137	
Donne	1.201.147	141.075	1.342.222	1.496.367	131.336	1.627.703	1.611.969	154.397	1.766.366	1.950.700	
Aree professionali	4.182.800	1.214.975	5.397.775	5.102.961	1.221.379	6.324.339	6.120.470	1.280.945	7.401.415	8.103.620	
Uomini	1.578.504	317.566	1.896.070	1.940.807	307.251	2.248.058	2.285.266	316.917	2.602.183	2.905.962	
Donne	2.604.296	897.409	3.501.705	3.162.154	914.128	4.076.282	3.835.204	964.028	4.799.231	5.197.658	
Totali	7.139.951	1.540.002	8.679.953	8.809.227	1.494.331	10.303.559	10.081.917	1.585.340	11.667.257	12.986.160	
Uomini	3.327.966	485.302	3.813.268	4.137.112	436.902	4.574.014	4.621.838	452.135	5.073.973	5.809.089	
Donne	3.811.985	1.054.700	4.866.685	4.672.116	1.057.429	5.729.545	5.460.079	1.133.205	6.593.284	7.177.071	

\* 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 e la formazione erogata tramite Web TV.

Formazione per categoria professionale [n° partecipanti]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI* 2020	
	2018			2019			2020				
	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo		
Dirigenti	925	451	1.376	961	436	1.397	989	464	1.453	1.739	
Uomini	751	275	1.026	767	266	1.033	767	284	1.051	1.308	
Donne	174	176	350	194	170	364	222	180	402	431	
Quadri direttivi	27.167	5.120	32.287	26.627	4.594	31.221	26.137	4.599	30.736	38.739	
Uomini	16.486	3.136	19.622	16.150	2.598	18.748	15.697	2.562	18.259	23.865	
Donne	10.681	1.984	12.665	10.477	1.996	12.473	10.440	2.037	12.477	14.874	
Aree professionali	35.415	14.840	50.255	35.686	15.129	50.815	34.703	15.363	50.066	59.966	
Uomini	13.817	4.389	18.206	13.910	4.665	18.575	13.466	4.766	18.232	22.587	
Donne	21.598	10.451	32.049	21.776	10.464	32.240	21.237	10.597	31.834	37.379	
Totali	63.507	20.411	83.918	63.274	20.159	83.433	61.829	20.426	82.255	100.444	
Uomini	31.054	7.800	38.854	30.827	7.529	38.356	29.930	7.612	37.542	47.760	
Donne	32.453	12.611	45.064	32.447	12.630	45.077	31.899	12.814	44.713	52.684	

\* 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 contenuti [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo		
Manageriale	6,1	6,9	6,3	5,9	7,8	6,4	9,2	9,1	9,2	8,9	
Commerciale	5,6	13,4	7,7	4,0	16,2	6,8	5,6	17,3	7,9	8,9	
Operativa	36,7	24,8	33,4	41,9	27,5	38,5	38,7	22,5	35,6	34,0	
Credito	3,5	8,9	5,0	1,9	6,5	3,0	5,7	7,1	6,0	5,5	
Finanza	41,5	10,5	33,1	36,7	10,1	30,4	32,5	10,7	28,2	29,1	
Ester	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	
Informatica	1,7	4,5	2,5	0,7	2,7	1,2	3,2	2,5	3,0	4,3	
Specialistica	2,4	25,8	8,8	1,9	24,1	7,1	3,8	25,8	8,1	7,2	
Lingistica	2,4	5,0	3,1	6,9	5,1	6,5	1,2	4,9	1,9	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).

Sussidi e agevolazioni ricevuti relativi al personale [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo		
Totalle	9.243	87	9.330	3.506	101	3.607	497	193	691	1.819	
di cui importo formazione finanziata (solo Italia)	9.243	0	9.243	3.506	0	3.506	497	0	497	1.051	
di cui altro	0	87	87	0	101	101	0	193	193	768	

\* 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)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo		
Dirigenti	25,1	48,2	32,8	33,8	41,0	36,2	28,1	41,4	32,4		
Uomini	24,7	46,7	30,7	33,0	39,4	34,8	28,0	38,2	30,8		
Donne	26,5	50,5	39,0	36,9	43,4	40,1	28,6	46,5	36,8		
Quadri direttivi	38,4	37,4	38,2	47,9	33,3	45,6	51,4	31,8	48,3		
Uomini	37,7	34,1	37,2	47,0	28,5	44,2	50,5	24,9	46,6		
Donne	39,4	42,2	39,9	49,3	39,6	47,7	52,8	40,8	50,7		
Aree professionali	40,3	45,1	41,8	50,0	45,7	48,6	59,4	39,6	53,0		
Uomini	39,4	44,3	40,6	49,0	41,5	46,9	56,9	35,9	51,2		
Donne	41,0	45,5	42,5	50,6	47,6	49,6	61,0	41,2	54,0		
Ore di formazione per dipendente [n.]*	39,3	43,4	40,3	48,8	42,8	47,3	55,5	37,9	50,9		

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per modalità di erogazione	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo		
Formazione in aula [% su ore erogate]*	6,4	48,0	13,7	4,6	49,0	11,0	2,2	30,9	6,1		
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	93,6	52,0	86,3	95,4	51,0	89,0	97,8	69,1	93,9		
Numero iscritti	63.507	20.411	83.918	63.274	20.159	83.433	61.829	20.426	82.255		
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	7.139.951	1.540.002	8.679.953	8.809.227	1.494.332	10.303.559	10.081.917	1.585.340	11.667.257		

\* 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 e la formazione erogata tramite Web TV.

Costi di formazione	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo		
Costi di formazione [migliaia di euro]	30.613	6.547	37.160	20.925	6.503	27.428	9.919	3.340	13.259		
Costi di formazione per collaboratore [euro]	448	283	406	319	282	309	157	148	155		

## SODDISFAZIONE DELLE PERSONE DEL GRUPPO E COMUNICAZIONE

Clima aziendale	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)					
	2018		2019		2020	
	Italia	Ester	Italia	Ester	Italia	Ester
Analisi di clima [% aderenti all'indagine sul campione selezionato]	-	-	54,8	48,7	-	-
Indice di soddisfazione dipendenti [%]	-	-	69,0*	78,0	-	-
Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	-	-	-9,0	1,0	-	-
Analisi di clima**	-	-	1	1	-	-
Eventi di comunicazione interna	148	336	176	327	157	386
Focus group	12	16	13	2	18	18
Partecipanti ai focus group	120	580	130	16	144	4.411

\* Rilevazione effettuata su aree professionali e quadri direttivi.

\*\* Nel 2018 e nel 2020 non sono state condotte indagini di clima.

Accessi Web Tv e House organ	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)					
	2018		2019		2020	
	Italia	Ester	Italia	Ester	Italia	Ester
WebTv accessi totali*	661.680		497.454		507.630	
House organ: numero totale di accessi online	473.000		438.500		350.225	

\* Gli accessi unici medi giornalieri alla intranet aziendale nel 2020 sono 60.100.

## LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI 2020 Gruppo	
	2018			2019			2020				
	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo	Italia	Ester	Gruppo		
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	50.603	7.158	57.761	47.684	7.288	54.972	45.581	6.937	52.519	68.606	
Dirigenti	190	58	248	173	65	238	157	58	215	323	
Quadri direttivi	20.528	2.470	22.998	19.350	2.458	21.808	18.399	2.421	20.819	27.538	
Aree professionali	29.885	4.630	34.515	28.160	4.765	32.925	27.026	4.459	31.485	40.745	
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]*	77,7	31,9	66,0	76,6	32,3	64,8	76,3**	31,4	64,2	68,2	
Giorni di assenza per motivazioni sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	96.336	607	96.943	92.987	683	93.670	77.142	604	77.746	90.697	
Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	6.514	126	6.640	7.193	208	7.401	1.420	96	1.516	1.519	
Uomini	3.004	67	3.071	3.314	145	3.459	600	52	652	653	
Donne	3.510	59	3.569	3.879	63	3.942	820	44	864	866	
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	136	0	136	102	0	102	30	0	30	33	
Uomini	68	0	68	49	0	49	18	0	18	19	
Donne	68	0	68	53	0	53	12	0	12	14	
Giorni di assenza per assemblee	6.378	126	6.504	7.091	835	7.926	1.390	96	1.486	1.486	
Uomini	2.936	67	3.003	3.266	400	3.666	582	52	634	634	
Donne	3.442	59	3.501	3.826	435	4.261	808	44	852	852	

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e il 53,42% dei dipendenti all'estero.

\* 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 79,10%.

## WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

Contributi a favore dei collaboratori [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Polizze assicurative e infortuni	20.296	671	20.967	15.960	791	16.752	20.805	21.159	41.964	42.022	
Premio fedeltà	16.801	306	17.107	11.702	223	11.925	11.042	323	11.366	11.366	
Erogazioni figli studenti	3.602	107	3.709	3.621	84	3.705	3.620	90	3.710	6.918	
Attività ricreative culturali	3.819	1.513	5.332	2.911	1.689	4.599	3.407	1.570	4.978	5.127	
Erogazioni per figli portatori di handicap	2.742	18	2.760	3.068	25	3.093	2.975	21	2.995	3.710	

\* 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*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Contributi a carico dell'azienda per assistenza sanitaria integrativa [migliaia di euro]	76.638	2.495	79.133	78.429	2.972	81.400	75.914	4.612	80.526	80.594	
Assistenza sanitaria: assistiti	70.985	10.179	81.164	67.114	9.930	77.044	64.440	10.247	74.687	95.254	
Contributi a carico dell'azienda per previdenza complementare [migliaia di euro]	150.787	3.517	154.304	144.497	3.405	147.903	140.509	3.644	144.153	183.633	
Previdenza complementare: assistiti	68.545	3.529	72.074	65.172	3.551	68.723	63.012	3.573	66.585	86.031	

\* 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*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Mutui [n.]	3.487	876	4.363	2.983	979	3.962	3.180	884	4.064	4.492	
Totale erogato mutui [migliaia di euro]	542.911	60.822	603.733	478.433	52.612	531.045	524.055	55.544	579.599	628.462	
Prestiti [n.]	16.689	5.188	21.877	17.295	5.429	22.724	13.209	3.768	16.977	17.997	
Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	175.001	36.440	211.441	161.137	36.272	197.409	116.643	43.555	160.197	180.679	

\* 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)									ISP + UBI*	
	2020										
	Italia										
Dipendenti che hanno diritto a congedi per maternità										63.146	
Uomini										30.707	
Donne										32.439	
Dipendenti che hanno usufruito del congedo per maternità obbligatoria										994	
Uomini										29	
Donne										965	
Dipendenti che sono rientrati dal congedo per maternità obbligatoria										804	
Uomini										27	
Donne										777	
Dipendenti rientrati dal congedo per maternità obbligatoria che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della Banca										1.039	
Uomini										19	
Donne										1.020	

\* I dati 2020 non sono raffrontabili con quelli degli anni precedenti, e pertanto non riportati nel presente documento, poiché è stata applicata una nuova metodologia di calcolo.

		Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		
Congedi per maternità - Tassi [%]*		2020		
		Italia		
Tasso di ritorno al lavoro dopo il congedo per maternità obbligatoria		99,1%		
Uomini		100,0%		
Donne		99,1%		
Tasso di retention dei dipendenti rientrati dal congedo per maternità obbligatoria e ancora dipendenti		99,3%		
Uomini		90,5%		
Donne		99,5%		

\* I dati 2020 non sono raffrontabili con quelli degli anni precedenti, e pertanto non riportati nel presente documento, poiché è stata applicata una nuova metodologia di calcolo.

Assenze per motivazione e genere - giorni persi [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Totale assenze	1.141.276	810.122	1.951.398	1.036.995	707.917	1.744.912	1.101.973	679.317	1.781.290	1.948.269	
Malattia	584.675	161.661	746.337	531.596	145.088	676.684	501.957	142.808	644.765	767.520	
Uomini	268.465	26.978	295.443	242.421	21.902	264.322	219.274	20.028	239.301	301.858	
Donne	316.211	134.683	450.893	289.175	123.186	412.362	282.683	122.780	405.463	465.662	
Infortunio	17.738	4.313	22.051	14.800	4.116	18.916	10.220	4.013	14.233	15.534	
Uomini	7.727	703	8.430	6.515	968	7.483	4.124	577	4.701	5.450	
Donne	10.012	3.610	13.622	8.285	3.148	11.433	6.095	3.436	9.531	10.083	
Puerperio	246.325	383.551	629.876	209.152	350.920	560.072	151.927	343.172	495.099	515.728	
Uomini	8.853	4.485	13.337	8.743	5.304	14.047	7.843	4.502	12.345	12.821	
Donne	237.472	379.067	616.539	200.409	345.616	546.025	144.084	338.670	482.754	502.906	
Motivi personali e familiari	116.398	233.361	349.760	111.537	190.344	301.881	89.320	167.430	256.750	266.638	
Uomini	44.337	136.535	180.872	46.506	102.737	149.243	39.727	83.967	123.693	128.055	
Donne	72.061	96.826	168.887	65.031	87.607	152.638	49.593	83.463	133.056	138.583	
Congedi per incarichi pubblici	9.598	846	10.444	9.032	792	9.824	8.513	885	9.398	10.824	
Uomini	6.727	396	7.123	6.349	382	6.731	5.745	325	6.070	7.208	
Donne	2.871	450	3.321	2.683	410	3.093	2.768	560	3.328	3.616	
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	9.675	348	10.024	9.201	306	9.507	7.175	268	7.443	8.198	
Uomini	7.022	174	7.195	6.753	134	6.888	5.084	127	5.211	5.799	
Donne	2.653	175	2.828	2.447	172	2.619	2.091	141	2.232	2.398	
Handicap	137.502	1.921	139.423	135.267	1.796	137.062	151.581	942	152.523	162.709	
Uomini	57.730	353	58.083	57.350	190	57.539	61.411	370	61.781	66.629	
Donne	79.772	1.568	81.340	77.917	1.606	79.523	90.171	572	90.743	96.080	
Altro	19.364	24.120	43.484	16.411	14.556	30.966	181.281	19.799	201.079	201.118	
Uomini	10.858	4.139	14.997	10.250	3.016	13.266	83.516	2.478	85.994	85.994	
Donne	8.506	19.981	28.487	6.161	11.539	17.700	97.764	17.321	115.086	115.125	

\* 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.

Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									
Assenze per motivazione e genere [%]	2018			2019			2020		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale assenze su giorni teorici lavorativi	7,59	15,92	9,69	7,18	13,95	8,94	7,93	13,68	9,45
Uomini	2,74	3,41	2,91	2,67	2,65	2,66	3,07	2,26	2,86
Donne	4,85	12,50	6,78	4,52	11,30	6,28	4,86	11,42	6,59
Malattia	3,89	3,18	3,71	3,68	2,86	3,47	3,61	2,88	3,42
Uomini	1,78	0,53	1,47	1,68	0,43	1,35	1,58	0,40	1,27
Donne	2,10	2,65	2,24	2,00	2,43	2,11	2,03	2,47	2,15
Infortunio	0,12	0,08	0,11	0,10	0,08	0,10	0,07	0,08	0,08
Uomini	0,05	0,01	0,04	0,05	0,02	0,04	0,03	0,01	0,02
Donne	0,07	0,07	0,07	0,06	0,06	0,06	0,04	0,07	0,05
Puerperio	1,64	7,54	3,13	1,45	6,91	2,87	1,09	6,91	2,63
Uomini	0,06	0,09	0,07	0,06	0,10	0,07	0,06	0,09	0,07
Donne	1,58	7,45	3,06	1,39	6,81	2,80	1,04	6,82	2,56
Motivi personali e familiari	0,77	4,59	1,74	0,77	3,75	1,55	0,64	3,37	1,36
Uomini	0,29	2,68	0,90	0,32	2,02	0,76	0,29	1,69	0,66
Donne	0,48	1,90	0,84	0,45	1,73	0,78	0,36	1,68	0,71
Congedi per incarichi pubblici	0,06	0,02	0,05	0,06	0,02	0,05	0,06	0,02	0,05
Uomini	0,04	0,01	0,04	0,04	0,01	0,03	0,04	0,01	0,03
Donne	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,02
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	0,06	0,01	0,05	0,06	0,01	0,05	0,05	0,01	0,04
Uomini	0,05	0,00	0,04	0,05	0,00	0,04	0,04	0,00	0,03
Donne	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01
Handicap	0,91	0,04	0,69	0,94	0,04	0,70	1,09	0,02	0,81
Uomini	0,38	0,01	0,29	0,40	0,00	0,29	0,44	0,01	0,33
Donne	0,53	0,03	0,40	0,54	0,03	0,41	0,65	0,01	0,48
Altro	0,13	0,47	0,22	0,11	0,29	0,16	1,30	0,40	1,07
Uomini	0,07	0,08	0,07	0,07	0,06	0,07	0,60	0,05	0,46
Donne	0,06	0,39	0,14	0,04	0,23	0,09	0,70	0,35	0,61

Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									
Assenteismo e malattia professionale - tassi	2018			2019			2020		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Tasso di assenteismo*	5,09	3,32	4,64	4,90	3,00	4,40	4,90	3,00	4,40
Uomini	4,71	1,49	4,05	4,56	1,24	3,85	4,39	1,16	3,69
Donne	5,46	4,45	5,16	5,23	4,06	4,88	5,39	4,10	5,00
Tasso di malattia professionale**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

\* Il tasso di assenteismo è il rapporto percentuale tra il numero di giorni persi per malattia, infortunio (inclusi gli infortuni di primo soccorso), incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, handicap, assemblee/scioperi e giorni teorici lavorativi.

\*\* Il tasso di malattia professionale è pari al numero totale di ricorsi per malattie professionali diviso per il numero totale delle ore lavorate.

Infortuni per anno e genere	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Totale infortuni nell'anno [n.]	764	109	873	712	119	831	380	63	443	481	
Uomini	304	25	329	272	24	296	162	10	172	190	
Donne	460	84	544	440	95	535	218	53	271	291	
Tasso di infortunio**	7,94	3,41	6,80	7,69	3,66	6,63	4,31	1,97	3,68	-	
Uomini	5,95	2,06	5,23	5,58	1,95	4,87	3,52	0,83	2,98	-	
Donne	10,18	4,25	8,32	10,03	4,69	8,30	5,16	2,66	4,34	-	
Giorni di lavoro persi [n.]	17.738	4.313	22.051	14.800	4.116	18.916	10.220	4.013	14.233	15.534	
Uomini	7.727	703	8.430	6.515	968	7.483	4.124	577	4.701	5.450	
Donne	10.012	3.610	13.622	8.285	3.148	11.433	6.095	3.436	9.531	10.083	
Tasso di giorni di lavoro persi (indice di gravità)***	0,17	0,11	0,16	0,15	0,11	0,14	0,11	0,11	0,11	-	
Uomini	0,14	0,05	0,12	0,12	0,07	0,11	0,08	0,04	0,07	-	
Donne	0,20	0,15	0,19	0,18	0,13	0,16	0,13	0,15	0,14	-	
Infortuni / totale dipendenti [%]	1,1	0,5	1,0	1,1	0,5	0,9	0,6	0,3	0,5	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.

Infortuni sul lavoro e in itinere	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Infortuni sul lavoro [n.]	229	31	260	217	51	268	149	24	173	189	
Uomini [n.]	79	2	81	67	8	75	62	3	65	75	
Donne [n.]	150	29	179	150	43	193	87	21	108	114	
Tasso di infortunio sul lavoro**	2,38	0,97	2,03	2,34	1,57	2,14	1,69	0,75	1,44	-	
Uomini	1,55	0,16	1,29	1,37	0,65	1,23	1,35	0,25	1,12	-	
Donne	3,32	1,47	2,74	3,42	2,12	2,99	2,06	1,05	1,73	-	
Infortuni in itinere [n.]	535	78	613	495	68	563	231	39	270	292	
Uomini [n.]	225	23	248	205	16	221	100	7	107	115	
Donne [n.]	310	55	365	290	52	342	131	32	163	177	
Tasso di infortunio in itinere***	5,56	2,44	4,78	5,35	2,09	4,49	2,62	1,22	2,24	-	
Uomini	4,41	1,89	3,94	4,21	1,30	3,63	2,18	0,58	1,85	-	
Donne	6,86	2,78	5,58	6,61	2,57	5,30	3,10	1,61	2,61	-	

\* 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 lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

Infortuni per tipologia	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)								
	2018			2019			2020		
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo
Totale infortuni	764	109	873	712	119	831	380	63	443
Incidente alla guida di mezzi di trasporto	352	23	375	328	15	343	145	10	155
Cadute/scivolamenti	105	39	144	85	48	133	129	29	158
Rapina	3	5	8	3	12	15	1	3	4
Altri casi	304	42	346	296	44	340	105	21	126

Infortuni gravi e decessi	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Ricorsi presentati per malattia professionale	5	0	5	8	0	8	3	0	3	4	
Infortuni gravi/gravissimi	165	8	173	94	8	102	120	12	132	132	
sul lavoro	41	2	43	28	1	29	56	2	58	58	
in itinere	124	6	130	66	7	73	64	10	74	74	
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*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza**	34.224	10.655	44.879	138.164	8.321	146.485	140.789	18.888	159.677	186.851	
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	5.895	3.476	9.371	26.147	2.747	28.894	26.697	6.582	33.279	41.024	
Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%]	9	15	10	40	12	33	42	29	39	39	
Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	336	1.417	1.753	649	19	667	45	15	60	173	
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente	0,5	0,5	0,5	2,1	0,4	1,7	2,2	0,8	1,9	1,8	

\* 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*	
	2018			2019			2020				
	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Rapine	12	1	13	13	7	20	3	2	5	10	
Rapine ogni 100 sportelli	0,3	0,1	0,3	0,4	0,7	0,5	0,1	0,2	0,1	0,2	
Colloqui di supporto psicologico al personale coinvolto in rapine	156	0	156	73	0	73	26	0	26	34	
Sopralluoghi negli ambienti di lavoro finalizzati alla valutazione di sicurezza	836	0	836	694	0	694	142	0	142	316	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

# Ambiente

## GREEN E CIRCULAR ECONOMY

Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Privati	milioni di euro	55	11	66	46	7	53	877	35	912	932	
Imprese e Terzo Settore	milioni di euro	374	17	391	156	32	188	253	40	293	297	
Corporate & Project finance	milioni di euro	1.168	297	1.465	1.143	35	1.178	736	44	781	960	
di cui Project finance	milioni di euro	679	297	976	684	34	718	190	40	230	401	
<b>Totale finanziamenti per la Green Economy</b>	milioni di euro	1.596	326	1.922	1.345	74	1.419	1.866	119	1.985	2.189	
<b>Totale finanziamenti criteri Circular Economy</b>	milioni di euro	-	-	-	760	0	760	565	0	565	589	
<b>Totale</b>	milioni di euro	1.596	326	1.922	2.105	74	2.179	2.431	119	2.550	2.779	

\* 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.

## IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI

Parametri	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	72.680	23.244	95.924	70.834	24.379	95.213	65.732	23.714	89.446	109.303	
Collaboratori	n.	68.392	23.134	91.526	65.612	23.070	88.682	63.146	22.570	85.716	105.183	
Consulenti	n.	4.288	110	4.398	5.222	1.309	6.531	2.586	1.144	3.730	4.120	
Totale trasferte	n.	654.263	21.225	675.488	609.980	21.210	631.190	264.542	8.562	273.104	273.104	
Totale trasporti	migliaia di km	145.128	33.895	179.023	140.679	32.678	173.357	40.676	20.801	61.477	69.719	
Superficie calpestabile	migliaia di m <sup>2</sup>	3.169	626	3.795	2.971	648	3.619	2.885	622	3.507	4.532	

\* 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*
Emissioni di gas ad effetto serra [CO <sub>2</sub> eq]	Unità	2018			2019			2020			2020 Gruppo
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	
<b>Emissioni dirette (Scope1)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>51.581</b>	<b>5.584</b>	<b>57.165</b>	<b>37.521</b>	<b>7.877</b>	<b>45.398</b>	<b>31.124</b>	<b>5.801</b>	<b>36.925</b>	<b>41.852</b>
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	30.422	1.847	32.268	22.567	3.026	25.592	22.185	2.442	24.628	27.978
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO <sub>2</sub> eq	6.826	418	7.244	5.110	524	5.634	1.535	421	1.956	1.956
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	1.407	55	1.462	925	122	1.046	759	107	866	1.051
Emissioni da gas HFC	tCO <sub>2</sub> eq	5.720	159	5.879	1.824	266	2.090	2.961	414	3.375	3.894
Emissioni da benzina per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	20	562	582	10	901	911	8	603	611	611
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	7.186	2.544	9.729	7.086	3.039	10.124	3.676	1.814	5.490	6.362
<b>Emissioni indirette (Scope2 Market-based)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>8.135</b>	<b>35.326</b>	<b>43.461</b>	<b>5.735</b>	<b>27.974</b>	<b>33.709</b>	<b>5.571</b>	<b>26.228</b>	<b>31.800</b>	<b>32.597</b>
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO <sub>2</sub> eq	3.926	33.286	37.212	2.310	27.167	29.478	1.751	25.208	26.959	26.965
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teriscaldamento)	tCO <sub>2</sub> eq	3.752	1.949	5.701	3.424	765	4.189	3.820	956	4.776	5.567
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO <sub>2</sub> eq	456	91	548	0	42	42	0	65	65	65
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>59.716</b>	<b>40.911</b>	<b>100.626</b>	<b>43.256</b>	<b>35.851</b>	<b>79.107</b>	<b>36.695</b>	<b>32.030</b>	<b>68.725</b>	<b>74.450</b>
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO <sub>2</sub> eq/add.	0,8	1,8	1,0	0,6	1,5	0,8	0,6	1,4	0,8	-
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup>	18,8	65,3	26,5	14,6	55,3	21,9	12,7	51,5	19,6	-
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Location-based)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>177.395</b>	<b>38.515</b>	<b>215.910</b>	<b>151.279</b>	<b>39.090</b>	<b>190.369</b>	<b>127.549</b>	<b>32.459</b>	<b>160.008</b>	<b>177.848</b>
<b>Altre emissioni indirette (Scope3)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>60.507</b>	<b>29.027</b>	<b>89.534</b>	<b>38.209</b>	<b>19.270</b>	<b>57.479</b>	<b>40.960</b>	<b>21.183</b>	<b>62.143</b>	<b>71.480</b>
Viaggi di lavoro	tCO <sub>2</sub> eq	8.614	2.258	10.871	8.015	1.514	9.528	1.807	1.235	3.042	3.554
Carta acquistata	tCO <sub>2</sub> eq	3.981	1.881	5.861	2.911	1.673	4.584	2.179	1.229	3.408	3.987
Rifiuti	tCO <sub>2</sub> eq	260	12	272	252	26	279	203	21	224	233
Macchine d'ufficio**	tCO <sub>2</sub> eq	6.537	2.211	8.748	4.293	1.509	5.802	16.829	6.015	22.843	28.369
Internet banking	tCO <sub>2</sub> eq	123	53	176	116	100	217	110	96	206	214
Vettori energetici*	tCO <sub>2</sub> eq	32.822	19.400	52.222	14.684	11.444	26.128	13.014	9.888	22.902	24.672
Trasporto valori	tCO <sub>2</sub> eq	8.172	3.212	11.383	7.938	3.003	10.942	6.819	2.699	9.518	10.451

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Il significativo incremento dei dati 2020 rispetto al 2019 è principalmente dovuto all'acquisto nel corso dell'anno di un elevato numero di notebook.

\*\*\* 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*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Emissioni di NO <sub>x</sub>	t	50	46	96	39	38	78	25	31	57	61	
Emissioni di SO <sub>2</sub>	t	2	40	42	1	29	30	1	22	23	23	

\* 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*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
<b>Consumo diretto di energia primaria (Scope1)</b>	GJ	<b>754.041</b>	<b>81.572</b>	<b>835.613</b>	<b>580.864</b>	<b>113.205</b>	<b>694.069</b>	<b>467.950</b>	<b>82.222</b>	<b>550.172</b>	<b>621.889</b>	
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	524.052	32.969	557.020	389.239	54.003	443.242	383.409	43.596	427.005	484.917	
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	117.587	7.502	125.089	88.138	9.381	97.519	26.527	7.551	34.078	34.078	
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	18.935	774	19.709	12.444	1.717	14.161	10.217	1.509	11.726	14.219	
Consumo di benzina per la flotta	GJ	267	7.338	7.605	105	9.106	9.211	76	6.017	6.093	6.093	
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	93.199	32.990	126.189	90.938	38.998	129.935	47.722	23.548	71.270	82.583	
<b>Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)</b>	GJ	<b>1.431.655</b>	<b>395.749</b>	<b>1.827.404</b>	<b>1.311.966</b>	<b>396.154</b>	<b>1.708.120</b>	<b>1.237.140</b>	<b>356.709</b>	<b>1.593.849</b>	<b>1.766.834</b>	
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	1.328.804	49.329	1.378.132	1.235.569	81.177	1.316.746	1.109.475	67.497	1.176.971	1.323.860	
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	30.007	255.015	285.022	17.328	220.543	237.870	12.946	192.123	205.069	205.115	
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	66.703	90.120	156.822	59.069	93.840	152.910	114.719	96.160	210.879	236.930	
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	6.142	1.285	7.427	0	594	594	0	929	929	929	
<b>Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)</b>	GJ	<b>2.185.696</b>	<b>477.321</b>	<b>2.663.017</b>	<b>1.892.830</b>	<b>509.359</b>	<b>2.402.189</b>	<b>1.705.090</b>	<b>438.931</b>	<b>2.144.021</b>	<b>2.388.723</b>	
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add.	30,1	20,5	27,8	26,7	20,9	25,2	25,9	18,5	24,0	-	
<b>Altri consumi indiretti di energia primaria (Scope3)</b>	GJ	<b>2.766.400</b>	<b>952.013</b>	<b>3.718.413</b>	<b>787.916</b>	<b>734.636</b>	<b>1.522.552</b>	<b>801.981</b>	<b>701.574</b>	<b>1.503.555</b>	<b>1.634.317</b>	
Viaggi di lavoro	GJ	128.283	30.131	158.415	121.896	20.782	142.677	26.002	15.937	41.939	48.589	
Carta acquistata	GJ	107.232	72.411	179.643	91.034	76.353	167.388	64.059	57.189	121.248	143.934	
Rifiuti	GJ	3.514	176	3.690	3.377	361	3.737	2.656	260	2.916	3.076	
Macchine d'ufficio**	GJ	98.815	33.425	132.240	66.502	23.383	89.884	267.983	95.784	363.767	449.154	
Internet banking	GJ	2.068	1.323	3.391	2.034	2.388	4.422	1.921	2.226	4.147	4.298	
Vettori energetici*	GJ	2.299.445	764.618	3.064.063	379.562	564.642	944.203	333.262	488.181	821.443	822.656	
Trasporto valori	GJ	127.043	49.929	176.972	123.512	46.728	170.239	106.099	41.997	148.096	162.610	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

\*\* Il significativo incremento dei dati 2020 rispetto al 2019 è principalmente dovuto all'acquisto nel corso dell'anno di un elevato numero di notebook.

\*\*\* 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*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	5.359	3.701	4.957	5.045	3.496	4.648	4.787	3.082	4.335	-	
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m <sup>2</sup>	123	137	125	120	132	122	109	118	111	-	
Acquisto da fonti rinnovabili	%	94,5	15,8	80,3	95,7	26,4	82,4	97,6	25,6	84,0	85,5	
Autoproduzione da fonti rinnovabili (fotovoltaico)	%	0,3	0,1	0,2	0,3	0,1	0,2	0,3	0,1	0,3	0,3	
Acquisto da fonti non rinnovabili	%	2,1	82,4	16,7	1,4	71,9	14,9	1,1	73,0	14,7	13,3	
Autoproduzione da fonti non rinnovabili (cogenerazione)	%	3,1	1,7	2,8	2,6	1,6	2,5	0,9	1,3	1,0	0,9	

\* 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*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Aereo	migliaia di km	40.044	5.064	45.108	37.201	6.126	43.327	5.814	1.131	6.945	7.160	
Treno	migliaia di km	48.552	642	49.195	51.234	458	51.692	8.483	90	8.572	8.828	
Flotta	migliaia di km	44.440	18.013	62.453	40.765	21.215	61.981	21.407	13.216	34.623	39.689	
Auto Personali	migliaia di km	12.091	10.175	22.266	11.478	4.879	16.357	4.974	6.364	11.338	14.041	
Collegamenti remoti	migliaia	63.070	31	63.101	44.298	32	44.330	78.751	106	78.857	79.694	
Percorrenza per collaboratore in trasferta	km/coll.	222	1.597	265	231	1.541	275	154	2.429	225	-	

\* 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*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Carta acquistata	t	4.996	1.809	6.805	4.258	1.916	6.175	3.278	1.383	4.660	5.407	
Carta acquistata / addetto	kg/add.	68,7	77,8	70,9	60,1	78,6	64,8	49,9	58,3	52,1	-	
Carta riciclata certificata	%	69,2	22,9	56,9	70,7	17,6	54,2	76,0	13,2	57,4	55,6	
Carta certificata ecosostenibile (non riciclata)	%	25,3	52,9	32,7	26,5	41,5	31,2	21,0	43,4	27,6	30,1	

\* 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*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Toner: totale	kg	n.d.	n.d.	n.d.	90.505	23.600	114.105	64.023	32.488	96.511	105.661	
Toner: cartucce rigenerate	%	n.d.	n.d.	n.d.	71,5	19,1	60,7	79,5	5,9	54,7	50,0	
Toner: cartucce tradizionali	%	n.d.	n.d.	n.d.	28,5	80,9	39,3	20,5	94,1	45,3	50,0	

\* 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 acqua	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Totale acqua consumata	migliaia m <sup>3</sup>	1.428	546	1.974	1.131	570	1.700	1.306	410	1.716	1.874	
Totale acqua consumata / addetto	m <sup>3</sup> /add.	19,6	23,5	20,6	16,0	23,4	17,9	19,9	17,3	19,2	-	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Rifiuti speciali per tipologia	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Totale rifiuti	t	3.315	682	3.997	3.288	1.002	4.290	2.373	794	3.167	3.688	
Totale rifiuti non pericolosi	t	3.292	621	3.914	3.240	894	4.134	2.315	738	3.053	3.571	
Totale rifiuti pericolosi	t	23	61	84	47	109	156	58	56	114	117	
Totale rifiuti / addetto	kg/add.	45,6	29,3	41,7	46,4	41,1	45,1	36,1	33,5	35,4	-	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Rifiuti speciali non pericolosi per metodo di smaltimento	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Riciclo	t	1.168	554	1.722	1.276	748	2.024	747	562	1.309	1.707	
Riutilizzo/recupero	t	1.919	65	1.984	1.779	138	1.917	1.413	167	1.580	1.695	
Discarica	t	171	1	172	163	6	170	131	8	138	141	
Incenerimento con recupero energetico	t	34	2	36	22	1	23	24	1	26	28	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

Rifiuti speciali pericolosi per metodo di smaltimento	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Riciclo	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Riutilizzo/recupero	t	8	8	16	16	17	33	42	24	66	67	
Discarica	t	15	53	68	31	91	123	16	32	47	50	
Incenerimento con recupero energetico	t	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).

Spese per la gestione dell'ambiente	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)									ISP + UBI*	
		2018			2019			2020				
		Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo	Italia	Esteri	Gruppo		
Gestione rifiuti speciali	migliaia di euro	1.481	306	1.788	1.302	291	1.592	1.067	538	1.605	2.099	
Formazione	migliaia di euro	0	200	200	0	252	252	0	129	129	129	
Manutenzione impianti	migliaia di euro	45.276	17.408	62.684	45.211	8.095	53.306	46.299	10.620	56.919	61.575	
Monitoraggi e certificazioni ambientali	migliaia di euro	150	12	162	1.472	17	1.490	2.384	14	2.398	2.789	
Totale	migliaia di euro	46.908	17.926	64.834	47.985	8.655	56.640	49.750	11.300	61.050	66.592	

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

# Raccomandazioni TCFD

Questa Dichiarazione è stata preparata tenendo in considerazione le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).



TABELLA DI RACCORDO

Arene tematiche	Raccomandazioni TCFD	Riferimenti
GOVERNANCE	<p>Descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ la supervisione del CdA dei rischi e opportunità legati al clima</li> <li>■ il ruolo del management nella valutazione e gestione dei rischi e opportunità legati al clima</li> </ul>	<p><b>Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La responsabilità sociale e ambientale</li> <li>■ La governance della Sostenibilità</li> <li>■ Attribuzioni del Consiglio di Amministrazione</li> <li>■ Comitati consiliari: composizione e funzionamento</li> <li>■ Funzioni Aziendali di controllo</li> </ul> <p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Struttura di governance</li> <li>■ Governance della Sostenibilità</li> <li>■ Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change</li> <li>■ Investimenti e assicurazione sostenibili</li> <li>■ Ambiente e climate change</li> </ul> <p><b>Bilancio Annuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relazione sull'andamento della gestione – Sostenibilità</li> </ul>
STRATEGIA	<p>Descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ i rischi e opportunità legati al clima nel breve, medio e lungo periodo identificati dall'organizzazione</li> <li>■ gli impatti attuali e prospettici derivanti dai rischi e opportunità legati al clima sull'attività economica, sulla strategia e sulla pianificazione dell'organizzazione</li> <li>■ la resilienza della strategia dell'organizzazione tenendo in considerazione i diversi scenari climatici ivi inclusi quelli pari o inferiori a 2° C</li> </ul>	<p><b>Codice Etico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ I principi e i valori di riferimento</li> <li>■ Principi di condotta nei confronti dell'ambiente</li> </ul> <p><b>Regole in materia di politica ambientale ed energetica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il nostro impegno per l'ambiente</li> </ul> <p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Modello di Business</li> <li>■ Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change</li> <li>■ Investimenti e assicurazione sostenibili</li> <li>■ Ambiente e climate change</li> <li>■ Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular</li> <li>■ Impatti ambientali diretti</li> <li>■ L'analisi di materialità e il coinvolgimento degli Stakeholder</li> </ul> <p><b>Bilancio Annuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relazione sull'andamento della gestione - Sostenibilità</li> </ul>
GESTIONE DEI RISCHI	<p>Descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ i processi di individuazione e valutazione dei rischi legati al clima</li> <li>■ i processi di gestione dei rischi legati al clima</li> <li>■ come i processi di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al clima sono integrati nei processi di gestione complessiva dei rischi</li> </ul>	<p><b>Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi</li> </ul> <p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Governance della Sostenibilità</li> <li>■ Presidio dei rischi ESG e reputazionali</li> <li>■ Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change</li> <li>■ Investimenti e assicurazione sostenibili</li> <li>■ Ambiente e climate change</li> </ul> <p><b>Bilancio Annuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relazione sull'andamento della gestione - Sostenibilità</li> </ul>
METRICHE E OBIETTIVI	<p>Comunicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ le metriche utilizzate per valutare, in linea con la strategia e il processo di gestione dei rischi, i rischi e le opportunità legate al clima</li> <li>■ le emissioni di Gas Effetto Serra Scope1, Scope2 e, qualora appropriato, Scope3 e i rischi connessi</li> </ul> <p>Descrivere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ gli obiettivi identificati per gestire i rischi e le opportunità legati al clima e valutare le performance rispetto a tali obiettivi</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Principali indicatori di performance</li> <li>■ Struttura di Governance - Remunerazioni</li> <li>■ Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite</li> <li>■ Investimenti e assicurazione sostenibili</li> <li>■ Ambiente e climate change</li> <li>■ Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular</li> <li>■ Impatti ambientali diretti</li> <li>■ Obiettivi di miglioramento</li> <li>■ Indicatori</li> </ul> <p><b>Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ I Sistemi di Incentivazione annuali per il personale del Gruppo</li> </ul> <p><b>Eurizon Capital Green Bonds Impact Report:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Risultati ambientali e sociali realizzati dal comparto Eurizon Fund - Absolute Green Bonds</li> </ul> <p><b>Global Impact Report:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ L'impatto della gamma dei fondi sostenibili e responsabili di Eurizon sugli SDG</li> <li>■ Report di Impatto ESG</li> </ul> <p><b>Bilancio Annuale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relazione sull'andamento della gestione – Sostenibilità</li> </ul>

# Principles for Responsible Banking

Intesa Sanpaolo è firmataria dei Principles for Responsible Banking (PRB), lanciati a settembre 2019. Per rendicontare i progressi raggiunti rispetto ai PRB Intesa Sanpaolo ha effettuato un'autovalutazione in cui risultati sono di seguito riportati.



Requisiti di Reporting per l'Autovalutazione	Risposta sintetica di alto livello della Banca	Riferimenti / link alla risposta completa della banca / informazioni rilevanti
<b>Principio 1: Allineamento</b>		
<b>Allineare la strategia aziendale affinché sia coerente e contribuisca a soddisfare le esigenze degli individui e gli obiettivi della società, così come espresso negli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite, nell'Accordo sul clima di Parigi ed altre iniziative rilevanti nazionali e internazionali.</b>		
<b>1.1.</b> Descrizione di alto livello del modello di business della Banca, inclusi i principali segmenti di clientela serviti, i tipi di prodotti e servizi forniti, i principali settori e tipi di attività e, se del caso, le tecnologie finanziarie nelle principali aree geografiche in cui la Banca opera o fornisce prodotti e servizi.	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Intesa Sanpaolo è consapevole del fatto che molti degli obiettivi fissati nel Piano d'Impresa 2018-2021 sono strettamente collegati a determinati Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile</li><li>■ Intesa Sanpaolo ha aderito ad una serie di iniziative e standard internazionali, inclusi Global Compact, UNEP-FI, Equator Principles, CDP, TCFD, PRI, PSI</li><li>■ Intesa Sanpaolo sostiene la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio attraverso, ad esempio, azioni finalizzate a mitigare le proprie emissioni dirette (Environmental-Climate Change Action Plan), iniziative di sostegno finanziario degli investimenti green dei propri clienti, o approfondimenti di analisi del rischio ambientale e climatico nei propri servizi finanziari</li><li>■ Intesa Sanpaolo ha deciso di impegnarsi per una maggiore coesione sociale al fine di ridurre le diseguaglianze, sostenendo enti e associazioni caritative per contrastare la povertà, garantire l'accesso al credito a soggetti esclusi o che difficilmente rientrerebbero nei circuiti finanziari tradizionali (Fund for Impact), promuovere l'occupazione giovanile attraverso corsi di formazione (programma Giovani e Lavoro)</li></ul>	<b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [1]:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Adesione a iniziative nazionali e internazionali (pagg. 36-37)</li><li>■ Strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (pagg. 37-42)</li><li>■ Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo (pagg. 106-119)</li><li>■ Supporto alla Comunità (pagg. 129-146)</li><li>■ Ambiente e climate change (pagg. 171-190)</li></ul>
<b>Principio 2: Impatto e Definizione degli obiettivi</b>		
<b>Lavorare per aumentare continuamente gli impatti positivi, riducendo al contempo quelli negativi, gestendo i rischi su persone e ambiente derivanti dalle nostre attività, prodotti e servizi. Con tale scopo definire e rendere pubblici obiettivi dove si possa avere l'impatto più significativo.</b>		
<b>2.1. Analisi di Impatto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ L'analisi di materialità identifica i temi economici, sociali e ambientali più rilevanti in termini di possibile impatto, positivo o negativo, in grado di influenzare le strategie della Banca e gli Stakeholder</li><li>■ Intesa Sanpaolo ha implementato processi e definito responsabilità specifiche per comprendere e gestire i rischi sociali e ambientali significativi a causa del loro potenziale impatto sulle attività aziendali e gli Stakeholder implementando le relative misure di mitigazione</li><li>■ Intesa Sanpaolo provvede a definire gli impatti delle proprie attività e business, cercando di massimizzare i propri impatti positivi, riducendo al contempo quelli negativi. Tra questi, Intesa Sanpaolo si adopera per ridurre le proprie emissioni di carbonio, ottimizzando le proprie attività, mitigando gli impatti ambientali e sociali connessi all'attività di finanziamento, attraverso l'integrazione di policy ambientali nel proprio framework di valutazione del rischio di credito</li></ul>	<b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [1]:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Analisi di materialità e Stakeholder engagement (pagg. 43-51)</li><li>■ Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance (pagg. 63-68)</li><li>■ Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo (pagg. 106-119)</li><li>■ Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular (pagg. 174-183)</li><li>■ Obiettivi di miglioramento (pagg. 195-197)</li></ul>

Requisiti di Reporting per l'Autovalutazione	Risposta sintetica di alto livello della Banca	Riferimenti / link alla risposta completa della banca / informazioni rilevanti
<p><b>d) Scala e intensità / rilevanza dell'impatto:</b> considerare, nell'individuare le proprie aree di impatto più significative, la scala e l'intensità / rilevanza degli impatti (potenziali) sociali, economici e ambientali derivanti dalle attività della Banca e dalla messa a disposizione di prodotti e servizi.</p>		
<p>(Per un'analisi accurata degli elementi di cui ai punti c) e d) è necessaria un'attività di engagement da parte della Banca con i propri rilevanti Stakeholder).</p>		
<p>Dimostrare che, basandosi su questa analisi, la Banca abbia:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificato e divulgato aree di maggior impatto (potenziale) positivo e negativo</li> <li>• Identificato le opportunità strategiche di business per incrementare gli impatti positivi / ridurre quelli negativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intesa Sanpaolo conduce periodicamente un'analisi di materialità (coinvolgendo e interagendo con i propri Stakeholder rilevanti per identificare, classificare ed assegnare le priorità per affrontare i rischi emergenti e sfruttare opportunità strategiche di business) che soddisfa alcuni dei requisiti del Principio.</li> <li>▪ Intesa Sanpaolo ha collaborato con altri firmatari del PRB nello sviluppo, nella comprensione e nell'implementazione di metodologie e strumenti per una valutazione complessiva dell'impatto, necessari per un'analisi dell'impatto del proprio portafoglio.</li> </ul>	
<p>Fornire la conclusione / dichiarazione della banca se ha soddisfatto i requisiti relativi all'Analisi d'Impatto</p>		
<p>Intesa Sanpaolo ha soddisfatto i requisiti di analisi d'impatto identificando le aree in cui ci sono impatti più significativi, sia positivi che negativi, attraverso una valutazione di materialità. Il Gruppo proseguirà nell'elaborazione di un'Analisi d'Impatto.</p>		
<p><b>2.2. Definizione dei Target</b></p>		
<p>Mostrare che la Banca abbia definito e resi pubblici almeno due obiettivi specifici, misurabili (qualitativi o quantitativi), raggiungibili, rilevanti e con un orizzonte temporale definito (SMART), che affrontano almeno due delle "aree di impatto più significative" identificate, risultanti dalle attività della Banca e dalla messa a disposizione di prodotti e servizi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tragli impegni definiti nel Piano d'Impresa 2018-2021 di Intesa Sanpaolo si individuano, tra gli altri, l'erogazione di nuovo credito all'economia reale a medio-lungo termine per ~ 250 mld di euro; il supporto dell'economia green e circolare con prestiti e servizi per le società che adottano il modello circolare utilizzando metodi innovativi (5 mld di euro di plafond, incrementato a 6 mld di euro nel 2020 in seguito all'operazione con UBI Banca); l'istituzione del Fund for Impact destinato a consentire l'erogazione di 1,25 mld di euro (ampliato a circa 1,5 mld di euro dopo l'acquisizione di UBI Banca) di credito a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale</li> <li>▪ La Banca rivedrà i propri obiettivi sulla base dell'analisi dell'impatto in linea con i requisiti PRB</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [i]:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (pagg. 37-42)</li> <li>▪ Principali Indicatori di performance - Società (pag. 13; pag. 89)</li> <li>▪ Principali Indicatori di performance - Ambiente e Climate change (pagg. 21-22; pag. 173)</li> </ul>
<p>Dimostrare che questi obiettivi siano collegati e conducano ad un maggiore impegno per gli obiettivi di sviluppo sostenibile di riferimento, gli obiettivi dell'Accordo di Parigi e quelli di altri accordi internazionali, nazionali o regionali pertinenti. La Banca deve individuare un valore di riferimento (in un esercizio determinato) e definire gli obiettivi a partire da tale riferimento.</p>		
<p>Analisi e riconoscimento dei significativi (potenziali) impatti negativi degli obiettivi definiti su altri aspetti relativi agli SDGs / al cambiamento climatico / agli obiettivi della società e individuare azioni pertinenti per mitigarli per quanto possibile, massimizzando l'impatto netto positivo degli obiettivi prefissati.</p>		
<p>Fornire la conclusione / dichiarazione della banca se ha soddisfatto i requisiti relativi all'attività di Definizione dei Target</p>		
<p>Intesa Sanpaolo ha soddisfatto i requisiti in merito alla Definizione degli Obiettivi.</p>		

Requisiti di Reporting per l'Autovalutazione	Risposta sintetica di alto livello della Banca	Riferimenti / link alla risposta completa della banca / informazioni rilevanti
<p><b>2.3. Piani per l'Attuazione e il Monitoraggio degli obiettivi</b></p> <p>Dimostrare che la Banca abbia definito azioni e traguardi per raggiungere gli obiettivi prefissati.</p> <p>Dimostrare che la Banca abbia messo in atto i mezzi per misurare e monitorare i progressi rispetto agli obiettivi prefissati. Le definizioni degli indicatori chiave di performance, qualsiasi modifica in queste definizioni, così come qualsiasi aggiustamento dei valori iniziali di riferimento, debbono essere trasparenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intesa Sanpaolo ha implementato una propria strategia di sostenibilità così come delle linee guida e specifiche policies in merito. L'attuazione e il monitoraggio della strategia di sostenibilità vengono valutati due volte all'anno dal Consiglio di amministrazione</li> <li>▪ Con l'obiettivo di rafforzare l'attuale posizionamento del Gruppo sui temi ESG (Environmental, Social and Governance) e sul contrasto al cambiamento climatico, nell'ottobre 2020 è stata attivata una Task Force interdivisionale / funzionale ESG ('Cabina di Regia') a supporto del Comitato di Direzione.</li> <li>▪ I target prefissati vengono monitorati su base regolare con la definizione di KPI</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [I]:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Governance della Sostenibilità (pag. 59)</li> </ul>
<p>Fornire la conclusione / dichiarazione della banca se ha soddisfatto i requisiti relativi ai Piani per l'Attuazione e il Monitoraggio degli obiettivi</p>	<p>Intesa Sanpaolo ha soddisfatto i requisiti relativi ai piani per l'Implementazione e il Monitoraggio degli Obiettivi.</p>	
<p><b>2.4. Progressi nell'Attuazione degli Obiettivi</b></p> <p>Per ogni obiettivo separatamente:</p> <p>Mostrare che la Banca abbia implementato le azioni che aveva definito in precedenza per raggiungere l'obiettivo prefissato, oppure spiegare perché non sia stato possibile implementare / modificare le azioni e in che modo la Banca stia adattando il suo piano per raggiungere l'obiettivo prefissato. Rendicontare i progressi conseguiti negli ultimi 12 mesi (18 mesi nella prima rendicontazione dopo essere diventato firmatario) per il raggiungimento di ciascuno degli obiettivi prefissati e l'impatto che i progressi hanno prodotto. (Dove possibile e appropriato, si dovrebbero includere informazioni quantitative)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intesa Sanpaolo pubblica annualmente una Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (DCNF) che descrive come il Gruppo affronta la sostenibilità aziendale, come attua la propria strategia di sostenibilità, gli obiettivi fissati e i principali risultati raggiunti. I dettagli sullo stato di avanzamento di ciascun obiettivo possono essere trovati nei riferimenti forniti</li> <li>▪ La Banca monitora i progressi nell'attuazione degli obiettivi stabiliti e comunica su base regolare lo stato di avanzamento del raggiungimento mediante informative annuali</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [I]:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obiettivi di miglioramento (pagg. 195-197)</li> </ul>
<p>Fornire la conclusione / dichiarazione della banca se ha soddisfatto i requisiti relativi all'Attuazione degli Obiettivi</p>	<p>Intesa Sanpaolo ha soddisfatto i requisiti per quanto riguarda i progressi nell'Attuazione degli Obiettivi.</p>	
<p><b>Princípio 3: Clienti</b></p> <p><b>Lavorare responsabilmente con i nostri clienti per supportare lo sviluppo di attività economiche sostenibili capaci di creare prosperità condivisa per le generazioni attuali e future.</b></p>		
<p><b>3.1. Fornire una panoramica delle politiche e delle pratiche commerciali che la Banca ha e / o intende mettere in atto per promuovere relazioni responsabili con i propri clienti. Occorre includere informazioni di alto livello su tutti i programmi e le azioni attuate (e / o pianificate), la loro portata e, ove possibile, i relativi risultati.</b></p> <p><b>3.2 Descrivere come la Banca collabori e / o abbia in programma di collaborare con i suoi clienti per supportare lo sviluppo di attività economiche sostenibili. Occorre includere informazioni sulle azioni pianificate / attuate, sui prodotti e servizi sviluppati e, ove possibile, sugli impatti ottenuti.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intesa Sanpaolo è attenta agli impatti generati dai clienti e contribuisce alla diffusione di processi e comportamenti virtuosi sotto il profilo ambientale. Inoltre, gestisce attentamente anche i rischi legati ai cambiamenti climatici, promuovendo comportamenti adattivi o diretti alla loro mitigazione e sviluppando allo stesso tempo una cultura incentrata sulla prevenzione di tali rischi</li> <li>▪ Eurizon coordina e realizza un processo di engagement, ovvero di azionariato attivo, formulato e attuato a diversi livelli, dal dialogo con le aziende oggetto di scrutinio all'attivazione del diritto di voto in assemblea</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [I]:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance (pagg. 63-68)</li> <li>▪ Gestione dei potenziali rischi e impatti legati al climate change (pagg. 69-75)</li> <li>▪ Transizione verso un'economia sostenibile, Green e Circular (pagg. 174-183)</li> <li>▪ Investimenti sostenibili (pagg. 120-128)</li> </ul>

Requisiti di Reporting per l'Autovalutazione	Risposta sintetica di alto livello della Banca	Riferimenti / link alla risposta completa della banca / informazioni rilevanti
<b>Principio 4: Stakeholder</b> <b>Consultare, coinvolgere e collaborare in modo proattivo e responsabile con i diversi Stakeholder per raggiungere gli obiettivi per la società</b>		
<p><b>4.1</b> Descrivere quali Stakeholder (o gruppi / tipi di Stakeholder) la Banca ha consultato, coinvolto o con cui ha collaborato allo scopo di implementare questi Principi e migliorare gli impatti generati. Occorre includere una panoramica di alto livello di come la Banca abbia identificato gli Stakeholder rilevanti e quali problemi sono stati affrontati e i risultati raggiunti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nel Piano Industriale 2018-2021 Intesa Sanpaolo si è posta obiettivi chiave di sostenibilità sociale, culturale e ambientale che coinvolgono diversi Stakeholder. Nel 2020, le attività di coinvolgimento degli Stakeholder, svolte in conformità con lo standard AA1000 di AccountAbility, hanno riguardato i temi delineati nella matrice di materialità, con particolare attenzione agli aspetti di sostenibilità contenuti nel Piano d'Impresa</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [I]:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attività di Stakeholder engagement e risultati (pagg. 43-51)</li> <li>▪ Obiettivi di miglioramento (pagg. 195-197)</li> </ul>
<p><b>Principio 5: Stakeholder</b>  <b>Governance e definizione degli obiettivi</b>  <b>Attuare gli impegni attraverso una governance efficace e una cultura della responsabilità bancaria</b></p>		
<p><b>5.1</b> Descrivere le strutture di governance, le politiche e le procedure pertinenti che la Banca ha in atto / intende mettere in atto per gestire gli impatti positivi e negativi (potenziali) significativi e supportare l'efficace attuazione dei Principi.</p> <p><b>5.2</b> Descrivere le iniziative e le misure che la Banca ha implementato o intende attuare per promuovere una cultura di attività bancaria responsabile per le persone del Gruppo. Occorre includere, tra l'altro, una panoramica di alto livello sul rafforzamento delle competenze in azienda, attenzione al valore dell'inclusione nelle politiche di remunerazione, un'attenta gestione delle performance, così come di una comunicazione della leadership.</p> <p><b>5.3 Struttura di governance per l'Attuazione dei Principi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il Consigliere Delegato e CEO sottopone ai Comitati consiliari competenti e al Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato di Direzione, la definizione delle linee strategiche e delle politiche di sostenibilità (ESG), incluso il contrasto al cambiamento climatico. Il Consiglio di Amministrazione approva le linee strategiche e politiche in materia di sostenibilità (ESG) - con il supporto del Comitato Rischi - tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli Stakeholder, incluso l'ambiente come dichiarato nel Codice Etico del Gruppo. Inoltre, il Comitato di Direzione - composto dalla prima linea organizzativa - si riunisce con frequenza trimestrale per l'esame delle tematiche di sostenibilità (ESG)</li> <li>▪ La struttura di Corporate Social Responsibility (CSR) presidia il processo di definizione, approvazione ed aggiornamento degli indirizzi in materia di sostenibilità (ESG), in coerenza con le strategie ed obiettivi aziendali. In queste attività, CSR è supportata dai Referenti CSR nominati nelle principali strutture della Capogruppo e nelle Banche Controllate</li> <li>▪ Intesa Sanpaolo sostiene la diffusione della cultura della sostenibilità attraverso molteplici iniziative formative all'interno e all'esterno del Gruppo.</li> <li>▪ Con l'obiettivo di rafforzare le azioni del Gruppo per il raggiungimento dei propri obiettivi ESG, a ottobre 2020 è stata attivata una Task Force interdivisionale / funzionale ESG ("Cabina di Regia"), a supporto del Comitato di Direzione.</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [I]:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Governance della sostenibilità (pag. 59)</li> </ul>
<p>Fornire la conclusione / dichiarazione della banca se ha soddisfatto i requisiti relativi alla Struttura di Governance per l'Attuazione dei Principi</p>		<p>Intesa Sanpaolo ha soddisfatto i requisiti relativi alla Struttura di Governance per l'Attuazione dei Principi.</p>

Requisiti di Reporting per l'Autovalutazione	Risposta sintetica di alto livello della Banca	Riferimenti / link alla risposta completa della banca / informazioni rilevanti
<b>Principio 6: Trasparenza e Rendicontazione</b>		
	<b>Rivedere periodicamente l'attuazione individuale e collettiva di questi Principi, garantendo trasparenza e responsabilità sugli impatti positivi e negativi generati e sul contributo agli obiettivi della società.</b>	
<b>6.1 Progressi nell'Attuazione dei Principles for Responsible Banking</b>		
Dimostrare che la Banca abbia compiuto progressi nell'attuazione dei sei Principi negli ultimi 12 mesi (18 mesi nel caso della prima rendicontazione dopo essere diventata una firmataria) oltre alla definizione e attuazione di obiettivi in almeno due aree (vedere 2.1-2.4).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intesa Sanpaolo pubblica annualmente una Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (DCNF), redatta in conformità ai GRI Standards e tenendo in considerazione le raccomandazioni emanate a giugno 2017 dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), alle quali Intesa Sanpaolo ha aderito a ottobre 2018</li> <li>▪ Intesa Sanpaolo ha pubblicato in forma volontaria, per il secondo anno consecutivo, una Relazione Consolidata Non Finanziaria semestrale dando evidenza degli indicatori più rilevanti</li> </ul>	<b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria</b> <a href="#">[i]</a> <b>Relazione Consolidata Non Finanziaria al 30 giugno 2020</b> <a href="#">[i]</a>
Dimostrare che la Banca abbia preso in considerazione la best practice locale/internazionale esistente o più recente per l'attuazione dei sei Principles for Responsible Banking. Dimostrare che su tale base la Banca abbia definito le priorità e gli obiettivi per allinearsi alle best practices.		
Dimostrare che la Banca abbia implementato / stia lavorando per implementare cambiamenti nelle procedure correnti per rispondere ed essere in linea con le best practice locali / internazionali esistenti e più recenti ed abbia compiuto progressi nell'attuazione di questi Principi.		
Fornire la conclusione / dichiarazione della banca se ha soddisfatto i requisiti relativi ai Progressi nell'Attuazione dei Principles for Responsible Banking		
Intesa Sanpaolo ha soddisfatto i requisiti per quanto riguarda i Progressi nell'Attuazione dei Principles for Responsible Banking.		

# Indice dei contenuti GRI



Per il GRI Content Index Service, il GRI Services ha esaminato che l'Indice dei contenuti GRI è chiaramente presentato e che i riferimenti per tutte le informazioni divulgate sono allineati con le appropriate sezioni della Dichiarazione. Questo servizio è stato eseguito sulla versione italiana della Dichiarazione.

## IL PRESENTE REPORT È STATO REDATTO IN CONFORMITÀ AI GRI STANDARDS: OPZIONE COMPREHENSIVE

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>GRI 101: Principi di rendicontazione 2016</b>					
<b>Informativa generale</b>					
<b>GRI 102: Informativa generale 2016</b>	<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>				
102-1	Nome dell'organizzazione	pag. 269			
102-2	Attività, marchi, prodotti e/o servizi	pagg. 27-28; Chi siamo [i]; Marchio [i]			
102-3	Luogo in cui ha sede l'organizzazione	pag. 269			
102-4	Paesi in cui l'organizzazione opera	pag. 28; Presentazione del Gruppo (pagg. 27-30) [i]			
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pag. 57; pag. 269			
102-6	Mercati serviti	pagg. 27-28; Presentazione del Gruppo (pagg. 27-30) [i]			
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pag. 57; pag. 218; Presentazione del Gruppo (pag. 5) [i]			
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri collaboratori	pagg. 218-221; 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. La variazione del numero di dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo nell'anno di rendicontazione è legata principalmente all'acquisizione dell'ex Gruppo UBI Banca avvenuta nel 2020. Il conteggio è effettuato "per teste".			Principio 6 8
102-9	Catena di fornitura	pagg. 147-148; pag. 217			
102-10	Modifiche significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	pagg. 9-10; pagg. 31-33; pag. 57; Le modifiche alla catena di fornitura del Gruppo Intesa Sanpaolo nell'anno di rendicontazione sono legate principalmente all'acquisizione dell'ex Gruppo UBI Banca avvenuta nel 2020.			
102-11	Principio o approccio prudenziale	pagg. 69-75; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 84) [i]			
102-12	Iniziative esterne	pagg. 36-42; Adesione a standard internazionali [i]			
102-13	Adesione ad associazioni	Le partnership per la sostenibilità [i]			
<b>STRATEGIA</b>					
102-14	Dichiarazione dell'amministratore delegato e/o del presidente	pagg. 6-7; pagg. 30-31			
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	pag. 29; pag. 50; pagg. 63-64; pagg. 72-74; pagg. 196-197			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>					
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento	pag. 35; Codice Etico (pag. 7; pag. 9) [i]		Principio 10	16
102-17	Procedure di consulenza su comportamenti non etici	pagg. 61-62; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]		Principio 10	16
<b>GOVERNANCE</b>					
102-18	Struttura di governo	pag. 53; pag. 59; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 37-39) [i]			
102-19	Processo di delega	pag. 53; pagg. 59-60; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 67; pag. 25) [i]			
102-20	Responsabilità dei vertici aziendali sui temi economici, ambientali e sociali	pag. 59; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 85-86; pag. 27) [i]			
102-21	Consultazione degli Stakeholder sui temi economici, ambientali e sociali	pagg. 59-60; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 91; pag. 27) [i]			16
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	pagg. 53-54; pag. 59; pag. 199; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 42-43; pagg. 95-96) [i]			5, 16
102-23	Presidente del più alto organo di governo	pag. 53			16
102-24	Nomina e selezione dei componenti del più alto organo di governo	pagg. 53-54; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 42-46) [i]			5, 16
102-25	Conflitti di interesse	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 53-54) [i]			16
102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione dello scopo dell'organizzazione, dei valori e delle strategie	pagg. 59-60			
102-27	Competenze collegiali del più alto organo di governo	pagg. 53-54			4
102-28	Valutazione delle performance del più alto organo di governo	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 54-56) [i]			
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	pagg. 48-50; pagg. 63-65; pagg. 69-75; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 71-73) [i]			16
102-30	Efficacia dei processi di risk management	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 71-73) [i]			
102-31	Esame dei temi economici, ambientali e sociali	pag. 59-60			
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	pag. 59; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 71-73) [i]			
102-33	Comunicazione di casi critici	pagg. 59-68			
102-34	Natura e numero complessivo di casi critici	pag. 61-62; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]			
102-35	Politiche remunerative	pag. 55; pag. 156-157; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 74-75) [i], Relazione sulla politica in materia di diremunerazione e sui compensi corrisposti (pagg. 9-11) [i], Compensi e possessi azionari [i]			
102-36	Processo per la determinazione delle remunerazioni	pag. 55; pagg. 156-157; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 74-75) [i], Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti (pagg. 9-11) [i]			
102-37	Coinvolgimento degli Stakeholder nel processo di determinazione delle remunerazioni	Relazione sul Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 74-75) [i], Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti (pagg. 73-75) [i]			16

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
102-38	Tasso della retribuzione totale annua	pag. 224			
102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua	pag. 224			
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI Stakeholder</b>					
102-40	Elenco dei gruppi di Stakeholder	pag. 43			
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	pag. 228		Principio 3	8
102-42	Identificazione e selezione degli Stakeholder	Il dialogo con gli stakeholder [i]			
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli Stakeholder	pagg. 43-46; pagg. 48-49			
102-44	Temi chiave e criticità emerse	pagg. 43-51; pagg. 196-197			
<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>					
102-45	Società incluse nel bilancio consolidato	pag. 9-10; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA PARTE A – SEZIONE 3 – AREA E METODI DI CONSOLIDAMENTO" pagg. 216-221) [i]			
102-46	Definizione dei contenuti di rendicontazione e del perimetro dei temi	pagg. 44-47; pagg. 261-262			
102-47	Elenco dei temi materiali	pag. 47; pagg. 261-262			
102-48	Riesposizione di informazioni	pagg. 9-10; pag. 33; pagg. 204-205; pag. 214; pagg. 229-230			
102-49	Variazioni nella rendicontazione	pagg. 9-10; pagg. 47-50; pagg. 261-262			
102-50	Periodo di rendicontazione	pagg. 9-10			
102-51	Data di pubblicazione del rapporto più recente	pagg. 9-10			
102-52	Periodicità di rendicontazione	pagg. 9-10			
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul rapporto	pag. 269			
102-54	Dichiarazione di conformità della rendicontazione agli Standard GRI	pag. 246			
102-55	Indice dei contenuti GRI	pagg. 246-260			
102-56	Verifica del rapporto da parte di un revisore esterno	pagg. 265-268; Questa Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria è stata verificata dalla società di revisione indipendente KPMG che è anche revisore del Bilancio Consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo. La Dichiarazione è stata sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 23 Marzo 2021.			

Temi materiali					
PERFORMANCE ECONOMICHE					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pagg. 31-34; pagg. 261-262		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 30-34; pag. 61; pagg. 261-262		8, 16
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 61; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 60-65; pagg. 80-81) [i]		
<b>GRI 201: Performance economiche 2016</b>	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	pagg. 33-34; pag. 129; pag. 205		5, 7, 8, 9, 13
	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute al cambiamento climatico	pagg. 69-75; pag. 240; pag. 261; Cambiamento Climatico [i]		Principio 7

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
	201-3 Condizioni dei piani a contribuzione definita e altri piani previdenziali	pag. 164; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA PARTE B PASSIVO – SEZIONE 10 – FONDI PER RISCHI E ONERI – VOCE 100 - Fondi di quiescenza aziendali a benefici definiti - pagg. 364-367) [i]			
	201-4 Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	pagg. 31-33; pag. 193; pag. 227			
<b>PRESENZA SUL MERCATO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 31; pag. 261			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 30-33; pag. 61; pag. 261			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 56; pag. 61			
<b>GRI 202: Presenza sul mercato 2016</b>	202-1 Rapporti tra lo stipendio base dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale	pag. 225		Principio 6	1, 2, 5, 8
	202-2 Proporzione di dirigenti assunti nella comunità locale	pag. 221			8
<b>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pagg. 31-33; pag. 261			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 30-33; pag. 61; pag. 261			1
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 56; pag. 61			
<b>GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016</b>	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	pagg. 68; pag. 129			2, 5, 7, 9, 11
	203-2 Impatti economici indiretti rilevanti	pagg. 48-51; pag. 106			1, 2, 3, 8, 10, 17
<b>ANTICORRUZIONE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 76; pag. 262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 42; pagg. 61-62; pagg. 77-79; pag. 86; pag. 262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 42; pagg. 61-62; pagg. 77-78; pagg. 85-86			
<b>GRI 205: Anti-corruzione 2016</b>	205-1 Aree/direzioni/processi/attività sottoposte a valutazione sul rischio di corruzione	pagg. 85-86		Principio 10	16
	205-2 Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	pag. 54; pagg. 76-79; pagg. 147-148; pag. 200		Principio 10	16
	205-3 Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese	pag. 202		Principio 10	16
<b>COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 76; pag. 262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 61-62; pag. 76; pag. 83; pag. 262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 83			
<b>GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016</b>	206-1 Azioni legali per comportamento anti-competitivo, anti-trust, e pratiche monopolistiche	Nel corso dell'anno 2020 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di procedimenti né provvedimenti sanzionatori in materia di tutela della concorrenza.			16

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>IMPOSTE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 76; pag. 262 pagg. 61-62; pag. 76; pagg. 80-83; pag. 262 pagg. 80-83			
<b>GRI 207: Imposte 2019</b>	207-1 Approccio alla fiscalità 207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio 207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale 207-4 Rendicontazione Paese per Paese	pagg. 80-83 pagg. 80-83 pagg. 80-83 pag. 28; pag. 83; pag. 203		16 16	
<b>MATERIALI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 172; pag. 261 pagg. 184-185; pagg. 188-189; pag. 197; pag. 261 pagg. 61-62; pagg. 188-189			
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>	301-1 Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume 301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo 301-3 Prodotti oggetto di reclamo e relativi materiali di imballaggio	pag. 173; pagg. 188-189; pag. 237 pag. 173; pagg. 188-189; pag. 237 Non sono previsti per il tipo di attività svolte prodotti fisici da richiamare/ ritirare dal mercato e relativi prodotti di imballaggio.		Principio 7, 8 Principio 8 Principio 8	8, 12 8, 12 8, 12
<b>ENERGIA</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 172; pag. 261 pagg. 184-188; pag. 261 Climate Change Action Plan [i] pagg. 61-62; pagg. 184-185			
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Consumi energetici all'interno dell'organizzazione 302-2 Consumi energetici all'esterno dell'organizzazione 302-3 Intensità energetica 302-4 Riduzione dei consumi energetici 302-5 Riduzione dei consumi energetici dei prodotti e servizi	pag. 173; pagg. 184-188; pag. 236 pag. 236 pag. 236-237 pagg. 185-187 pagg. 174-180		Principio 7, 8 Principio 8 Principio 8 Principio 8 Principio 8	7, 8, 11, 12, 13 7, 8, 11, 12, 13 7, 8, 11, 13 7, 8, 11, 13 7, 8, 11, 13
<b>ACQUA E SCARICHI IDRICI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 172; pag. 261 pagg. 184-185; pag. 261			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018</b>	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pag. 189			
	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	pag. 37; pag. 189 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. 189 L'attività svolta dal Gruppo non prevede l'utilizzo rilevante di acqua e la generazione di relativi versamenti e impatti significativi			
	303-3 Prelievo idrico	pag. 173; pag. 189; pag. 238		Principio 7, 8	6
	303-4 Scarico di acqua	pag. 189 L'attività svolta dal Gruppo non prevede l'utilizzo rilevante di acqua e la generazione di relativi versamenti e impatti significativi		Principio 7, 8	6
<b>EMISSIONI</b>	303-5 Consumo di acqua	pag. 189; pag. 238 Le attività svolte dal Gruppo non prevedono consumi idrici significativi pertanto non vi sono impatti significativi in tale ambito		Principio 7, 8	6
	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 172; pag. 261			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 184-187; pag. 261			12, 13, 14, 15
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 184-187			
	305-1 Emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope1)	pag. 173; pagg. 185-186; pag. 235; Fattori di emissione [i]		Principio 7, 8	3, 11, 12, 13, 14, 15
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	305-2 Emissioni di gas a effetto serra indirette (Scope2)	pag. 173; pagg. 185-186; pag. 235; Fattori di emissione [i]		Principio 7, 8	3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (Scope3)	pag. 173; pag. 235; Fattori di emissione [i]		Principio 7, 8	3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra	pag. 173; pag. 235		Principio 8	13, 14, 15
	305-5 Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra	pagg. 185-186		Principio 8, 9	13, 14
	305-6 Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono (ODS)	Non si rileva all'interno del Gruppo un utilizzo significativo, legato alla climatizzazione, di sostanze lesive dello strato di ozono. Fattori di emissione [i]		Principio 7, 8	3, 11, 13
	305-7 Emissioni NOx, SOx o altro tipo di emissioni significative	pag. 236 Fattori di emissione [i]		Principio 7, 8	3, 11, 13, 14, 15

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>SCARICHI IDRICI E RIFIUTI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 172; pag. 261		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 184-185; pag. 261		12, 13, 14, 15
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pag. 190		
<b>GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016</b>	306-2	Rifiuti per tipologia e modalità di smaltimento	pag. 173; pag. 190; pagg. 238-239	Principio 8	3, 6, 12
	306-3	Sversamenti inquinanti significativi	Non risultano sversamenti inquinanti significativi derivanti dalle attività svolte dal Gruppo nell'anno di rendicontazione.	Principio 8	3, 6, 12
	306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	Non si rilevano casi di trasporto di rifiuti pericolosi.	Principio 8	3, 6, 12
<b>COMPLIANCE AMBIENTALE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 172; pag. 262		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 184-185; pag. 262		12, 13, 14, 15
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 189-190		
<b>GRI 307: Compliance ambientale 2016</b>	307-1	Mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia ambientale	pag. 201	Principio 8	16
<b>OCCUPAZIONE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 150; pag. 261		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pagg. 153-154; pag. 197; pag. 261		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 153-154		
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-1	Assunzioni e turnover del personale dipendente	pagg. 222-223	Principio 6	5, 8
	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	pag. 229. In linea generale non si ravvisano differenze tra i benefit previsti per i dipendenti full time e quelli previsti per i dipendenti part-time. Per i dipendenti con contratto a tempo determinato, per la natura propria del contratto medesimo, non è previsto di massima l'accesso al Fondo Sanitario, ad ALI e solo in misura molto limitata al Fondo di previdenza complementare di Gruppo.		8
	401-3	Congedi parentali	pagg. 229-230	Principio 6	5, 8
<b>RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 150; pag. 261		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 153; pag. 197; pag. 261		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 153-154		
<b>GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016</b>	402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	pag. 202	Principio 3	

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 150; pag. 261		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 162; pagg. 167-170; pag. 261		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 167-170		
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	pagg. 167-170		
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	pagg. 167-170		
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	pagg. 167-170		3
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	pagg. 167-170		8
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	pag. 233		
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	pagg. 162-164		3
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	pagg. 167-170		
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	pag. 170; Il 100% dei dipendenti del Gruppo è coperto da un sistema di gestione della salute e sicurezza.	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	8
	403-9	Infortuni sul lavoro	pagg. 232-233	Parte dell'informativa non è disponibile: i dati e le informazioni relative agli infortuni dei lavoratori non dipendenti non sono monitorati in quanto l'attuale normativa italiana applicabile in materia non prevede l'obbligo di raccolta della suddetta tipologia di dato. Si valuterà la fattibilità e soprattutto la significatività di implementare un sistema di raccolta e monitoraggio ad hoc e di rendere disponibili tali informazioni a partire dal 2025	3, 8

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
			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		8
<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 150; pag. 261			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pagg. 153-154; pag. 197; pag. 261			5
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 157-159			
<b>GRI 404: Formazione e Istruzione 2016</b>	404-1 Ore di formazione medie annue per dipendente	pagg. 226-227		Principio 6	4, 5, 8
	404-2 Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di mantenimento delle condizioni di occupabilità	pagg. 153; pagg. 157-159			8
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica sui risultati e sullo sviluppo di carriera	pagg. 156-157; pag. 225		Principio 6	5, 8
<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 150; pag. 261			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 154; pagg. 159-162; pag. 197; pag. 261			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 159-162			
<b>GRI 405: Diversità e Pari Opportunità 2016</b>	405-1 Diversità negli organi di governo e dipendenti	pag. 199; pagg. 218-223		Principio 6	5, 8
	405-2 Rapporto tra la paga base delle donne e degli uomini	pag. 224-225		Principio 6	5, 8, 10
<b>NON DISCRIMINAZIONE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 76; pag. 192; pag. 262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 85; pag. 262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 85-86			
<b>GRI 406: Non Discriminazione 2016</b>	406-1 Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	pagg. 85-86; pag. 193		Principio 6	5, 8, 16
<b>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 150; pagg. 261-262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 68; pag. 193; pagg. 261-262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 193-194			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016</b>			Parte dell'informativa non è applicabile. Il tema delle relazioni con i fornitori non è considerato materiale per il Gruppo in quanto per il settore finanziario le informative sono rilevanti con riferimento ai collaboratori e alla gestione del credito: le informative relative ai fornitori non si riferiscono quindi agli impatti significativi del Gruppo.		
<b>LAVORO MINORILE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	407-1 Attività e fornitori in cui la libertà di associazione e di contrattazione collettiva può essere a rischio	pagg. 66-68; pagg. 167-168; pagg. 193-194		Principio 3	8
<b>GRI 408: Lavoro Minorile 2016</b>	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro minorile	pagg. 66-68	Parte dell'informativa non è applicabile. Il tema delle relazioni con i fornitori non è considerato materiale per il Gruppo in quanto per il settore finanziario le informative sono rilevanti con riferimento ai collaboratori e alla gestione del credito: le informative relative ai fornitori non si riferiscono quindi agli impatti significativi del Gruppo.	Principio 4	8, 16
<b>LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 150; pag. 192; pagg. 261-262			
<b>GRI 409: Lavoro Forzato o Obbligatorio 2016</b>	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pagg. 66-68; pag. 192; pagg. 261-262			
<b>GRI 409: Lavoro Forzato o Obbligatorio 2016</b>	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 193-194			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro forzato o obbligatorio	pagg. 66-68	Parte dell'informativa non è applicabile. Il tema delle relazioni con i fornitori non è considerato materiale per il Gruppo in quanto per il settore finanziario le informative sono rilevanti con riferimento ai collaboratori e alla gestione del credito: le informative relative ai fornitori non si riferiscono quindi agli impatti significativi del Gruppo.	Principio 4	8
<b>DIRITTI DEI POPOLI INDIGENI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 88; pag. 192; pag. 262			
<b>GRI 411: Diritti dei popoli indigeni 2016</b>	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pagg. 66-68; pag. 193; pag. 262			
<b>GRI 411: Diritti dei popoli indigeni 2016</b>	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 193-194			
<b>VALUTAZIONE DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	411-1 Episodi di violazione dei diritti dei nativi	Nel 2020 non sono emerse violazioni dei diritti dei nativi; Equator Principles [i]		Principio 1	
<b>VALUTAZIONE DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 192			
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pagg. 193-194; pag. 262		Principio 1	
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 193-194			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani 2016</b>	412-1 Attività sottoposte a controllo o valutazione di impatto sul rispetto dei diritti umani 412-2 Formazione dei dipendenti sulle politiche e procedure per il rispetto dei diritti umani 412-3 Significativi accordi di investimento e contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una valutazione	pagg. 66-68 pag. 62; pag. 201 pagg. 66-68; pag. 193; pag. 209		Principio 1 Principio 1 Principio 2	
<b>COMUNITÀ LOCALI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 88 pag. 61; pagg. 66-68; pag. 106; pag. 196; pag. 262 pagg. 61-62; pagg. 193-194			
<b>GRI 413: Comunità Locali 2016</b>	413-1 Operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo 413-2 Operatività con significativi impatti negativi, reali e potenziali, sulle comunità locali	pagg. 66-68 pagg. 66-68		Principio 1 Principio 1	1
<b>Indicatori Specifici di Settore - G4</b>	FS13 Accessi in aree a bassa intensità di popolazione o svantaggiate economicamente per tipologia FS14 Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	pag. 207 pagg. 106-110; Vicinanza [i]			1, 8, 10 1, 8, 10
<b>POLITICA PUBBLICA</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 76; pag. 262 pag. 61; pag. 80; pag. 262 pagg. 61-62			
<b>GRI 415: Politica pubblica 2016</b>	415-1 Contributi politici	pag. 80		Principio 10	16
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 76; pag. 262 pag. 61; pagg. 97-99; pagg. 102-104; pag. 262 pagg. 61-62			
<b>GRI 416: Salute e Sicurezza dei Clienti 2016</b>	416-1 Valutazione sugli impatti di prodotti e servizi sulla salute e sicurezza 416-2 Episodi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	pagg. 97-99; pagg. 102-104 Non sono state comminate multe o sanzioni per non osservanza di norme, codici volontari di comportamento. Non è emerso nessun incidente di non osservanza a codici volontari sulla salute e sicurezza dei clienti			16
<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 76; pag. 262 pag. 61; pagg. 97-99; pagg. 102-104; pag. 262 pagg. 61-62			
<b>GRI 417: Marketing ed Etichettatura 2016</b>	417-1 Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali	pagg. 97-98			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	417-2 Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	pagg. 97-99; pagg. 102-104; Trasparenza verso il cliente [i]		16	
	417-3 Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni di marketing	pagg. 97-99; pagg. 102-104; Trasparenza verso il cliente [i]			
	ex FS15 Politiche per un corretto sviluppo e commercializzazione di prodotti e servizi finanziari	pagg. 97-99; pagg. 102-104; Relazione con i clienti [i]		10	
	ex FS16 Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	pagg. 111-112		1, 8, 10	
	<b>PRIVACY DEI CLIENTI</b>				
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 76; pag. 262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pagg. 84-85; pag. 262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62			
<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. 84-85		16	
<b>COMPLIANCE SOCIOECONOMICA</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 76; pag. 262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pagg. 77-79; pag. 86; pag. 262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62			
<b>GRI 419: Compliance socioeconomica 2016</b>	419-1 Non conformità con norme e regolamenti in ambito economico e sociale	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA PARTE E - RISCHI LEGALI E CONTENZIOSO FISCALE" pagg. 528-541) [i]		16	
Supplementi del Settore Finanziario	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>Categoria sociale - Responsabilità di prodotto</b>					
<b>PORTAFOGLIO PRODOTTI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 88; pag. 172; pagg. 261-262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 106; pag. 174; pagg. 196-197; pagg. 261-262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62			
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	ex FS1 Politiche con specifiche componenti ambientali e sociali applicate alle linee di business	pagg. 66-68; pag. 106; pagg. 120-125; pag. 174; pag. 193; Policy di CSR [i]		10	
	ex FS2 Procedure per valutare e verificare i rischi sociali e ambientali nelle linee di business	pagg. 66-68; pagg. 120-122; pagg. 174-180; pag. 193		10	
	ex FS3 Processi per monitorare l'implementazione da parte dei clienti e la conformità con i requisiti sociali e ambientali inclusi nei contratti o nelle transazioni	pagg. 66-68; Equator Principles [i]			

Supplementi del Settore Finanziario	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
	ex FS4	Processi per migliorare la competenza del personale nell'implementazione delle politiche sociali e ambientali e delle procedure applicate alle linee di business	pag. 62; pagg. 180-183		10
	ex FS5	Interazione con clienti/società controllate/business partner relativamente a rischi e opportunità sociali e ambientali	pagg. 66-68; Equator Principles [i]		10
<b>Indicatori del Supplemento di Settore Specifico - G4</b>	FS6	Percentuale del portafoglio segmentato per linee di business per specifiche aree geografiche, dimensione (es. micro/pmi/grandi) e per settore	Chi siamo (Presentazione del Gruppo pag. 26) [i]		1, 8, 9
	FS7	Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio sociale per ciascuna linea di business e scopo	pag. 106; pag. 210		1, 8, 10, 11
	FS8	Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio ambientale per ciascuna linea di business e scopo	pagg. 173-174; pag. 234		
<b>AUDIT</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 76; pag. 262		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pagg. 85-86; pag. 262		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 77-79		
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	ex FS9	Copertura e frequenza delle attività di audit per valutare l'implementazione di politiche sociali e ambientali e le procedure di valutazione del rischio	pag. 62; pagg. 85-86; Attuazione e governo [i]; Monitoraggio dei rischi di corruzione [i]		10
<b>AZIONARIATO ATTIVO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 88; pag. 262		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pagg. 120-125; pag. 155; pag. 262		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pagg. 120-125		
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	ex FS12	Politiche di voto applicate a temi sociali o ambientali in società terze	pagg. 120-125		
<b>Indicatori del Supplemento di Settore Specifico - G4</b>	FS10	Percentuale e numero di imprese incluse nel portafoglio istituzionale con le quali l'organizzazione ha avuto interazioni su temi sociali o ambientali	pag. 211		10
	FS11	Percentuale degli asset soggetti a valutazione sociale o ambientale applicando criteri positivi o negativi	pagg. 211-212		10

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

Supplementi del Settore Finanziario	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>VALORE E SOLIDITÀ DEL GRUPPO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pagg. 30-33; pag. 261			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 30-33; pag. 62; pag. 261			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 61; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 78-80) <a href="#">[i]</a> ; Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti (pagg. 73-75) <a href="#">[i]</a>			
<b>IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 172; pag. 261			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pagg. 184-185; pag. 261; Climate Change Action Plan <a href="#">[i]</a>			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pag. 185			
<b>TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA SOSTENIBILE, GREEN E CIRCULAR</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 172; pag. 261			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 174; pag. 197; pag. 261			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62; pag. 174			
<b>Temi material non GRI</b>	<b>Informativa</b>	<b>Numero pagina e/o URL</b>	<b>Omissioni</b>	<b>Global Compact</b>	<b>SDGs(*)</b>
<b>ATTRAZIONE, VALORIZZAZIONE, DIVERSITY E INCLUSION DELLE PERSONE DEL GRUPPO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 150; pag. 261			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pagg. 154; pag. 197; pag. 261			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62			
<b>SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DELLE PERSONE DEL GRUPPO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 150; pag. 261			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 162; pag. 197; pag. 261			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62			
<b>TUTELA DEL LAVORO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 150; pag. 261			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

Temi materiali non GRI	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 152; pag. 197; pag. 261			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62			
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 88; pag. 262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 92; pag. 262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62			
<b>INCLUSIONE FINANZIARIA E SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 88; pag. 262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 106; pag. 262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62			
<b>INVESTIMENTI E ASSICURAZIONE SOSTENIBILI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 88; pag. 262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 120; pag. 262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62			
<b>SUPPORTO ALLA COMUNITÀ</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 88; pag. 262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 129; pag. 196; pag. 262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62			
<b>INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 76; pag. 262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 42; pag. 61; pagg. 76-77; pag. 262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62			
<b>INNOVAZIONE E DIGITAL TRANSFORMATION</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 88; pag. 262			
	103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 61; pag. 100; pag. 262			
	103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 61-62			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

# GRI Perimetri di impatto

Temi material	Temi GRI	Perimetro: interno	Perimetro: esterno
<b>VALORE E SOLIDITÀ DEL GRUPPO</b>			
Il valore del patrimonio, la sua solidità e la gestione dei rischi includendo quelli di natura socio-ambientale.  Le linee strategiche sono definite dal Consiglio di Amministrazione e tutte le strutture assicurano la gestione del tema.	PERFORMANCE ECONOMICHE PRESENZA SUL MERCATO IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	Gruppo Intesa Sanpaolo	Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità
<b>IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI</b>			
Gli impatti diretti delle proprie attività su: consumo di risorse, emissioni e produzione di rifiuti.  Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 520 persone.	MATERIALI ENERGIA ACQUA E SCARICHI IDRICI EMISSIONI SCARICHI IDRICI E RIFIUTI	Gruppo Intesa Sanpaolo	Ambiente, Comunità
<b>TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA SOSTENIBILE, GREEN E CIRCULAR</b>			
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.  Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 26.000 persone.	PERFORMANCE ECONOMICHE (201-2) ENERGIA (302-5) RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI	Unità di business, Crediti, Risk Management, Innovazione, Compliance	Ambiente, Azionisti, Clienti, Fornitori, Comunità
<b>ATTRAZIONE, VALORIZZAZIONE, DIVERSITY E INCLUSION DELLE PERSONE DEL GRUPPO</b>			
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.  Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 500 persone.	FORMAZIONE E ISTRUZIONE DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	Gruppo Intesa Sanpaolo	Clienti, Comunità, Azionisti
<b>SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DELLE PERSONE DEL GRUPPO</b>			
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.  Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 630 persone.	OCCUPAZIONE (401-2; 401-3) SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	Gruppo Intesa Sanpaolo	Clienti, Comunità, Azionisti
<b>TUTELA DEL LAVORO</b>			
La gestione responsabile dell'occupazione e lo sviluppo di relazioni industriali improntate alla ricerca di soluzioni condivise.  Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 430 persone.	OCCUPAZIONE (401-1) RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA LAVORO MINORILE LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO	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 4.000 persone.</p>	<p>MARKETING ED ETICHETTATURA SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE</p>	<p>Unità di business, Operations, Compliance, Dipartimento IT, Innovazione, Relazioni esterne, Risorse Umane</p>	<p>Clienti, Comunità</p>
<b>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 oltre 26.400 persone.</p>	<p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI COMUNITÀ LOCALE LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA LAVORO MINORILE LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO DIRITTI DEI POPOLI INDIGENI VALUTAZIONE DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI</p>	<p>Unità di business, Crediti, Risk Management, Compliance, Innovazione</p>	<p>Clienti, Azionisti, Comunità</p>
<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 oltre 2.400 persone.</p>	<p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: AZIONARIATO ATTIVO</p>	<p>Unità di business, Asset Management, Assicurazioni</p>	<p>Clienti, Azionisti, Comunità</p>
<b>SUPPORTO ALLA COMUNITÀ</b>			
<p>La Banca come centro di relazioni che influenza l'intera comunità e il suo benessere con le proprie azioni di stimolo culturale e la propria capacità di dialogo e d'intervento in ambito sociale.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 140 persone.</p>	<p>PERFORMANCE ECONOMICHE (201-1)</p>	<p>Gruppo Intesa Sanpaolo</p>	<p>Azionisti, Comunità</p>
<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 1.530 persone.</p>	<p>ANTI-CORRUZIONE POLITICA PUBBLICA COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE IMPOSTE COMPLIANCE AMBIENTALE NON DISCRIMINAZIONE PRIVACY DEL CLIENTE RISPETTO DELLE NORME SOCIO-ECONOMICHE RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: AUDIT</p>	<p>Gruppo Intesa Sanpaolo</p>	<p>Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità</p>
<b>INNOVAZIONE E DIGITAL TRANSFORMATION</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 quasi 7.800 persone.</p>	<p>PRIVACY DEL CLIENTE SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE</p>	<p>Unità di business, Operations, Compliance, Dipartimento IT, Innovazione</p>	<p>Clienti, Fornitori, Comunità</p>

# Indice degli indicatori SASB\*

Tema	Codice	Riferimenti
<b>SETTORE - ASSET MANAGEMENT &amp; CUSTODY ACTIVITIES</b>		
Transparent Information & Fair Advice for Customers	FN-AC270a.2	pagg. 97-99; pagg. 102-104 Trasparenza verso il cliente [i]
	FN-AC270a.3	pagg. 61-62; pagg. 97-98
Employee Diversity & Inclusion	FN-AC330a.1	pag. 199; pagg. 217-223
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Investment Management & Advisory	FN-AC410a.1	pagg. 211-212
	FN-AC410a.2	pagg. 48-50; pagg. 63-65; pagg. 66-75; pag. 193; pag. 209; pag. 261; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 71-73) [i]; Cambiamento Climatico [i]
	FN-AC410a.3	pag. 61; pagg. 120-125; pag. 155; pag. 262
Business Ethics	FN-AC510a.1	Nel corso dell'anno 2020 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di alcuna azione legale né di provvedimenti sanzionatori in materia di concorrenza.
	FN-AC510a.2	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Contenzioso fiscale" pagg. 538-541) [i]
	FN-AC550a.1	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - 1.4 Rischio di liquidità" pagg. 510-522) [i]
Systemic Risk Management	FN-AC550a.2	Pagg. 32-33; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - 1.4 Rischio di liquidità" pagg. 510-522) [i]
	FN-AC550a.3	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "L'esercizio 2020 in sintesi - Principali rischi ed incertezze" pag. 80) [i]
	FN-AC550a.4	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "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. 509) [i]
Activity Metrics	FN-AC-000.A	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE B - Informazioni sullo stato patrimoniale - Attivo - Il portafoglio di asset under management e under administration" pagg. 327-328) [i]
	FN-AC-000.B	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "Relazione sull'andamento della gestione – Gli aggregati patrimoniali - Raccolta indiretta" pag. 122) [i]
<b>SETTORE - COMMERCIAL BANKS</b>		
Data Security	FN-CB230a.1	pagg. 84-85
	FN-CB230a.2	pag. 61; pagg. 84-85; pag. 262
Financial Inclusion & Capacity Building	FN-CB240a.1	pagg. 48-51; pag. 61; pagg. 66-69; pag. 106; pag. 210; pag. 262
	FN-CB240a.2	pag. 107
	FN-CB240a.4	pagg. 111-112
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis	FN-CB410a.1	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE B - Informazioni sullo stato patrimoniale - Attivo - Esposizione al rischio di credito" pagg. 545-546) [i] Bilanci e Relazioni (Terzo Pilastro di Basilea 3 2020 "Sezione 6, 7, 8 e 9" pagg. 79-148) [i]
	FN-CB410a.2	pagg. 48-50; pagg. 63-75; pag. 193; pag. 209; pag. 240; pag. 261; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 71-73) [i]; Cambiamento Climatico [i]

\* Unaudited per gli indicatori non corrispondenti con i GRI Standards.

Tema	Codice	Riferimenti
Business Ethics	FN-CB510a.1	Nel corso dell'anno 2020 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di alcuna azione legale né di provvedimenti sanzionatori in materia di concorrenza.
	FN-CB510a.2	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Contenzioso fiscale" pagg. 538-541) <a href="#">[i]</a> pag. 42; pagg. 61-62; pagg. 77-79; pag. 83; pagg. 85-86; pag. 262; Codice Etico (pagg. 22-23) <a href="#">[i]</a>
Systemic Risk Management	FN-CB550a.2	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Stress Test" pag. 406) <a href="#">[i]</a> Bilanci e Relazioni (Terzo Pilastro di Basilea 3 2020 "Sezione 1 - Requisito informativo generale" pag. 22) <a href="#">[i]</a>
	FN-CB-000.A	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "Relazione sull'andamento della gestione – I risultati per settori di attività e per aree geografiche" pagg. 132-165) <a href="#">[i]</a>
Activity Metrics	FN-CB-000.B	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "Relazione sull'andamento della gestione – I risultati per settori di attività e per aree geografiche" pagg. 132-165) <a href="#">[i]</a>
<b>SETTORE - INVESTMENT BANKING &amp; BROKERAGE</b>		
Employee Diversity & Inclusion	FN-IB330a.1	pag. 199; pagg. 217-223
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Investment Banking & Brokerage Activities	FN-IB410a.2	pagg. 211-212
	FN-IB410a.3	pagg. 48-50; pagg. 63-75; pag. 193; pag. 209; pag. 240; pag. 261; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 71-73) <a href="#">[i]</a> ; Cambiamento Climatico <a href="#">[i]</a>
Business Ethics	FN-IB510a.2	pagg. 61-62; Codice Etico (pagg. 22-23) <a href="#">[i]</a>
Professional Integrity	FN-IB510b.4	pag. 42; pagg. 61-62; pagg. 76-77; pag. 262
Systemic Risk Management	FN-IB550a.2	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Stress Test" pag. 406) <a href="#">[i]</a> Bilanci e Relazioni (Terzo Pilastro di Basilea 3 2020 "Sezione 1 - Requisito informativo generale" pag. 22) <a href="#">[i]</a>
	FN-IB550b.1	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA Parte I – Accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali - B. INFORMAZIONI DI NATURA QUANTITATIVA" pagg. 583-584) <a href="#">[i]</a>
Employee Incentives & Risk Taking	FN-IB550b.2	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA Parte I – Accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali - B. INFORMAZIONI DI NATURA QUANTITATIVA" pagg. 583-584) <a href="#">[i]</a>
	FN-IB550b.3	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2020 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA Parte A – Politiche contabili - Informativa di natura quantitativa - A.4.5. Gerarchia del fair value" pagg. 281-282) <a href="#">[i]</a>

# Relazione della società di revisione



KPMG S.p.A.  
 Revisione e organizzazione contabile  
 Via Vittor Pisani, 25  
 20124 MILANO MI  
 Telefono +39 02 6763.1  
 Email [it-fmaudititaly@kpmg.it](mailto:it-fmaudititaly@kpmg.it)  
 PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto:kpmgspa@pec.kpmg.it)

**Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata non finanziaria ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018**

*Al Consiglio di Amministrazione di  
 Intesa Sanpaolo S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (nel seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata non finanziaria del Gruppo Intesa Sanpaolo (nel seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 marzo 2021 (nel seguito anche la "Dichiarazione consolidata non finanziaria").

***Responsabilità degli Amministratori e del Comitato per il Controllo sulla Gestione di Intesa Sanpaolo S.p.A. per la Dichiarazione consolidata non finanziaria***

Gli Amministratori di Intesa Sanpaolo S.p.A. (nel seguito anche la "Banca" o la "Capogruppo") sono responsabili per la redazione della Dichiarazione consolidata non finanziaria in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una Dichiarazione consolidata non finanziaria che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della Dichiarazione consolidata non finanziaria, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di enti indipendenti affiliati a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Società per azioni  
 Capitale sociale  
 Euro 10.415.500,00 i.v.  
 Registro Imprese Milano Monza Brianza Led.  
 e Codice Fiscale N. 00709600158  
 R.E.A. Milano N. 512867  
 Partita IVA 00709600158  
 VAT number IT00709600158  
 Sede legale: Via Vittor Pisani, 25  
 20124 Milano MI ITALIA



**Gruppo Intesa Sanpaolo**  
**Relazione della società di revisione indipendente**  
**sulla dichiarazione consolidata non finanziaria**  
**31 dicembre 2020**

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella Dichiarazione consolidata non finanziaria, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Comitato per il Controllo sulla Gestione ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

#### ***Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità***

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo della qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

#### ***Responsabilità della società di revisione***

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della Dichiarazione consolidata non finanziaria rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (nel seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la Dichiarazione consolidata non finanziaria non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla Dichiarazione consolidata non finanziaria si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale di Intesa Sanpaolo S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella Dichiarazione consolidata non finanziaria, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella Dichiarazione consolidata non finanziaria, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.



**Gruppo Intesa Sanpaolo**  
**Relazione della società di revisione indipendente**  
**sulla dichiarazione consolidata non finanziaria**  
**31 dicembre 2020**

3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella Dichiarazione consolidata non finanziaria e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.

4 Comprensione dei seguenti aspetti:

- modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
- politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
- principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella Dichiarazione consolidata non finanziaria ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lettera a).

5 Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella Dichiarazione consolidata non finanziaria.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Intesa Sanpaolo S.p.A. e con il personale di Unione di Banche Italiane S.p.A., Eurizon Capital SGR S.p.A., Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A., Privredna Banka Zagreb, gruppo CIB Bank, Bank of Alexandria S.A.E., Banca Intesa Beograd e VUB Group e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della Dichiarazione consolidata non finanziaria.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Capogruppo e di società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella Dichiarazione consolidata non finanziaria, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le società Intesa Sanpaolo S.p.A., Unione di Banche Italiane S.p.A., Eurizon Capital SGR S.p.A., Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



*Gruppo Intesa Sanpaolo*  
Relazione della società di revisione indipendente  
sulla dichiarazione consolidata non finanziaria  
31 dicembre 2020

**Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la Dichiarazione consolidata non finanziaria del Gruppo Intesa Sanpaolo relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

Milano, 24 marzo 2021

KPMG S.p.A.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mario Corti".

Mario Corti  
Socio

# Contatti

Intesa Sanpaolo Spa

Sede legale	Piazza S. Carlo 156 10121 Torino Tel.: +39 011 5551
Sede secondaria	Via Monte di Pietà 8 20121 Milano Tel.: +39 02 87911

Informazioni ulteriori

Corporate Social Responsibility	Tel.: +39 011 5552639 E-mail: <a href="mailto:csr@intesasanpaolo.com">csr@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 SpA - Corporate Social Responsibility
Progetto grafico, impaginazione e ipertesto	Agema S.P.A. - Milano
Pubblicazione	Marzo 2021

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 dovete incontrare qualche difficoltà di lettura, vi invitiamo a scriverci a [ESG\\_sustainability@intesasanpaolo.com](mailto:ESG_sustainability@intesasanpaolo.com)

Intesa Sanpaolo Spa

Sede Legale: Piazza San Carlo 156, 10121 Torino  
Sede Secondaria: Via Monte di Pietà 8, 20121 Milano  
Capitale sociale: 10.084.445.147,92 euro  
Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Torino e codice fiscale 00799960158  
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, Rappresentante del Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo"



Editing e produzione: Agema® S.p.A.



Intesa Sanpaolo S.p.A., nel rispetto dell'ambiente, ha stampato questo bilancio su carta proveniente da foreste gestite in maniera responsabile secondo i criteri FSC® (Forest Stewardship Council®)

## GALLERIE D'ITALIA. TRE SEDI MUSEALI, UNA RETE CULTURALE PER IL PAESE.

Con Gallerie d'Italia, Intesa Sanpaolo condivide con la collettività il proprio patrimonio artistico e architettonico: 1.000 opere d'arte esposte in palazzi storici di tre città, a formare una rete museale unica nel suo genere.

**Gallerie d'Italia - Piazza Scala a Milano** ospitano, in un complesso architettonico di grande valore, una selezione di duecento capolavori dell'Ottocento lombardo provenienti dalle raccolte d'arte della Fondazione Cariplo e di Intesa Sanpaolo e un percorso espositivo dedicato all'arte italiana del Novecento.

**Gallerie d'Italia - Palazzo Leoni Montanari a Vicenza** espongono testimonianze di arte veneta del Settecento e ceramiche attiche e magnogreche. È qui custodita, inoltre, una tra le più importanti collezioni di icone russe in Occidente.

**Gallerie d'Italia - Palazzo Zevallos Stigliano a Napoli** accolgono il Martirio di sant'Orsola, ultimo dipinto documentato di Caravaggio, e oltre centoventi esemplari della produzione artistica napoletana tra gli inizi del Seicento e i primi del Novecento.

È in corso di realizzazione la quarta sede delle **Gallerie d'Italia** in **Piazza San Carlo a Torino**, che sarà principalmente dedicata alla fotografia e al mondo digitale.

In copertina:



CARLO CANELLA  
(Verona, 1800 - Milano, 1879)  
*La Nuova Galleria in Milano col passeggi noiturno*, 1870  
olio su tela, 60,90 x 54,50 cm  
Collezione Intesa Sanpaolo  
Gallerie d'Italia - Piazza Scala, Milano

*La Nuova Galleria in Milano col passeggi noiturno* è opera del pittore Carlo Canella che, dalla metà degli anni Trenta dell'Ottocento, si specializza in vedute prospettiche di diverse città italiane, privilegiando Milano e Verona.

Il dipinto raffigura la Galleria Vittorio Emanuele II pochi anni dopo l'inaugurazione, avvenuta nel 1867. Sin dalla sua apertura divenne il luogo più popolare e gradito ai milanesi. Le cronache ricordano che i primi a frequentarla furono i cantanti, i quali sotto la grande cupola dell'Ottagono provavano la voce improvvisando sfide canore. Al pianterreno fiorirono lussuosi caffè, librerie e numerosi negozi di abbigliamento alla moda.

La tela fu subito apprezzata per la novità del soggetto e per la felice scelta di ambientare la veduta in una galleria che, pur presentando la parte superiore in penombra, sembra illuminata a giorno.

L'opera fa parte della collezione esposta in modo permanente nelle **Gallerie d'Italia - Piazza Scala**, sede museale di Intesa Sanpaolo a Milano. Il percorso dedicato all'Ottocento, in particolare, parte dal Neoclassicismo e giunge alle soglie del Novecento, passando attraverso un secolo di pittura italiana rappresentata da dipinti storici, battaglie risorgimentali, vedute e paesaggi, scene di genere e capolavori del Simbolismo.



