



# Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2021

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 (*) Fabrizio MOSCA (**) Milena Teresa MOTTA (**) Maria Cristina ZOPPO (**) Alberto Maria PISANI (**) (***) Roberto FRANCHINI (**)

## DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI

Fabrizio DABBENE

## SOCIETÀ DI REVISIONE

EY S.P.A.

---

a) Direttore Generale.

(\*) Nominato dall'Assemblea degli Azionisti il 27 aprile 2020 a seguito di cooptazione del Consiglio di Amministrazione in data 2 dicembre 2019; dimessosi in data 28 febbraio 2022.

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

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

# Sommario

<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b>	<b>6</b>	Lotta alla corruzione	84
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b>	<b>9</b>	Contrasto al riciclaggio	86
Principali indicatori di performance	10	Rispetto della normativa fiscale	87
Principali azioni intraprese per fronteggiare l'emergenza COVID-19	22	Tutela della libera concorrenza	90
Indici, classifiche e riconoscimenti di sostenibilità	23	Rispetto della privacy e protezione dei dati	90
<b>IDENTITÀ E PROFILO DEL GRUPPO</b>	<b>26</b>	Rispetto delle norme giuslavoristiche	92
Presentazione del Gruppo	27	Le attività di audit	92
Mission e valori	29	Contenzioso e sanzioni	93
Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite	30	<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>	<b>94</b>
<b>GOVERNANCE E GESTIONE DEI RISCHI</b>	<b>40</b>	Qualità del servizio	96
Struttura di governance	41	Tutela del cliente e vendita responsabile	101
Il Consiglio di Amministrazione	41	Salute e sicurezza del cliente	102
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	44	<b>INNOVAZIONE, TRASFORMAZIONE DIGITALE E CYBERSECURITY</b>	<b>104</b>
Azionariato	45	Sostegno all'innovazione	106
Governance della Sostenibilità	47	I processi di digitalizzazione verso la Banca multicanale integrata	108
Formazione e diffusione della cultura in ambito ESG	49	Il canale della rete fisica e l'integrazione con le strutture online	109
Comunicazione in ambito ESG	50	Cybersecurity	112
Attuazione e governo del Codice Etico	50	<b>INCLUSIONE FINANZIARIA E SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO</b>	<b>114</b>
Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance	53	Inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili	117
Presidio dei rischi ESG e reputazionali	56	Supporto al Terzo Settore	122
<b>ANALISI DI MATERIALITÀ E STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>	<b>67</b>	Educazione e diffusione della cultura finanziaria	122
<b>CREAZIONE DI VALORE SOSTENIBILE E INTEGRITÀ NEL BUSINESS</b>	<b>76</b>	Sostegno al tessuto produttivo	123
Valore e solidità del Gruppo	77	<b>INVESTIMENTI E ASSICURAZIONE SOSTENIBILI</b>	<b>127</b>
Modello di Business	77	Investimenti sostenibili	130
Il Piano d'Impresa 2018-2021	78	Assicurazione sostenibile	136
Performance economico finanziaria e distribuzione del valore generato	79	<b>SUPPORTO ALLA COMUNITÀ</b>	<b>140</b>
Integrità nella condotta aziendale	83	Contributo monetario alla comunità	143
		Investimenti e partnership a impatto sociale nella comunità	144
		Progetti per la formazione e il lavoro a beneficio delle nuove generazioni	147

Promozione della cultura per la coesione sociale	148	<b>TUTELA DEI DIRITTI UMANI</b>	<b>205</b>
Iniziative istituzionali a sostegno della comunità	149	<b>GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA</b>	<b>209</b>
<b>TUTELA DEL LAVORO</b>	<b>155</b>	<b>OBIETTIVI STRATEGICI ESG E CLIMATE</b>	<b>212</b>
Tutela dell'occupazione	156	<b>INDICATORI</b>	<b>218</b>
Relazioni Industriali	157	<b>PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING</b>	<b>266</b>
<b>ATTRAZIONE, VALORIZZAZIONE, DIVERSITY E INCLUSION DELLE PERSONE DEL GRUPPO</b>	<b>158</b>	<b>INDICE DEI CONTENUTI GRI</b>	<b>273</b>
Person e trasformazione digitale	161	<b>GRI PERIMETRI DI IMPATTO</b>	<b>289</b>
Sistemi di valutazione e di incentivazione	162	<b>INDICE INDICATORI SASB</b>	<b>292</b>
Formazione	163	<b>INDICE METRICHE STAKEHOLDER CAPITALISM WEF</b>	<b>296</b>
Sviluppo dei talenti	164	<b>NOTA METODOLOGICA</b>	<b>299</b>
Diversity e inclusion	165	<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>302</b>
<b>SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DELLE PERSONE DEL GRUPPO</b>	<b>168</b>	<b>CONTATTI</b>	<b>307</b>
Welfare e qualità della vita in azienda	170		
Clima aziendale	174		
Salute e sicurezza	175		
<b>TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA SOSTENIBILE, GREEN E CIRCULAR</b>	<b>179</b>		
Finanziamenti e servizi per un'economia sostenibile, green e circular	182		
Cultura e iniziative green e di sostenibilità	189		
<b>CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>	<b>194</b>		
Strategia per il contrasto al cambiamento climatico	197		
Piani per la riduzione delle proprie emissioni	199		
Gestione responsabile delle risorse	202		

# Lettera agli Stakeholder

Nonostante uno scenario globale segnato dall'emergenza sanitaria da COVID-19, Intesa Sanpaolo ha portato a termine con successo il Piano d'Impresa 2018-2021, attraverso una strategia fondata su sostenibilità e radicamento nei territori, confermando la propria solidità patrimoniale e la capacità di creare valore di lungo termine per tutti gli stakeholder. Al contempo, conclusa con successo l'integrazione di UBI Banca, il Gruppo ha preparato la strada per il nuovo Piano d'Impresa, volto a rafforzare ulteriormente il ruolo di Intesa Sanpaolo nella società e sul mercato: una Banca forte, leader nella costruzione di un mondo più sostenibile.

Il presente documento ha l'intento di valorizzare i numerosi risultati raggiunti a conclusione del Piano d'Impresa 2018-2021, con una proiezione sugli impegni futuri inclusi nel nuovo Piano d'Impresa 2022-2025.

Intesa Sanpaolo continua ad essere un modello di riferimento per la sostenibilità, come dimostrato dal suo posizionamento nei principali indici e classifiche internazionali: è l'unica Banca italiana presente nei Dow Jones Sustainability Indices World e Europe ed è classificata prima tra i peers da MSCI, Sustainalytics e Bloomberg (ESG Disclosure Score); nel 2021 è risultata la migliore banca europea e la migliore società italiana per gli aspetti ESG nella classifica di Institutional Investor e a ottobre 2021 è stata inoltre inclusa nel nuovo indice Euronext - Borsa Italiana MIB ESG Index.

Intesa Sanpaolo ha aderito a tutte le principali iniziative delle Nazioni Unite in ambito sostenibilità che riguardano il settore finanziario e che si inquadrano nell'ambito del raggiungimento degli UN Sustainable Development Goals: oltre al Global Compact, i Principles for Responsible Banking, i Principles for Sustainable Insurance, i Principles for Responsible Investment. Da ottobre 2018 supporta le raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) in tema di reportistica sulle tematiche legate al clima e alla transizione verso un'economia a basse emissioni e a ottobre 2021 ha pubblicato il primo TCFD Report. Sempre in tema di reportistica, a settembre 2021, la Banca si è impegnata ad adottare e implementare gli Stakeholder Capitalism Metrics sviluppati dal World Economic Forum, indicatori che sono stati per la prima volta inclusi nel presente documento. L'eccellenza della reportistica di sostenibilità è stata premiata con l'attribuzione dell'Oscar di Bilancio 2021 alla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria di Intesa Sanpaolo. Un passaggio significativo del percorso del Gruppo nell'ambito del contrasto al cambiamento climatico è rappresentato dalla formalizzazione dell'impegno all'obiettivo di zero emissioni nette entro il 2050, attraverso l'adesione, durante l'ultimo trimestre dell'anno, a tutte le alleanze Net-Zero promosse dalla UNEP Finance Initiative: Net-Zero Banking Alliance (NZBA), Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI), Net-Zero Asset Owner Alliance (NZOA) e Net-Zero Insurance Alliance (NZIA). Con più di un anno di anticipo rispetto alla scadenza prevista dalla NZBA, Intesa Sanpaolo ha quindi definito, all'interno del Piano d'Impresa 2022-2025, obiettivi di riduzione delle emissioni al 2030 allineati al net zero per i settori dell'oil&gas, della produzione di energia, dell'automotive e dell'estrazione del carbone. Questi settori rappresentano più del 60% delle emissioni finanziate del portafoglio di aziende non finanziarie nei settori indicati dalla NZBA. Il Gruppo si impegna inoltre a portare le emissioni proprie a net zero nel 2030, con l'acquisto del 100% di energia da fonti rinnovabili a livello di Gruppo. In tema di conservazione del capitale naturale, il Piano d'Impresa 2022-2025 prevede lo sviluppo di una specifica policy sulla biodiversità e un importante progetto di riforestazione, con l'obiettivo di oltre 100 milioni di alberi piantati direttamente o tramite finanziamenti alla clientela.

Nel corso dell'anno, il programma interno ISP4ESG, di grande portata e avviato nel 2019 per consolidare la leadership di Intesa Sanpaolo nella sostenibilità, ha coinvolto tutte le Divisioni e le Aree di governo del Gruppo nel processo di integrazione delle logiche ESG all'interno del modello di business e della strategia della Banca, con l'obiettivo di rispondere in modo appropriato alle sfide del contesto esterno e alle aspettative degli Stakeholder, generando un impatto positivo e concreto all'interno dell'azienda e sulla società. Il Programma indirizza le priorità definite dalla Cabina di Regia ESG che svolge un ruolo di supporto al Comitato di Direzione per quanto riguarda la proposizione strategica e il coordinamento operativo sulle tematiche ESG, avvalendosi anche di Sustainability Manager identificati per ciascuna Divisione e Area di Governo.

Da segnalare, in tema di Governance ESG, la ridenominazione a inizio 2022 del Comitato Rischi in Comitato Rischi e Sostenibilità, con il rafforzamento delle sue attribuzioni in tema di sostenibilità.

Con il Piano d'Impresa 2022-2025, Intesa Sanpaolo intende rafforzare ulteriormente il proprio ruolo di banca leader per le tematiche ESG, mantenendo prioritaria la creazione di valore solida e sostenibile per tutti gli stakeholder.

In particolare le tematiche ESG sono diventate uno dei quattro pilastri portanti del Piano 2022-2025, coerentemente con gli impegni dichiarati nella nuova Mission del Gruppo, approvata a gennaio 2022.

Intesa Sanpaolo è da tempo in prima linea per accelerare la transizione verso un'economia a basse emissioni con specifici plafond di finanziamento per privati e imprese e con un'offerta sempre più ampia di prodotti di investimento sostenibile.

A tal riguardo, il Gruppo ha annunciato la disponibilità di 76 miliardi di euro a sostegno della Green e Circular Economy e della transizione ecologica, nell'ambito dell'impegno di oltre 400 miliardi di euro a supporto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

Nel 2021 i finanziamenti alla Green e Circular Economy sono più che triplicati rispetto al 2020 arrivando a 8,7 miliardi di euro (11,2% del totale dei finanziamenti del Gruppo), di cui 5,5 miliardi a valere sul Plafond Circular economy. A supporto dell'impegno verso l'economia circolare è stata rinnovata, per il triennio 2022-2024, la partnership con la Fondazione Ellen MacArthur, principale promotore della transizione globale verso la Circular Economy.

Per supportare le imprese nel migliorare il proprio profilo di sostenibilità e con l'obiettivo di affiancarle in un percorso di cambiamento strutturale, Intesa Sanpaolo ha inoltre ampliato l'offerta di S-Loan (finanziamenti legati a indicatori KPI ESG), per cui era stato stanziato un plafond di 2 miliardi di euro (1,2 miliardi di euro erogati nel 2021).

Il Gruppo ha altresì confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili: in particolare, Eurizon offre 172 fondi che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della Sustainable Finance Disclosure Regulation. Gli attuali 110 miliardi di euro di masse, che rappresentano circa il 46% del patrimonio totale dei fondi gestiti, sono attesi incrementare fino a raggiungere, nel 2025, l'obiettivo di 156 miliardi, corrispondenti al 60% del patrimonio totale.

Oltre a soluzioni che favoriscono una transizione verso un'economia più sostenibile, Intesa Sanpaolo si conferma fortemente impegnata anche sul fronte dell'inclusione sociale, fattore cruciale nella prospettiva di una transizione equa ed inclusiva. Nel corso del 2021 il Gruppo ha erogato nuovi finanziamenti per attività ad alto impatto sociale per circa 20,6 miliardi di euro (26,6% del totale erogato), dei quali quasi 14 miliardi di euro a sostegno del sistema produttivo durante l'emergenza sanitaria (circa 43 miliardi dall'inizio della pandemia).

Per quanto riguarda i prestiti alle categorie che avrebbero altrimenti difficoltà ad accedere al credito nonostante il loro potenziale, è attivo dal 2018 il Fund for Impact, con una dotazione di 1,5 miliardi di euro.

In ambito sociale, anche nel 2021 non è mancato il contributo monetario alla comunità, che si è attestato a circa 80 milioni di euro. Il Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo ha erogato circa 14 milioni di euro a sostegno di oltre 800 progetti realizzati da enti non profit, con il 99% delle risorse destinate a interventi a favore delle fasce più deboli della popolazione. Sono inoltre proseguite le attività del progetto cibo e riparo per persone in difficoltà che, dal 2018, ha permesso di fornire 24,8 milioni di pasti, 1,5 milioni di posti letto, circa 296.000 farmaci e circa 249.000 indumenti.

L'impegno della Banca nel sociale ha riguardato anche le attività di diffusione dell'educazione finanziaria attraverso il Museo del Risparmio, che nel 2021 ha coinvolto 46.000 utenti in presenza e online con 844 ore di didattica e l'organizzazione di 53 eventi, e con il sostegno fornito ai progetti di Feduf e all'iniziativa Young Factor, che ha raggiunto oltre 600.000 ragazzi. Sono continuate le attività culturali di Gallerie d'Italia con l'apertura di 14 nuove mostre nel 2021 e la presenza di 145.000 visitatori a partire da fine aprile 2021 con la riapertura delle Gallerie al pubblico.

Anche nel Piano d'Impresa 2022-2025 Intesa Sanpaolo ha previsto importanti iniziative in ambito sociale e culturale: dalla risposta ai bisogni sociali con, ad esempio, nuove iniziative a favore della popolazione giovane e senior (tra cui uno dei più estesi programmi di social housing in Italia e la creazione di community hub), al sostegno all'inclusione finanziaria attraverso flussi cumulati di credito sociale per 25 miliardi di euro, al continuo impegno per la cultura attraverso, ad esempio, il raddoppio degli spazi espositivi delle Gallerie d'Italia entro il 2025.

Altrettanto importante è la transizione digitale. Intesa Sanpaolo ha proseguito nel percorso di trasformazione del Gruppo per affermarsi come una digital company. Nel 2021, il Gruppo conta in Italia circa 12,9 milioni di clienti multicanale, circa 8,1 milioni di clienti che utilizzano l'app di Intesa Sanpaolo, riconosciuta da Forrester come "Digital Leader" e citata tra le Best Practices in diverse categorie tra le App bancarie europee, e circa 3,6 milioni di vendite digitali.

Nel nuovo Piano d'Impresa 2022-2025, è stata annunciata la creazione di Isybank, una nuova Banca Digitale per servire efficacemente una parte significativa della clientela retail con esigenze finanziarie di base, con una tecnologia all'avanguardia, funzionalità distintive e un modello di servizio orientati a fornire alla clientela la migliore esperienza digitale. I risultati conseguiti nel Piano d'impresa 2018-2021 e la realizzazione del nuovo Piano d'impresa 2022-2025 si fondano sulle persone del Gruppo, che sono la risorsa più importante, investendo sulla valorizzazione e sullo sviluppo delle loro competenze professionali e manageriali. Nel 2021 sono state erogate complessivamente circa 13 milioni di ore di formazione, che includono una crescente focalizzazione sulle tematiche ESG e che hanno consentito al Gruppo di raggiungere l'obiettivo previsto dal Piano d'Impresa 2018-2021.

L'attenzione di Intesa Sanpaolo verso le Persone del Gruppo si riflette nell'esito dell'indagine di clima tenutasi nel 2021, che ha evidenziato un indice di soddisfazione del 79%, con la percezione di un posto di lavoro sempre più sicuro e l'orgoglio di condividere la visione e la cultura aziendale.

La continua valorizzazione, la crescita professionale e la soddisfazione delle Persone rappresentano obiettivi fondamentali anche del nuovo Piano d'impresa 2022-2025: il Gruppo continuerà infatti ad investire sui suoi talenti, incentivando diversità e inclusione e creando un ecosistema unico di competenze adeguato all'evoluzione del modo di fare banca, supportato dagli investimenti in tecnologia e dallo sviluppo di nuovi modelli organizzativi del lavoro iniziato nell'orizzonte di Piano 2018-2021 e ulteriormente accelerato dalla pandemia.

Carlo Messina



Gian Maria Gros-Pietro



---

## LEGENDA

pag. xx

[i]

Link alle pagine  
Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2021  
Link ai siti Internet



Comando da tastiera

Torna alla posizione  
precedente



Executive Summary

## Principali indicatori di performance

La complessità del contesto conseguente all'epidemia da COVID-19\* ha caratterizzato il 2021 e, unitamente all'integrazione con UBI Banca, ha contribuito a influenzare i trend dei principali indicatori di performance in ambito sostenibilità/ESG del Gruppo.

Negli ultimi due anni, nel contesto estremamente difficile causato dalla pandemia, il Gruppo ha continuato a supportare le imprese e le famiglie in difficoltà, impegnandosi quotidianamente per soddisfare al meglio le esigenze della propria clientela. Intesa Sanpaolo ha confermato la propria capacità di essere un punto di riferimento nei Paesi in cui opera, in particolare in Italia, in linea con gli impegni assunti nel Piano di Impresa 2018-2021.

Tra i risultati conseguiti risaltano i circa 77 miliardi di euro di nuovo credito a medio-lungo termine, di cui 21 miliardi di finanziamenti ad alto impatto sociale (circa 27% del totale), quasi 14 dei quali a sostegno del sistema produttivo durante l'emergenza sanitaria nel 2021 (circa 43 miliardi dall'inizio della pandemia). È proseguito l'ampliamento delle iniziative nell'ambito del Fund for Impact, per supportare l'inclusione finanziaria.

I finanziamenti alla Green e Circular Economy si sono attestati a 8,7 miliardi di euro (11,2% del totale), più che triplicati rispetto al 2020 (+213%). L'incremento ha riguardato in particolare i mutui green, i finanziamenti rientranti nel plafond circular e la finanza di progetto. A marzo 2021 Intesa Sanpaolo ha emesso un green bond per 1,25 miliardi di euro con focus sui mutui, registrando una richiesta per oltre 3,5 miliardi di euro.

L'impegno al contrasto al cambiamento climatico è stato confermato con l'adesione del Gruppo a tutte le Net Zero Alliance.

Il Gruppo ha inoltre confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili: in particolare, Eurizon offre 172 fondi che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della Sustainable Finance Disclosure Regulation, con circa 110 miliardi di euro di masse che rappresentano circa il 46% del patrimonio totale dei fondi gestiti.

In un contesto altamente digitalizzato e competitivo, caratterizzato dall'esigenza di attivare continui processi di trasformazione e innovazione, l'impegno di Intesa Sanpaolo è supportato da un'infrastruttura informatica all'avanguardia e da una forte value proposition sui canali digitali che ha consentito di dare continuità al business collocando la Banca tra le best practice europee, con 12,9 milioni di clienti multicanale, 8,1 milioni di clienti che utilizzano l'app di Intesa Sanpaolo e 3,6 milioni di vendite digitali. L'operato del Gruppo evidenzia pratiche di cybersecurity già allineate ai migliori standard internazionali e certificate da terze parti, grazie a un'attenta gestione dei dati e a una focalizzazione sui temi di gestione del rischio.

La qualità del servizio si è confermata un tema centrale, supportata dal buon andamento degli indici di soddisfazione della clientela.

Il contributo monetario alla comunità è stato di oltre 80 milioni di euro, a conferma della costante attenzione verso il territorio e le fasce più fragili della popolazione. Nel 2021 l'ambito che ha beneficiato di maggiori interventi è stato quello inerente ad arte e cultura: in un contesto post pandemico il Gruppo ha infatti ripreso a dare impulso anche agli altri ambiti che generano un rilevante impatto sociale per la collettività e i territori in cui opera.

Le iniziative per la riduzione della povertà infantile e il supporto alle persone in difficoltà hanno permesso di fornire dal 2018 quasi 27 milioni tra pasti, posti letto, medicinali e vestiti: importanti risultati che sono stati raggiunti in anticipo rispetto agli obiettivi del Piano di Impresa 2018-2021.

Intesa Sanpaolo conferma la propria capacità di raggiungere e superare gli obiettivi prefissati, anche in un periodo di eccezionale complessità, grazie 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 78.000 persone allo smart working e tutte le persone del perimetro Italia al Digital learning. Il numero complessivo di ore di formazione erogate nel 2021, pari a circa 13 milioni, si mantiene su livelli molto elevati permettendo al Gruppo di raggiungere l'obiettivo previsto dal Piano d'Impresa 2018-2021. In particolare, nel corso del 2021, la formazione sulle tematiche ESG, alla quale il Gruppo attribuisce una forte rilevanza, ha raggiunto circa il 77% delle persone del Gruppo con quasi 700.000 ore complessivamente erogate.

L'indagine di clima realizzata nel 2021 ha confermato il forte apprezzamento delle persone di Intesa Sanpaolo nei confronti del proprio ambiente di lavoro e della Banca, con un indice di soddisfazione pari al 79%, a conferma del senso di appartenenza, alla base del raggiungimento delle eccellenti performance del Gruppo.

I risultati ottenuti, significativamente positivi, confermati anche dal posizionamento di Intesa Sanpaolo nei principali indici di sostenibilità, consentono al Gruppo di proseguire nel ruolo di motore a supporto della crescita inclusiva e sostenibile e di porre solide basi per il nuovo Piano di Impresa 2022-2025.

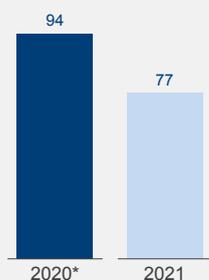
\* Per approfondimenti rispetto agli impatti del COVID-19 sulle performance finanziarie si rimanda al Bilancio Consolidato del Gruppo degli esercizi 2020 e 2021.

## VALORE E SOLIDITÀ DEL GRUPPO



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

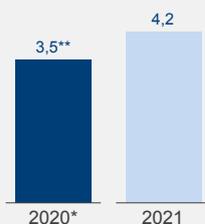
€ mld



Intesa Sanpaolo si conferma un acceleratore della crescita dell'economia reale in Italia: dei ~€77mld di nuovo credito a medio-lungo termine nel 2021, ~€66mld sono stati erogati in Italia, di cui ~€55mld a famiglie e piccole e medie imprese. Questo eccellente risultato ha contribuito a superare l'ambizioso obiettivo del Piano d'Impresa 2018-2021 di erogare nel quadriennio nuovo credito a medio-lungo termine all'economia reale per circa €250mld. Circa 10.000 aziende sono state riportate in bonis nel 2021 preservando ~50.000 posti di lavoro; il Gruppo ha inoltre reso disponibili oltre €400mld di finanziamenti a medio-lungo termine per imprese e famiglie a supporto del Piano di Ripresa e Resilienza italiano (PNRR).

## Risultato netto

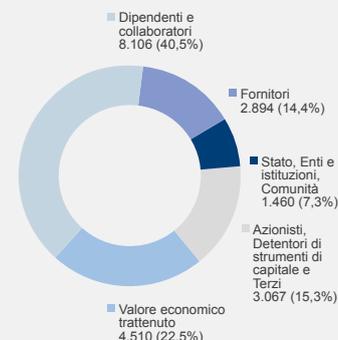
€ mld



I risultati del 2021 confermano la capacità di Intesa Sanpaolo di affrontare efficacemente la complessità del contesto pandemico, realizzando il miglior Risultato netto dal 2007 pari a €4,2mld (+19% vs 2020), €5,3mld escludendo gli accantonamenti addizionali su portafogli di crediti deteriorati per accelerare il deleveraging. L'eccellente performance è stata conseguita nonostante l'impatto del COVID-19, portando a termine con successo la fusione con UBI Banca e preparando la strada per il nuovo Piano d'Impresa 2022-2025.

## Ripartizione del valore economico 2021

€ mln / %



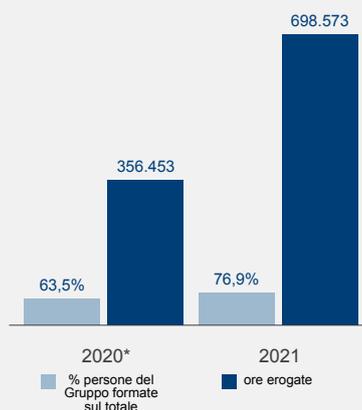
Il valore economico generato nel 2021, pari a oltre €20mld, è in aumento rispetto al valore 2020\* (€19,5mld). Alle persone del Gruppo e agli Azionisti sono state destinate le quote più elevate del valore economico distribuito. In particolare i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di circa il 41% del valore economico generato, per un totale di oltre 8 miliardi, relativi in particolare a retribuzioni e compensi. Agli Azionisti, ai detentori degli strumenti di capitale e ai terzi è stato destinato il 15% circa del valore economico generato, per un ammontare complessivo di circa €3mld, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto.

## INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE



## Formazione su tematiche ESG\*\*\*

n. ore erogate e % persone del Gruppo formate sul totale



Nel 2021 l'attività di formazione sulle tematiche ESG è stata oggetto di un focus particolare in termini sia progettuali che realizzativi. Sono state sviluppate iniziative che, attraverso l'erogazione di contenuti live e digitali, hanno raggiunto circa il 77% delle persone del Gruppo con un numero di ore quasi raddoppiato rispetto al 2020; il peso delle ore di formazione ESG è pari al 14% delle ore di formazione erogate nel 2021. Il forte coinvolgimento conferma la sempre crescente attenzione di Intesa Sanpaolo ai temi ESG e di sostenibilità.

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

\*\* Escludendo gli effetti contabili della combinazione con UBI Banca e la svalutazione dell'avviamento.

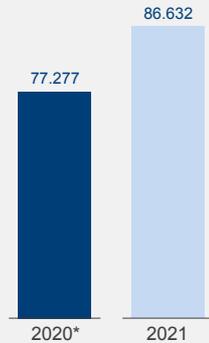
\*\*\* I dati riportati non comprendono le attività di formazione già rappresentate in tabelle dedicate (si vedano le tabelle relative ai diversi ambiti normativi), pur rientrando nell'ambito ESG.

## INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA AZIENDALE



### Formazione per la tutela della privacy

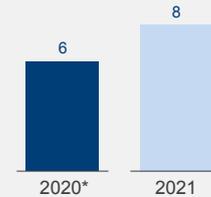
n. ore erogate



L'aumento delle ore di formazione in ambito privacy conferma il costante impegno di Intesa Sanpaolo nell'attuazione degli interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a rispondere adeguatamente alle esigenze di tutela della privacy e di protezione dei dati personali delle persone del Gruppo e dei propri clienti.

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

n. casi notificati all'Autorità Garante



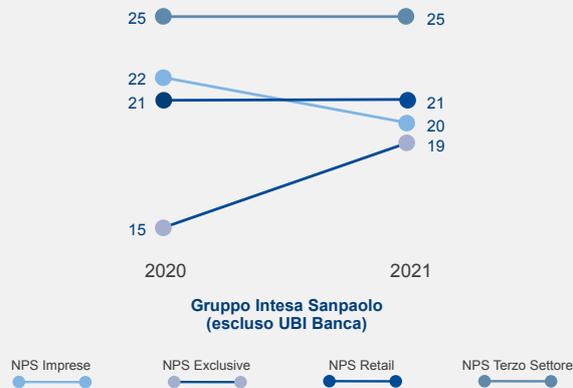
Nel 2021 il numero dei casi notificati all'Autorità Garante permane su livelli molto contenuti con tre casi in Italia e cinque nel perimetro estero UE, a conferma del costante impegno del Gruppo nell'ambito della privacy e della protezione dei dati.

## 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 dato 2021 è relativo ai soli clienti storici Intesa Sanpaolo, mentre le rilevazioni sui clienti ex UBI sono state avviate solo a partire da maggio 2021. L'NPS è in crescita rispetto al 2020 sui clienti Exclusive, è stabile sui clienti Retail e Terzo Settore ed è sostanzialmente stabile lato Imprese, nonostante il complesso lavoro di integrazione delle filiali UBI, che ha portato anche alla ricollocazione di diversi clienti in nuovi portafogli, creando una discontinuità nella relazione di alcuni clienti storici Intesa Sanpaolo; ciò costituisce un segnale positivo della buona gestione del cliente in un momento di cambiamento importante.

I dati 2021 confermano l'impegno del Gruppo allo sviluppo della miglior qualità nel livello di servizio al cliente.

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

## INNOVAZIONE, TRASFORMAZIONE DIGITALE E CYBERSECURITY



### Sostegno all'innovazione

n.



Il Gruppo supporta le startup ad alto potenziale e accelera la trasformazione delle imprese secondo i criteri dell'open innovation e dell'economia circolare, proponendosi quale attore dell'ecosistema dell'innovazione a sostegno delle startup attraverso la gestione di percorsi di accelerazione in proprio o con partner specializzati, italiani e internazionali.

### Multicanalità in Italia

mln



La forte value proposition sui canali digitali ha permesso un'immediata risposta del business mitigando con successo l'impatto della pandemia da COVID-19. Il Gruppo si colloca ai vertici in Europa per funzionalità di mobile app e una forte proposta digitale. Nel 2021 i clienti multicanale sono aumentati di 1,3mln rispetto al 2020 (incluso UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21). Inoltre, rispetto al 2020, si evidenzia un forte incremento, pari al 76%, nelle vendite di prodotti su canali digitali. I clienti multicanale e le vendite digitali sono aumentati anche in ragione del particolare contesto legato all'emergenza COVID-19.

## INCLUSIONE FINANZIARIA E SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO



### Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale

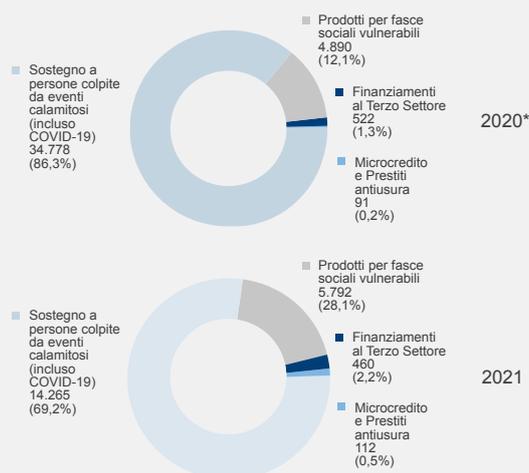
€ mld / % sui crediti erogati



Negli ultimi due anni, nel contesto estremamente difficile dell'emergenza sanitaria, il Gruppo ha continuato a supportare le imprese e le famiglie in difficoltà. Il trend dei finanziamenti ad alto impatto sociale è influenzato principalmente dalle erogazioni relative al 2020 a favore delle fasce più colpite dal COVID-19, in risposta alla prima fase della pandemia, che risultano maggiormente significative rispetto al 2021. Nel 2019, prima del contesto pandemico, si attestavano a €3,8mld. In particolare, nel 2021 risultano finalizzati dal Gruppo quasi €14mld di finanziamenti a valere sul Decreto Liquidità (circa €43mld dall'inizio dell'emergenza sanitaria).

### Composizione finanziamenti ad impatto sociale erogati

€ mln / %



Nel 2021 si osserva che il contributo del Gruppo, oltre al sostegno a persone colpite da eventi calamitosi (circa il 69%), ambito che si mantiene rilevante per effetto del perdurare del contesto pandemico, si attesta su buoni livelli anche sulle altre tipologie di finanziamenti. In particolare risalta l'aumento delle erogazioni di Mutui ai Giovani, pari +30% vs 2020, nell'ambito dei prodotti rivolti alle fasce sociali vulnerabili.

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

## INCLUSIONE FINANZIARIA E SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO



### Fund for Impact

per Merito: € mln concessi



XME StudioStation: € mln concessi



MAMMA@WORK: € mln concessi



La forte attenzione del Gruppo all'inclusione finanziaria si è concretizzata nell'istituzione a fine 2018 del Fund for Impact, che consente l'erogazione di €1,5mld di prestiti a categorie che avrebbero altrimenti difficoltà ad accedere al credito nonostante il loro potenziale. Tra le iniziative risaltano: "per Merito", la prima linea di credito non garantita dedicata a giovani studenti universitari residenti in Italia; "Mamma@work", rivolto alle madri lavoratrici per supportarle negli impegni economici successivi alla maternità; "XME StudioStation", un prestito destinato alle famiglie con figli che seguono la didattica a distanza finanziando l'acquisto di computer e connettività. Inoltre, è previsto un supporto alle madri lavoratrici in India e alle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici. A luglio 2021 sono state lanciate tre nuove iniziative: "per Esempio", prestito destinato ai volontari del Servizio Civile, "per Crescere", per i genitori con figli in età scolastica e "per avere Cura", destinato alle famiglie con persone non autosufficienti.

## INVESTIMENTI E ASSICURAZIONE SOSTENIBILI



### Investimenti sostenibili\*

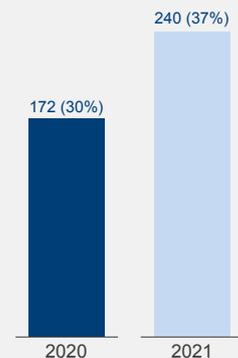
Eurizon - € mld e % sul totale fondi gestiti



Il Gruppo ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili. In particolare, Eurizon offre una gamma diversificata in tutte le asset class con 172 fondi che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della SFDR con ~€110mld di masse che rappresentano circa il 46% del patrimonio totale dei fondi gestiti; Fideuram offre 8 fondi classificati secondo gli artt. 8 e 9 della SFDR per un totale di €2,6mld di patrimonio (circa il 3% del patrimonio totale dei fondi gestiti).

### Engagement ESG con società emittenti

Eurizon - n. e % di società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG



Le società oggetto di engagement ESG risultano in aumento (+40%), a conferma del forte impegno di Eurizon nei confronti delle tematiche di sostenibilità e dell'efficacia dello strumento dell'azionariato attivo. Nel 2021 risultano 644 le società sulle quali sono state condotte attività di engagement; tra queste, 240 (circa il 37%) sono state coinvolte in engagement su tematiche ESG. In particolare, nel 2021 Eurizon ha condotto 287 attività di engagement su tematiche ESG, che rappresentano il 30% rispetto al totale delle attività di engagement dell'intero anno (+44% rispetto al 2020).

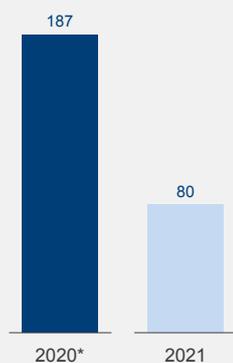
\* Classificati secondo gli artt. 8 e 9 della Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR).

## SUPPORTO ALLA COMUNITÀ



## Contributo monetario alla comunità

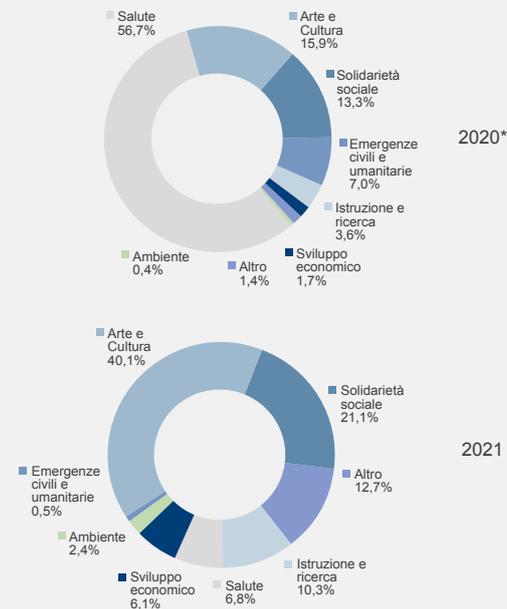
€ mln



Il trend del contributo monetario alla comunità risulta notevolmente influenzato dal fatto che nel 2020 il Gruppo ha dato immediato supporto alla sanità per fronteggiare l'emergenza COVID-19: figura, tra le altre, l'erogazione di oltre €100mln per rafforzare, attraverso il Dipartimento della Protezione Civile, il Servizio Sanitario Nazionale.

## Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento

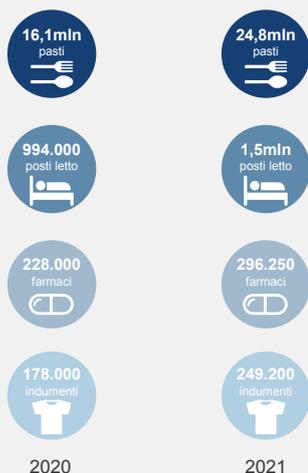
%



Rispetto al 2020, durante il quale aveva prevalso l'attenzione verso gli ambiti salute ed emergenze civili e umanitarie, nel 2021 gli ambiti che hanno beneficiato di maggiori interventi sono stati arte e cultura, solidarietà sociale e istruzione e ricerca. In un contesto post pandemico il Gruppo ha infatti ripreso a dare impulso anche agli altri ambiti che generano un rilevante impatto sociale per la collettività e i territori in cui opera.

## 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: gli importanti risultati evidenziati sopra sono stati raggiunti in anticipo rispetto all'obiettivo del Piano d'Impresa 2018-2021.

## Attività culturali presso le Gallerie d'Italia

n.



Le Gallerie d'Italia, riconosciute a livello internazionale come centri d'eccellenza dell'offerta culturale italiana, ospitano le collezioni della Banca, mostre temporanee in partnership con i principali musei nazionali e internazionali e sono sede di attività gratuite rivolte agli studenti e alle categorie fragili. Tra le iniziative dedicate all'inclusione sociale risalta il Museo Per Tutti, un programma di attività inclusive e accessibili a tutti: tra questi il progetto educativo espositivo "Argilla. Storie di vasi" allestito presso Galleria d'Italia Vicenza, in collaborazione con l'Università degli Studi-Padova, dotato di supporti audio, videoLis e tattili per essere ampiamente accessibile. Nel 2021, 166 opere d'arte dalle collezioni di proprietà sono state esposte in 44 mostre temporanee in musei nazionali e internazionali.

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

## SUPPORTO ALLA COMUNITÀ



### Programma ISP Giovani e lavoro

n.

**~9.000** giovani di età 18-29 anni hanno inviato la propria candidatura nel 2021 (~24.000 dal 2019)

**oltre 1.600** studenti intervistati e ~750 studenti formati/in formazione attraverso 29 corsi nel 2021 (oltre 5.200 studenti intervistati e più di 2.200 studenti formati/in formazione dal 2019)

**oltre 2.000** aziende coinvolte dall'inizio del Programma

Il programma "Giovani e Lavoro", 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.

### Progetto Generation4Universities

n.

**70** studenti di talento all'ultimo anno di università supportati a iniziare una carriera professionale di successo

**31** università coinvolte

**18** aziende italiane importanti coinvolte come potenziali datori di lavoro

Intesa Sanpaolo è lo sponsor principale del progetto Generation4Universities, finalizzato ad aiutare gli studenti di talento all'ultimo anno di università - con difficoltà ad esprimere il proprio potenziale a causa di fattori esterni - ad iniziare una carriera professionale di successo.

### Iniziativa P-Tech

n.

**3** webinar erogati da Intesa Sanpaolo nel corso del 2021 e un workshop di 3 giorni sulle tematiche finanziarie

**20** mentori ISP hanno svolto attività di tutoraggio

**40** giovani professionisti coinvolti nelle attività di tutoraggio

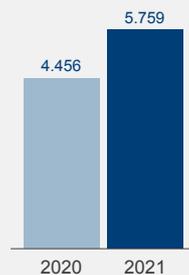
Sul fronte delle collaborazioni con gli atenei italiani si annovera l'Iniziativa P-Tech, in partnership con IBM, che si pone l'obiettivo di formare giovani professionisti nell'ambito dei nuovi skills digitali.

## TUTELA DEL LAVORO



### Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto

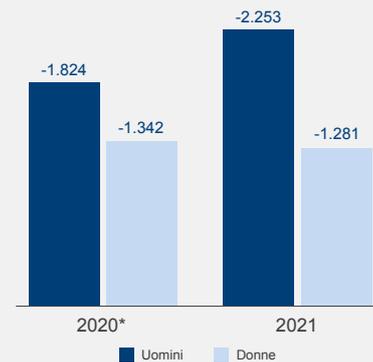
n. - valori cumulati dal 2018



Il Gruppo, a conferma della forte attenzione verso la tutela dell'occupazione e grazie alle azioni realizzate in questi anni, nel 2021 ha raggiunto e superato con successo l'obiettivo del Piano d'Impresa volto alla riconversione, nell'arco del quadriennio 2018-2021, di ~5.000 risorse su iniziative prioritarie.

### Turnover per genere

n.



Il tasso di turnover di Gruppo, pari a -3,5%, registra un andamento coerente con gli interventi strutturali previsti. Nel 2021 sono state assunte circa 4.000 persone (di cui quasi il 60% donne) di cui 500 assunzioni di persone con profili specializzati (oltre 1.700 dal 2018, rispetto all'obiettivo previsto dal Piano d'Impresa 2018-2021 di almeno 1.650 nuove assunzioni per supportare la crescita del core business).

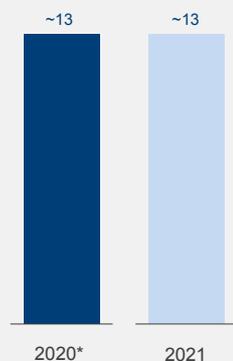
\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

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



### Formazione

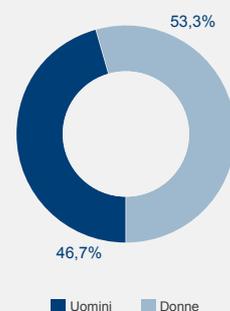
mln ore erogate



L'esperienza formativa a distanza realizzata a causa della pandemia è stata capitalizzata nel 2021: il Gruppo ha proseguito nell'utilizzo dei canali remoti per la formazione live e digitale abilitando tutte le persone del perimetro Italia al Digital learning; a tal proposito i giudizi raccolti tra le persone del Gruppo sono risultati molto positivi, pari all'87% per la formazione digitale e al 97% per quella live. Il numero complessivo di ore erogate nel 2021 si mantiene su livelli molto elevati e sostanzialmente in linea con il 2020. Ciò ha permesso al Gruppo di raggiungere l'obiettivo previsto dal Piano d'Impresa per l'anno 2021 e per l'intero arco di Piano: sono state infatti erogate circa 46mln di ore a conferma della forte attenzione della Banca alle proprie risorse e ai loro percorsi di apprendimento.

### Composizione persone del Gruppo per genere

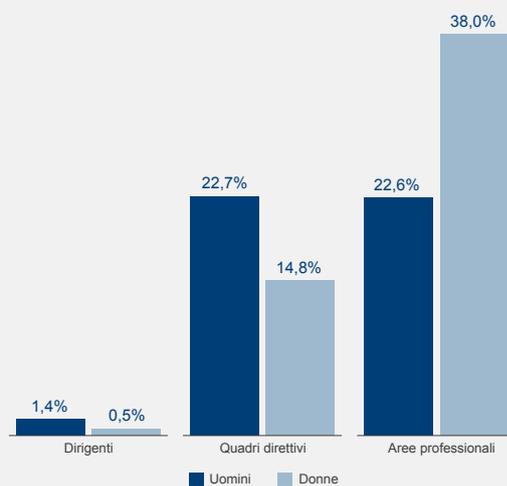
%



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

### Ripartizione per categoria e genere

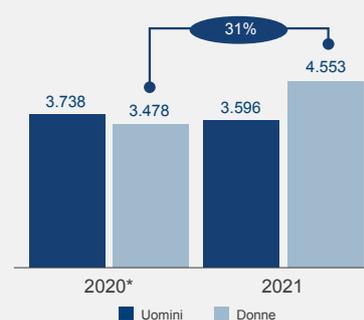
%



Anche nel 2021 si conferma un trend costante nella ripartizione per categoria e genere rispetto al totale della popolazione. Il personale direttivo femminile (dirigenti e quadri direttivi) supera le 14.000 risorse a livello di Gruppo, con un'incidenza del 28,7% rispetto al totale della popolazione femminile. Il rapporto tra il personale direttivo femminile sul totale del personale direttivo è pari al 38,8% (37,7% nel 2020).

### Promozioni per genere

n.



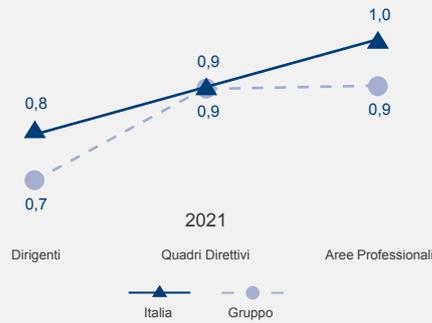
Il numero delle promozioni a livello di Gruppo è in aumento rispetto al 2020. L'incremento riguarda in particolare le donne, che nel 2021 rappresentano quasi il 56% del totale delle promozioni (48,2% nel 2020). Il numero delle persone del Gruppo promosse è complessivamente pari all'8,4% dell'organico effettivo, in aumento rispetto al ~7% del 2020.

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

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



### Rapporto remunerazioni donne/uomini



I dati relativi al rapporto remunerazione donne/uomini nel 2021 a livello di Gruppo non presentano variazioni significative rispetto al 2020. In Italia si conferma la parità per le Aree Professionali.

### Legame remunerazione con criteri ESG

#### n. manager coinvolti



cui è assegnato il KPI ESG nel sistema incentivante



è il peso del KPI ESG nella performance scorecard dei manager

Nel 2021, nel Sistema Incentivante la prospettiva ESG è stata rafforzata tramite l'introduzione di uno specifico e articolato KPI assegnato al CEO e a circa 2.100 manager del Gruppo (perimetro Italia ed estero), in coerenza con l'impegno sempre crescente di Intesa Sanpaolo nella sostenibilità e con l'obiettivo di creare valore di lungo periodo per la Banca e i suoi Stakeholder.

## SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DELLE PERSONE DEL GRUPPO



### Indice di soddisfazione delle persone del Gruppo

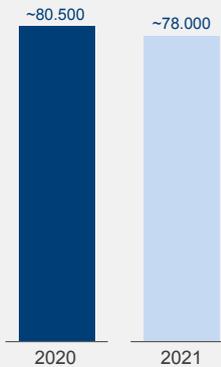
%



L'analisi di clima Intesa Sanpaolo si è svolta a luglio 2021 ed è stata la prima dopo la comparsa del COVID-19 e l'integrazione di UBI Banca. Le persone del Gruppo si confermano soddisfatte del rapporto con i colleghi e, rispetto all'indagine precedente, crescono le loro valutazioni sul rapporto con i capi, stipendio, premi e prestigio. Hanno inoltre la percezione di un posto di lavoro sempre più sicuro che genera orgoglio. Condividono la visione e la cultura aziendale, sono fieri di lavorare nel Gruppo e confermano l'apprezzamento per i capi diretti e il vertice. I risultati 2021 si attestano su livelli più elevati rispetto alla precedente rilevazione effettuata nel 2019 (77%).

### Smart working

#### n. persone abilitate



~81% delle persone del Gruppo abilitate al lavoro flessibile nel 2021 vs ~77% nel 2020

Nel 2021 il numero delle persone del Gruppo abilitate al lavoro flessibile continua ad attestarsi su livelli molto elevati a conferma della forte spinta di Intesa Sanpaolo alla digitalizzazione dell'operatività. Al fine di garantire condizioni di lavoro sicure per le persone del Gruppo è infatti proseguito il supporto al lavoro a distanza, prevedendo anche digital coach per sostenere le persone in smart working e condividere le migliori pratiche.

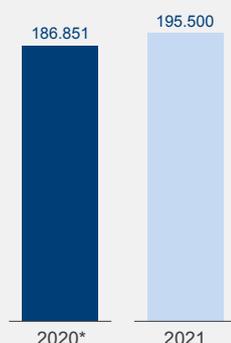
\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).

## SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DELLE PERSONE DEL GRUPPO



### Formazione in materia di salute e sicurezza

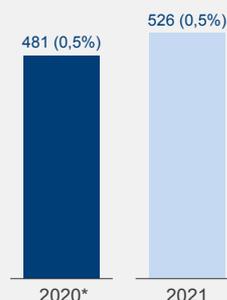
n. ore erogate



Prosegue l'attenzione alla formazione in materia di salute e sicurezza, che ha registrato una crescita di ore nel 2021 del ~5%, in un'ottica di continuo rafforzamento del presidio in materia di salute e sicurezza delle persone del Gruppo.

### Salute e sicurezza

Infortuni: n. e % sul numero di persone



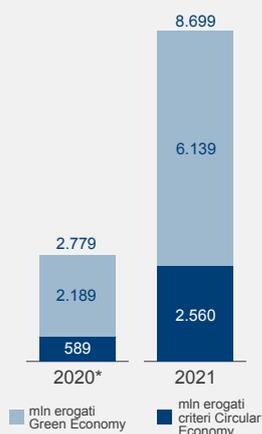
Gli infortuni nel 2021 sono sostanzialmente in linea con quelli del 2020, in forte diminuzione rispetto agli anni precedenti per gli effetti indotti dalla pandemia da COVID-19. Infatti, a partire dalla fine di febbraio 2020, si è fatto massivamente ricorso allo smart working riducendo drasticamente la presenza fisica negli uffici e quindi gli spostamenti casa – lavoro.

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



### Finanziamenti e servizi per un'economia sostenibile, green e circular

€ mln



Il dato delle erogazioni dei finanziamenti green e circular (~€8,7mld erogati, pari all'11,2% sul totale dei finanziamenti) è in forte aumento sia in Italia che all'estero e in tutti i segmenti di clientela. Tra i prodotti e le iniziative che hanno contribuito all'eccellente performance risaltano il Green - Mutuo Domus (erogazioni per oltre €2,2mld), il Plafond Circular e la finanza di progetto.

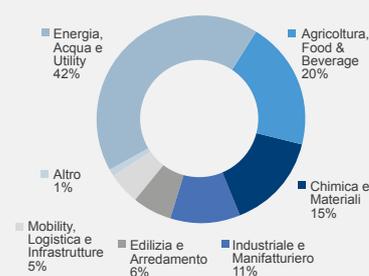
### Circular Economy

Plafond Circular: erogazioni € mld

~€5,5mld erogati nel 2021

~€7,7mld erogati dal lancio del Plafond

Progetti Plafond Circular Economy\*\*: % importi erogati nel 2021 per settore



A partire dal lancio del Plafond, sono stati erogati complessivamente €7,7mld (inclusi €1,2mld per i Green - Mutuo Domus a clienti Privati). 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, fino al primo trimestre 2021, al supporto del Green - Mutuo Domus 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.

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



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

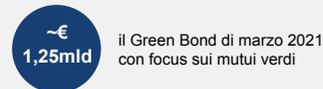
€ mld



Il Gruppo, in una logica di sviluppo di soluzioni dedicate alla transizione ESG delle imprese, ha sviluppato in Italia S-Loan, stanziando un plafond dedicato pari a €2mld. Tale finanziamento consente alla Banca di sostenere le PMI attraverso l'individuazione di specifici KPI ESG, condividendo con l'azienda finanziata obiettivi di miglioramento di sostenibilità. Ad aprile 2021 l'offerta è stata ampliata con S-Loan Diversity, a luglio 2021 con S-Loan Climate Change, a novembre con S-Loan Agribusiness e S-Loan Tourism. Tutti gli S-Loan godono di un tasso agevolato, soggetto al monitoraggio annuale di 2 KPI ESG, da rendicontare nel Bilancio del debitore. Il nuovo prodotto S-Loan Climate Change, lanciato per mitigare l'impatto del cambiamento climatico può godere di una garanzia green SACE per l'80%.

### Green bond sui mutui verdi

€ mld



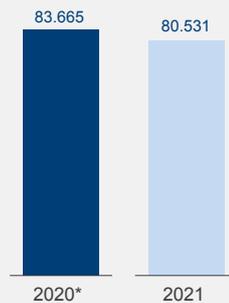
A marzo 2021, Intesa Sanpaolo ha emesso un Green Bond per 1,25 miliardi di euro focalizzato sui Green - Mutuo Domus erogati per la costruzione o l'acquisto di immobili con efficienza energetica di classe A o B e per la ristrutturazione degli immobili che comporti il miglioramento di almeno due classi energetiche; il libro ordini ha superato i €3,5mld. Con quest'ultima emissione, i Green Bond di Intesa Sanpaolo risultano pari a €3mld, con un Green Bond ratio pari a ~8%.

## CAMBIAMENTO CLIMATICO



### Emissioni atmosferiche

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

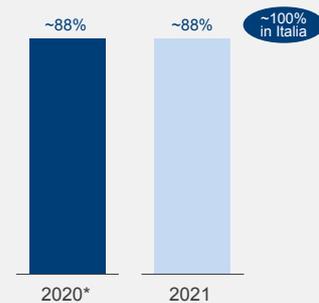


A livello complessivo le emissioni di gas ad effetto serra di Scope1 + Scope2 Market-based risultano in diminuzione del 4%. Tale risultato è stato ottenuto attraverso un continuo miglioramento in termini di efficienza energetica e, in parte, anche dalla riorganizzazione commerciale avvenuta nel corso dell'anno (cessione delle filiali ex Gruppo UBI e chiusure per accorpamenti). Il 2021 ha infatti confermato il trend di riduzione dei consumi elettrici attestandosi ad un -9% rispetto all'anno precedente.

A fronte di un obiettivo di riduzione delle emissioni assolute riconducibili ai consumi energetici (diretti ed indiretti) del 37% (obiettivo da raggiungere nel 2022 rispetto alle emissioni del 2012), si è raggiunta una riduzione del 33%.

### Energia da fonti rinnovabili

% di energia elettrica rinnovabile acquistata\*\*\*



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. L'obiettivo, rivisto nel 2020, di acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile pari all'89% entro la fine del 2022 è stato pressoché raggiunto (~88% di energia elettrica rinnovabile acquistata sul totale dell'energia elettrica acquistata).

\* I dati 2020 sono stati rideterminati al fine di includere il Gruppo UBI Banca per l'intero anno.

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

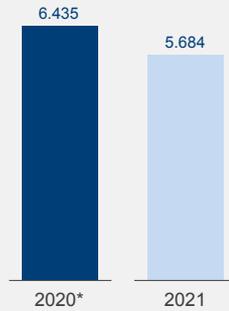
\*\*\* Calcolata sul totale dell'energia elettrica acquistata.

## CAMBIAMENTO CLIMATICO



### Carta

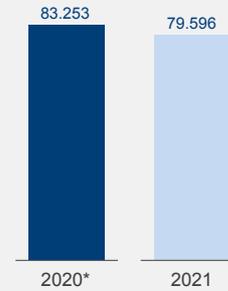
tonnellate di carta acquistata



Il cambiamento significativo nelle abitudini e modi di lavorare, unito alla consapevolezza delle persone al minor uso di carta e alle politiche di dematerializzazione attuate dal Gruppo hanno comportato una continua diminuzione dei consumi di carta sia in termini percentuali (-12% vs 2020), sia a livello pro-capite (-4% vs 2020). Prosegue l'impegno del Gruppo nell'acquisto di carta a ridotto impatto ambientale (riciclata ed ecologica) in percentuale pari all'80%.

### Trasporti

migliaia di km



Nel 2021 continua ad evidenziarsi una sensibile diminuzione dei trasporti legati alla mobilità aziendale, riconducibile soprattutto alla limitazione degli spostamenti imposta dall'emergenza COVID-19. Inoltre, al fine di limitare il rischio di contagio, si segnala una maggiore concentrazione dell'utilizzo della flotta aziendale rispetto ad altri mezzi di trasporto (es. treno).

\* I dati 2020 sono stati rideterminati al fine di includere il Gruppo UBI Banca per l'intero anno.

# 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 aggiuntive da parte 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
- €1,25mln allocati 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
- €200mila donati alla ONG WellGiving in Slovacchia, per sostenere gli ospedali per l'emergenza COVID-19

## Supporto continuo all'economia reale e alla società



- €115mld<sup>(1)</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)
- €50mld di crediti disponibili per supportare le imprese e i professionisti salvaguardando posti di lavoro e permettendo la gestione dei pagamenti durante l'emergenza
- €32mld<sup>(2)</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
- €11mld<sup>(2)</sup> di prestiti concessi con garanzia 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 startup, 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. Lanciato a Bergamo (€30mln, in collaborazione con il Comune) e a Firenze (€50mln, in collaborazione con la Fondazione CR Firenze)
- €150mln (pari al 50%) dell'ISP Fund for Impact saranno destinati alla riduzione del disagio socio-economico causato dal COVID-19
- Nell'ambito del Fund for Impact, lanciato ad agosto 2020 XME StudioStation: prestito alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza (~€0,5mln concessi nel 2021; ~€1,7mln concessi dal lancio)
- 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 a distanza abilitato per ~78.000 Persone, con "digital coach" per sostenere il passaggio allo smart working e condividere le migliori pratiche
- 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 riconosciuti nel 2020 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
- Polizza assicurativa gratuita offerta a tutti i dipendenti in Italia per reazioni avverse alla vaccinazione
- Riconoscimento di un permesso retribuito in caso di somministrazione del vaccino anti COVID-19 durante l'orario di lavoro, confermato successivamente anche dall'accordo dell'8 dicembre 2021

## 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
- 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 ~30.800 gestori
- Estensione gratuita della copertura assicurativa sanitaria di Intesa Sanpaolo per includere il COVID-19

\* I dati si intendono cumulati dall'inizio dell'emergenza.

(1) Moratorie accordate sino al 31.12.21 (flussi), inclusi i rinnovi, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.

(2) Al 31.12.21, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.

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 al Bilancio Consolidato del Gruppo degli esercizi 2020 e 2021.

## 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 2022 Intesa Sanpaolo ha ricevuto l'S&P Global Sustainability Award – Bronze Class.

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

**Sustainability Award**  
Bronze Class 2022  
**S&P Global**

### FTSE4Good Index Series [i]

Intesa Sanpaolo è compresa in 2 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.



FTSE4Good

### 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 3% delle società del settore bancario oggetto della valutazione, è inclusa in diverse famiglie di indici tra cui MSCI ESG Leaders, MSCI Climate Change e MSCI Low Carbon.

**MSCI**   
ESG RATINGS

ccc | B | BB | BBB | A | AA | AAA

### CDP [i]

CDP realizza annualmente un assessment per la valutazione dell'approccio alla mitigazione dei cambiamenti climatici (oltre 13.000 società partecipanti nel 2021). 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 2021 Intesa Sanpaolo è stata inclusa nella Leadership band, ottenendo il punteggio A-.



### Corporate Knights - 2022 Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index [i]

L'indice comprende le 100 società più sostenibili al mondo, valutate sulla base di informazioni pubbliche, in relazione a 23 indicatori, partendo da un universo di circa 7.000 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.

MOODY'S | ESG Solutions

### MIB ESG Index [i]

Sulla base della valutazione effettuata da Vigeo Eiris, Intesa Sanpaolo è inclusa nel nuovo indice MIB ESG, il primo indice blue-chip per l'Italia dedicato alle best practice ESG, lanciato ad ottobre 2021 da Euronext - Borsa Italiana.

L'indice include le migliori 40 società sulla base di criteri ESG, selezionate tra le 60 società italiane più liquide.

**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.

**2022 Bloomberg Gender-Equality Index - GEI [i]**

Indice tematico dedicato all'uguaglianza di genere, include 418 società, analizzate su cinque aree di indagine. L'universo iniziale di riferimento per l'analisi include oltre 11.700 società quotate.

**Refinitiv - 2021 Top 100 Diversity and Inclusion Index [i]**

Partendo da oltre 11.500 società, l'indice tematico seleziona a livello globale le 100 aziende quotate più inclusive e attente alle diversità nell'ambiente di lavoro.



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

**Institutional Investor - Classifica 2021 [i]**

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

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

Intesa Sanpaolo è la prima banca italiana a ricevere il riconoscimento come migliore banca in Europa Occidentale.

È stata attribuita particolare importanza al ruolo svolto dal Gruppo Intesa Sanpaolo a sostegno dell'economia del Paese e alle numerose iniziative di impatto sociale durante la pandemia COVID-19, oltre al ruolo guida della banca nello sviluppo della green economy in Italia.

Intesa Sanpaolo ha ottenuto anche il riconoscimento in Croazia e in Serbia con gli awards Bank of the Year in Croatia per PBZ e Bank of the Year in Serbia per Banca Intesa Beograd.

**Euromoney – Awards for Excellence 2021 [i]**

La Banca è stata confermata Best Bank in Italy, prestigioso riconoscimento ottenuto anche lo scorso anno. Tra i principali motivi del posizionamento raggiunto il supporto fornito all'economia reale durante la pandemia e per la ripresa post pandemica, la leadership come Banca d'impatto, negli interventi per la sostenibilità sociale e ambientale, oltre che nell'ambito dei servizi tecnologici offerti ai clienti.

**FERPI (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana) - Oscar di Bilancio [i]**

Intesa Sanpaolo ha ricevuto il Premio **Oscar di Bilancio – Speciale Dichiarazione Non Finanziaria** grazie alla capacità di rendicontare in modo completo e trasparente, attraverso la propria Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020, gli impegni e i risultati raggiunti in ambito ESG in coerenza con gli obiettivi e i valori dichiarati a livello strategico, rispondendo alle aspettative dei propri stakeholder coinvolti in un processo sistematico di ascolto e dialogo.

Fideuram-Intesa Sanpaolo Private Banking – **Oscar di Bilancio** nella categoria **Imprese Finanziarie**.

Il premio è assegnato alle aziende più virtuose nell'attività di reporting e nella cura dei rapporti con gli Stakeholder.

**ABI - Premio Innovazione per i Servizi Bancari [i]**

**Categoria Cliente Corporate** per aver implementato un nuovo modello di relazione Banca-Azienda “multicanale”, “zero carta”, per la sottoscrizione di prodotti e servizi a distanza introducendo un nuovo concetto di “identità digitale aziendale”;

**Categoria Emergenza Covid**, premiato il progetto “Collaborazione tra Intesa Sanpaolo Innovation Center e l’Ospedale Sacco di Milano” per la ricerca sul coronavirus.

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

Intesa Sanpaolo si è classificata al primo e al terzo posto nella categoria CSR e Sustainability, rispettivamente con il Programma Formula e con il Programma ISP4ESG: Intesa Sanpaolo for ESG.

È inoltre al terzo posto nel Premio speciale Istituzione Finanziaria innovativa dell'anno 2021.

**AIPSA - Cyber Resilience amid a Global Pandemic [i]**

Intesa Sanpaolo si è classificata in prima posizione, per il secondo anno consecutivo, tra le grandi aziende italiane nel concorso “Cyber Resilience amid a Global Pandemic” organizzato da AIPSA - Associazione Italiana Professionisti Security Aziendale, in collaborazione con Spike Reply.

**Brandon Hall Group – Technology Excellence Awards 2021 [i]**

Intesa Sanpaolo ha ottenuto la medaglia d'argento nelle 3 categorie:

**Best Advance in Corporate Well-being Technology**, per la tecnologia a servizio del benessere delle persone in azienda e per i benefici generati da CareLab e Vetrina dei Servizi e Ascolto e Supporto; **Best Advance in Time and Labor Management** per lo strumento di Pianificazione e prenotazione di #People; **Best Advance in Mobile Learning Technology**, per l'app di formazione dedicata ad alcuni mestieri di Banca dei Territori.

**Lundquist - Webranking by Comprend 2021 [i]**

Presente nelle classifiche Italia **Webranking 2021 Italia e Europe Webranking 2021** che valutano la qualità della comunicazione e la trasparenza sui canali digitali delle principali aziende quotate italiane ed europee.

Menzione speciale come **Best Performer in ambito Sostenibilità**, grazie alla rappresentazione della strategia di sostenibilità che integra gli aspetti quantitativi con gli obiettivi specifici e con il racconto delle iniziative concrete e la presenza di dati in modalità interattiva. Segnalato positivamente anche il racconto dell'approccio allo stakeholder engagement.

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

Nel 2021 il Grattaciello di Torino ha ottenuto la conferma della certificazione LEED (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.





Identità e profilo del Gruppo



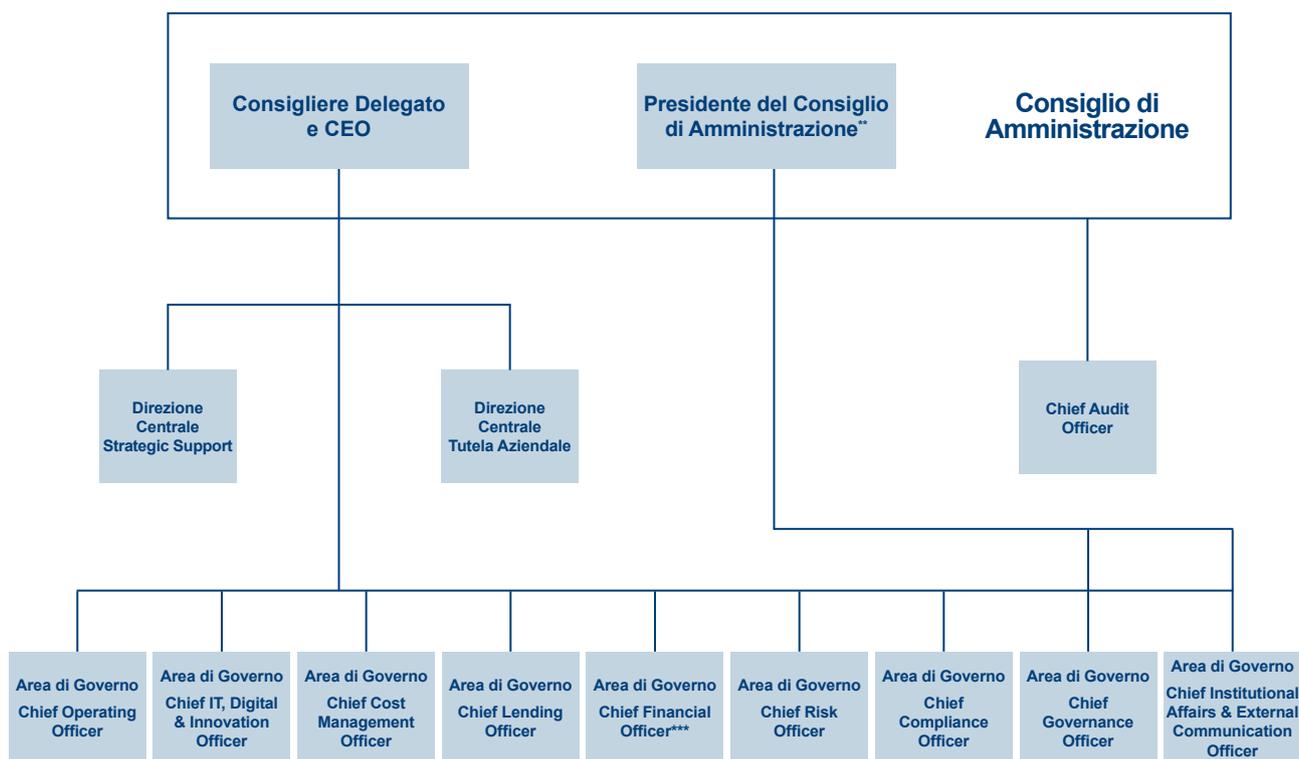
# Presentazione del Gruppo

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, con una capitalizzazione di 50,9 miliardi di euro\*, è uno dei principali gruppi bancari in Europa ed è motore della crescita sostenibile e inclusiva, con un forte impegno ESG e grande focus sul clima.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è il maggiore gruppo bancario in Italia, con 13,5 milioni di clienti e oltre 3.700 filiali, ed è leader nelle attività finanziarie per famiglie e imprese del Paese, in particolare nell'intermediazione bancaria (con una quota del 20% dei prestiti e del 22% dei depositi), nel risparmio gestito e nei fondi pensione (24%) e nel factoring (27%).

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 25 Paesi, in particolare nel Medio Oriente e Nord Africa e in quelle aree in cui si registra il maggior dinamismo delle imprese italiane, come Stati Uniti, Brasile, Russia, India e Cina.

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 31 gennaio 2022.

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

\*\*\* Il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari fa parte dell'area del Chief Financial Officer.

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 VÚB Banka), Romania (Intesa Sanpaolo Bank Romania), Serbia (Banca Intesa Beograd), Slovacchia (VÚB Banka), Slovenia (Intesa Sanpaolo Bank), Ucraina (Pravex Bank) e Ungheria (CIB Bank).
<b>Private Banking</b>	Serve i clienti appartenenti al segmento Private e High Net Worth Individuals con l'offerta di prodotti e servizi mirati. La divisione include Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking, con 6.594 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 434 miliardi di euro di masse gestite.
<b>Insurance</b>	Prodotti assicurativi e previdenziali rivolti alla clientela del Gruppo. Alla divisione, che ha una raccolta diretta e riserve tecniche pari a 204 miliardi di euro, fanno capo Intesa Sanpaolo Vita - che controlla Intesa Sanpaolo Assicura, Intesa Sanpaolo Life, Intesa Sanpaolo RBM Salute, Cargeas Assicurazioni e Intesa Sanpaolo Insurance Agency - e Fideuram Vita.

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

## La presenza internazionale<sup>(1)</sup>

■ <b>Italia</b>	3.740 Filiali
■ <b>Altri paesi europei</b>	793 Filiali 2 Uffici di Rappresentanza
■ <b>America</b>	2 Filiali 1 Ufficio di Rappresentanza
■ <b>Asia</b>	8 Filiali 6 Uffici di Rappresentanza
■ <b>Africa</b>	175 Filiali 1 Ufficio di Rappresentanza
■ <b>Australia/Oceania</b>	1 Filiale



## Posizionamento competitivo

### Ranking in Italia – Quote di mercato<sup>(1)</sup>

1°	Impieghi		20,4%
1°	Depositi <sup>(2)</sup>		22,4%
1°	Risparmio Gestito <sup>(3)</sup>		23,9%
1°	Fondi pensione <sup>(4)</sup>		24,3%
1°	Factoring <sup>(4)</sup>		26,6%

(1) Dati al 31 dicembre 2021.

(2) Comprendono le obbligazioni.

(3) Fondi comuni; dati al 30.9.21.

(4) Dati al 30.9.21.

## Mission e valori

Il Gruppo ha adottato una nuova mission, approvata dal Consiglio di Amministrazione a gennaio 2022:

*“Noi persone di Intesa Sanpaolo:*

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

*Ci prendiamo cura dei nostri clienti con l'eccellenza dei nostri prodotti, dei nostri servizi e dei nostri comportamenti. Creiamo valore e innovazione per le persone, per le imprese, e le comunità di tutti i paesi e i territori in cui operiamo.*

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

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

### **Integrità**

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

### **Eccellenza**

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

### **Trasparenza**

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

### **Rispetto delle specificità**

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

### **Equità**

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

### **Valore della persona**

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

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

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

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

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

## Global Compact [i]

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



In support of

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

## Women's Empowerment Principles [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.



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

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

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

Alleanza di investitori istituzionali internazionali, impegnati a portare i propri portafogli di investimento a zero emissioni nette di gas a effetto serra entro il 2050. Intesa Sanpaolo aderisce tramite Intesa Sanpaolo Vita.

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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



## Principles for Responsible Investment – PRI [i]

Principi sull'integrazione dei criteri ESG negli investimenti, nati dalla partnership tra lo UNEP FI e il Global Compact. Il Gruppo Intesa Sanpaolo aderisce ai Principi come firmatario attraverso Eurizon Capital SGR, Fideuram ISPB Asset Management SGR, Fideuram Asset Management SGR, Fideuram Asset Management (Ireland) e il Fondo Pensione del Gruppo.

Signatory of:



**Equator Principles [1]**

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 [1]**

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 [1]**

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.

Intesa Sanpaolo ha pubblicato il suo primo TCFD Report a livello di Gruppo per il 2020-2021, cui si rimanda per gli approfondimenti [1].

**European Clean Hydrogen Alliance [1]**

Alleanza, promossa dalla Commissione Europea, che punta a creare le basi per un'ambiziosa diffusione delle tecnologie legate alla produzione di idrogeno da fonti rinnovabili o a bassa emissione di carbonio entro il 2030.

**Global Reporting Initiative [1]**

Organizzazione che sviluppa i GRI Standards per la rendicontazione di sostenibilità, riconosciute a livello globale. Intesa Sanpaolo è membro della GRI Community.

**B4SI [1]**

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

**Forum per la Finanza Sostenibile [1]**

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). Anche Eurizon è membro ordinario del Forum da Novembre 2021.

**Institutional Investors Group on Climate Change (IIGCC) [1]**

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



Ulteriori approfondimenti sono disponibili nel TCFD report [1].

**PARTNERSHIP****Ellen MacArthur Foundation [1]**

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



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

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



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

Molti degli obiettivi fissati nel Piano d'Impresa 2018-2021 presentano una stretta connessione con alcuni Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Questo legame è evidenziato anche dall'analisi di materialità che consente di far emergere la rilevanza di alcune tematiche sia in termini di impatto sulle strategie del Gruppo che sui propri Stakeholder. Pertanto, nella tabella seguente sono stati affiancati ai diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, oltre alle azioni, ai progetti e ai risultati maggiormente significativi per gli effetti positivi sulla collettività, anche il legame con il Piano d'Impresa 2018-2021 e i temi materiali. Tale approccio testimonia il contributo del Gruppo alla generazione di un cambiamento positivo a livello globale attraverso un impegno che, considerando l'attività di finanziamenti erogati dal Gruppo a supporto di famiglie e imprese e gli investimenti, si estende a tutti gli SDGs ed è, in particolare, focalizzato su 13 obiettivi.

Contributo agli SDGs	1	3	4	5	7	8	9	10	11	12	13	16	17
Valore e solidità del Gruppo						■							
Integrità nella condotta aziendale												■	
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente		■											
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity							■						■
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	■	■	■	■		■	■		■				■
Investimenti e assicurazione sostenibili						■					■		■
Supporto alla comunità	■	■	■						■				■
Tutela del lavoro						■							
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo			■	■		■		■					■
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo		■				■							
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular					■					■	■		■
Cambiamento climatico					■						■		■

Questi sono gli Obiettivi individuati e le principali Azioni realizzate nel 2021, ove non diversamente specificato.

SDGs	Azioni 2021	Obiettivi
 <p><b>1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ</b></p>	<p><b>Intesa Sanpaolo per le persone in difficoltà (vedi pag. 145)</b> Nel periodo 2018-2021 sono stati distribuiti ~24,8 milioni di pasti, ~1,5 milioni di posti letto, ~296.250 medicine e ~249.200 vestiti.</p> <p><b>Supporto al Terzo Settore (vedi pag. 122)</b> Erogati nel 2021 ~€460mln a supporto di imprese sociali e al terzo settore.</p> <p><b>Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 118)</b> Lanciato l'Intesa Sanpaolo Fund for Impact nel 4° trimestre 2018 con ~€1,5mld di capacità creditizia. Erogati nel 2021 ~€72,5mln (~€164,7mln dal lancio).</p> <p><b>Microcredito (vedi pag. 117)</b> Erogati nel 2021 ~€112mln per progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.</p> <p><b>Fondo di Beneficenza (vedi pag. 144)</b> Nel 2021 erogati attraverso il Fondo di Beneficenza e opere di carattere sociale e culturale di Intesa Sanpaolo ~€14mln a sostegno di oltre 800 progetti realizzati da enti non profit con il 99% delle risorse destinate a interventi a favore delle fasce più deboli della popolazione (obiettivo &gt;70% largamente superato).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 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 ~€0,7mld 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 €1,5mld nel periodo 2018-2021 a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.</li> </ul>
 <p><b>3 SALUTE E BENESSERE</b></p>	<p><b>Contributo monetario alla Comunità (vedi pag. 143)</b> Nel 2021 complessivamente il contributo monetario alla comunità ammonta a ~€80,5mln, di cui il 40,1% per Arte e Cultura e il 21,1% Solidarietà sociale.</p> <p><b>Sostegno alle famiglie (vedi pag. 119)</b> Estensione gratuita della copertura assicurativa sanitaria di Intesa Sanpaolo per includere il COVID-19.</p> <p><b>Salute e sicurezza del cliente (vedi pag. 102)</b> 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.</p> <p>Per l'anno 2021 si registra una riduzione degli eventi di rapina e tentativi di rapina. Nel 2021 in Italia si è verificato 1 evento portato a termine e 3 tentativi di rapina, a fronte di 7 eventi portati a termine nel 2020, tenuto conto anche degli eventi ex UBI, e 4 tentativi.</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 (People Care e Servizi al Personale) e programmi di flessibilità (24.000 collaboratori in smart working al 2021).</li> </ul>

SDGs	Azioni 2021	Obiettivi
 <p><b>3 SALUTE E BENESSERE</b></p>	<p><b>Salute, sicurezza e benessere delle Persone del Gruppo (vedi pag. 169)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Abilitazione al lavoro flessibile per ~78.000 persone.</li> <li>◦ Formazione su salute e sicurezza: nel 2021 erogate ~195.000 ore a ~37.000 collaboratori.</li> <li>◦ Oltre 1.700 accessi nel 2021 al servizio di sostegno psicologico Ascolto e Supporto.</li> <li>◦ In collaborazione con Intesa Sanpaolo RBM Salute effettuata una campagna di test rapidi antigenici con una copertura geografica in 24 sedi del Gruppo, da gennaio a giugno 2021, che ha interessato 26.000 persone del Gruppo.</li> <li>◦ Polizza assicurativa gratuita offerta a tutte le persone del Gruppo in Italia per reazioni avverse alla vaccinazione da COVID-19.</li> <li>◦ Introdotte misure di protezione del personale con vulnerabilità in caso di infezione, ponendo in astensione dal lavoro (salvo lavoro flessibile da casa) le persone del Gruppo appartenenti alle categorie più fragili.</li> <li>◦ Nel 2021 il Fondo sanitario integrativo del Gruppo ha assistito oltre 210.000 persone con ~€152mln di prestazioni sanitarie intermedie al netto della franchigia.</li> </ul>	
 <p><b>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</b></p>	<p><b>Formazione (vedi pag. 163)</b> L'offerta formativa del Gruppo ha privilegiato i canali digitali con modalità di fruizione semplici, veloci e interattive erogando nel 2021 ~12,8mln ore di formazione (nel quadriennio 2018-2021 ~46mln).</p> <p><b>La formazione in ambito ESG* (vedi pag. 49)</b> Complessivamente nel 2021 oltre 74.300 persone del Gruppo (77% del totale), hanno fruito di quasi 700.000 ore di formazione ESG (14% del totale), valore quasi raddoppiato rispetto al 2020, facendo registrare oltre 9 mln di contenuti visualizzati nelle piattaforme digitali (Apprendo, Myla e Scuola dei Capi).</p> <p><b>Formazione ed engagement ESG dei clienti (vedi pag. 188)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Proseguita l'attività di sviluppo della formazione digitale dedicata alle imprese attraverso la piattaforma Skills4Capital, con l'obiettivo di accompagnare la crescita dell'impresa, sviluppare competenze e cogliere le opportunità di un mercato in continua evoluzione (468 learning object disponibili, di cui 113 dedicati alle tematiche di impatto sociale e ambientale).</li> <li>◦ Progettato nel 2021 Skills4ESG, iniziativa volta a favorire la consapevolezza sulle tematiche ESG attraverso un portale per i clienti, punto di accesso unico ai temi di formazione ESG.</li> <li>◦ Sviluppata l'iniziativa Laboratorio ESG: punto di incontro, fisico e virtuale, per accompagnare le imprese italiane nella transizione sostenibile. Il primo Laboratorio ESG è stato inaugurato a Brescia a fine settembre, il secondo a Padova a fine novembre e si prevedono altre aperture nel corso del 2022.</li> </ul> <p><b>Educazione e diffusione della cultura finanziaria (vedi pag. 122)</b> Attraverso il Museo del Risparmio, la formazione/divulgazione della cultura finanziaria ha raggiunto nel corso del 2021 circa 45.600 utenti, di cui 40.000 studenti e docenti delle scuole primarie e secondarie con un totale di 844 ore di formazione erogata e 5.600 adulti coinvolti attraverso eventi, iniziative divulgative dedicate e visite al Museo in presenza.</p> <p><b>Progetti per la formazione e il lavoro a beneficio delle nuove generazioni (vedi pag. 147)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Intesa Sanpaolo collabora con oltre 60 Atenei Italiani e internazionali (in particolare Oxford e Cambridge). Nel 2021 sono stati siglati oltre 40 Accordi e sono continuate collaborazioni avviate sul territorio nazionale; sono state inoltre erogate oltre 150 borse di studio e assegni di ricerca a favore di giovani studenti e ricercatori.</li> <li>◦ Programma Giovani e Lavoro, realizzato in partnership con Generation Italy, è finalizzato alla formazione e all'inserimento di 5.000 giovani nel mercato del lavoro italiano: ~9.000 giovani (di età 18-29) hanno inviato la propria candidatura nel 2021 (~24.000 dal 2019); oltre 1.600 sono stati gli studenti intervistati e ~750 quelli formati/in formazione attraverso 29 corsi nel 2021 (più di 5.200 studenti intervistati e più di 2.200 studenti formati/in formazione dal 2019); oltre 2.000 aziende coinvolte dall'inizio del Programma.</li> <li>◦ Intesa Sanpaolo è lo sponsor principale del progetto Generation4Universities, sviluppato da Generation e McKinsey &amp; Company, finalizzato ad aiutare gli studenti all'ultimo anno di università a iniziare una carriera professionale di successo. Il programma, terminato a luglio, ha coinvolto 70 studenti provenienti da 31 università e 18 primarie aziende italiane come potenziali datori di lavoro.</li> <li>◦ P-Tech, iniziativa in partnership con IBM, ha l'obiettivo di formare giovani professionisti nell'ambito dei nuovi skills digitali: nel 2021 Intesa Sanpaolo ha collaborato erogando 3 webinar, 1 workshop sulla finanza di tre giorni (online) e diversi incontri di mentoring.</li> </ul> <p><b>Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 118)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ "Per Merito", prima linea di credito non garantita dedicata a tutti gli studenti universitari residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero, ha consentito di erogare ~€71mln nel 2021 (~€162mln dall'inizio del 2019).</li> <li>◦ XME StudioStation, finanziamento per supportare l'apprendimento a distanza ha permesso di erogare ~€0,5mln nel 2021 (~€1,7mln dal lancio).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Investimenti in formazione e apprendimento dei dipendenti per 1 miliardo di euro erogando ~46 milioni di ore di formazione nel periodo 2018-2021 (con 11,9 milioni di ore nel 2021).</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> <li>◦ Proseguimento dell'iniziativa "per Merito", nell'ambito del Fund for Impact e introduzione di nuove soluzioni.</li> </ul>

\* I dati riportati non comprendono le attività di formazione già rappresentate in tabelle dedicate (si vedano le tabelle relative ai diversi ambiti normativi), pur rientrando nell'ambito ESG.

SDGs	Azioni 2021	Obiettivi
 <p><b>5</b> PARITÀ DI GENERE</p>	<p><b>Inclusione e diversity management (vedi pag. 165)</b> Tra le attività più rilevanti realizzate nel 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Emanate le Regole per il contrasto alle molestie sessuali;</li> <li>◦ Recepiti all'estero i Principi in materia di Diversity &amp; Inclusion, approvati nel 2020;</li> <li>◦ Ottenuta la Certificazione GEEIS – Diversity;</li> <li>◦ Avviata la Cabina di Regia D&amp;I;</li> <li>◦ Esteso a ~2.100 (1.200 nel 2020) il numero dei manager valutati anche sulla base di un KPI che tiene conto del raggiungimento degli impegni sull'equità di genere declinati in linea con i Principi in materia di Diversity &amp; Inclusion del Gruppo;</li> <li>◦ Al fine di valorizzare il talento femminile e favorire la creazione di contesti lavorativi equi ed inclusivi, sono continuate le iniziative di sviluppo per donne professional e manager. È proseguito il programma "Female Leadership Acceleration", un percorso di assessment, formazione e sviluppo rivolto a donne manager, con l'obiettivo di creare una comunità alla quale dedicare approcci gestionali personalizzati in termini di crescita.</li> </ul> <p><b>Fund for Impact – nuove opportunità di accesso al credito (vedi pag. 118)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Proseguito Mamma@work, prestito a condizioni fortemente agevolate lanciato nel luglio 2020 per conciliare maternità e lavoro nei primi anni di vita dei figli (~€0,8mIn concessi nel 2021; ~€1mIn dal lancio).</li> <li>◦ Proseguita l'iniziativa relativa al supporto alle madri lavoratrici in India.</li> </ul> <p><b>Sostegno all'imprenditoria femminile (vedi pag. 119)</b> Il finanziamento Business Gemma sostiene le imprese femminili e le lavoratrici autonome beneficiando gratuitamente della garanzia della sezione speciale del Fondo PMI per l'imprenditoria femminile. Nel 2021 sono stati erogati 67 finanziamenti per €3,2mIn.</p> <p><b>Prodotti e servizi per le piccole e medie imprese (vedi pag. 183)</b> Nell'ambito del plafond S-Loan, finanziamento dedicato alle PMI per progetti finalizzati a migliorare il profilo di sostenibilità, ad aprile 2021, l'offerta è stata ampliata con S-Loan Diversity per valorizzare e promuovere la parità di genere e il ruolo della donna nel contesto socioeconomico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione.</li> <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> </ul>
 <p><b>7</b> ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p>	<p><b>Finanziamenti e servizi per la Green Economy (vedi pag. 182)</b> Nel 2021, le erogazioni del Gruppo per la Green Economy sono state pari a €6,1mld (oltre €28mld nel periodo 2010-2021), corrispondenti a circa l'8% del totale dei finanziamenti del Gruppo. A marzo 2021 è stato emesso un Green Bond per €1,25mld dedicato ai mutui Green concessi per la costruzione o l'acquisto di immobili ad alta efficienza energetica (classificazione energetica A e B). Tale emissione si va ad aggiungere ad altri tre Green Bond emessi nel 2017 e 2019 per un totale di €1,75mld (€500mIn energie rinnovabili ed efficienza energetica, €750mIn Circular e €500mIn settori energie rinnovabili da parte di UBI).</p> <p><b>Energia rinnovabile (vedi pag. 201)</b> Acquistata ~88% di energia elettrica rinnovabile sul totale acquistato nel 2021. L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile fotovoltaica è stata pari a 1.361 MWh.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile pari all'89% entro la fine del 2022.</li> </ul>
 <p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p><b>Sostegno al tessuto produttivo (vedi pag. 123)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Il Gruppo ha messo a disposizione un importo complessivo di oltre 400 miliardi di euro in termini di nuovi finanziamenti a medio-lungo termine per imprese e famiglie nel periodo 2021-2026, in concomitanza con l'avvio del Piano Nazionale per la Ripresa e la Resilienza per l'Italia (PNRR).</li> <li>◦ Nel 2021 sono stati erogati ~€77mld di nuovo credito a medio-lungo termine (~€290 mld dal 2018), di cui €66mld in Italia, e ~€55mld erogati a famiglie e piccole e medie imprese. Oltre €20,6mld sono finanziamenti ad alto impatto sociale (il 26,6% del totale), di cui ~€14mld a valere sul Decreto Liquidità (~€43mld dall'inizio della pandemia), a sostegno del tessuto produttivo durante l'emergenza sanitaria. Inoltre, in coerenza con il quadro normativo emergenziale, sono state accordate moratorie su mutui e finanziamenti a famiglie e imprese per ~€115mld*.</li> <li>◦ Il Gruppo ha messo a disposizione €10mld di nuovi crediti a sostegno di ~2.500 filiere italiane attraverso il potenziamento del Programma Sviluppo Filiere.</li> <li>◦ Nel 2021 ~10.000 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato (~133.000 dal 2014), con un impatto positivo generato sull'occupazione attraverso la tutela di ~50.000 posti di lavoro.</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, complessivamente nel 2021 sono stati erogati oltre 1.000 finanziamenti per oltre 39 milioni di euro.</li> </ul>	<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>◦ 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 ~500 risorse entro il 2021.</li> </ul>

\* Moratorie accordate sino al 31.12.21 (flussi), inclusi i rinnovi, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.

SDGs	Azioni 2021	Obiettivi
------	-------------	-----------

**Investimenti sostenibili (vedi pag. 130)**

Intesa Sanpaolo ha rafforzato l'offerta di ESG nell'Asset management attraverso il lancio di nuovi fondi sostenibili, pari al 58% del totale dei nuovi fondi introdotti. A fine 2021 gli AuM sostenibili ammontano al €110mld, pari al 46% del totale AuM (perimetro Eurizon – fondi ex artt. 8 e 9 SFDR 2088). Fideuram inoltre offre 8 fondi classificati secondo gli artt. 8 e 9 della SFDR per un totale di €2,6mld di patrimonio (circa il 3% del patrimonio totale dei Fondi gestiti).

**Tutela del lavoro (vedi pag. 156)**

Gli accordi sindacali definiti a seguito dell'acquisizione del Gruppo UBI hanno permesso di individuare le migliori condizioni per un ricambio generazionale senza impatti sociali, assicurando un'alternativa ai possibili percorsi di riconversione professionale (riconvertite ~5.000 risorse nel periodo 2018-2021), nonché la valorizzazione delle persone; in tale ambito sono state previste ~9.200 uscite volontarie per accesso al pensionamento o al Fondo di Solidarietà, che saranno realizzate nel Gruppo entro il 31 marzo 2025. Parallelamente, al fine di perseguire una gestione equilibrata degli effetti derivanti dalle uscite e per supportare la crescita del Gruppo, entro il 31 dicembre 2025 saranno realizzate 4.600 assunzioni a tempo indeterminato (3.990 persone assunte nel 2021, di cui ~500 con profili specializzati). L'occupazione all'interno del Gruppo è stata garantita anche dall'estensione graduale del nuovo contratto misto (oltre 720 persone in servizio a fine 2021).

**Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 162)**

Oltre l'80% dei collaboratori aventi diritto ha aderito al Piano di incentivazione LECOIP 2.0 per un controvalore del Capitale Inizialmente Assegnato pari a ~€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.

Nel Sistema Incentivante la prospettiva ESG è stata rafforzata tramite l'introduzione di uno specifico e articolato KPI, che rappresenta un'evoluzione rispetto al precedente KPI trasversale di Gruppo "Diversity & Inclusion", che è stato assegnato al CEO e a circa 2.100 manager del Gruppo.

**Sviluppo dei talenti (vedi pag. 164)**

Sono inoltre proseguite le iniziative digitali nell'ambito dell'International Talent Program per i Talenti del Gruppo (oltre 320 persone coinvolte), supportati anche dai contenuti e dagli approfondimenti disponibili in App Scuola dei Capi.

**Clima aziendale (vedi pag. 174)**

All'indagine di clima realizzata nel 2021 hanno risposto il 62,3% delle persone del Gruppo in Italia e il 55,7% all'estero, con un indice di soddisfazione di Gruppo del 79%.

**Trasformazione digitale (vedi pag. 108)**

Intesa Sanpaolo si posiziona ai vertici in Europa per funzionalità di mobile app e si contraddistingue per una forte proposta digitale con:

- ~12,9mln di clienti multicanale (+~1,3mln vs 2020, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21) pari a ~96% della clientela;
- ~163,6mln di operazioni digitali (+ 13% vs 2020);
- ~3,6mln di vendite digitali\* (+76% vs 2020);
- ~47,4mln di pagamenti digitali (+122% vs 2020);
- ~76% di attività digitalizzate (60% nel 2020).

Nell'ambito dell'accordo siglato con TIM e Google sono state avviate le attività per realizzare la Google Cloud Platform in Italia, progetto finalizzato a fornire a Intesa Sanpaolo i servizi cloud di Google, sui Data Center italiani di TIM che risponderanno ai più elevati standard internazionali di sicurezza e riservatezza delle informazioni.

**Sostegno all'innovazione (vedi pag. 106)**

Tramite Intesa Sanpaolo Innovation Center sono stati sviluppati sia laboratori per progetti di ricerca applicata, sia attività a favore delle startup:

- Artificial Intelligence Lab: a fine 2021 risultano in corso 7 progetti di ricerca e 4 paper scientifici pubblicati;
- Neuroscience Lab: a fine 2021 sono stati organizzati 21 seminari e sono attivi 8 progetti di ricerca anche su tematiche di salute e sicurezza;
- Sviluppo e valorizzazione startup: nel 2021, analizzate ~780 startup (~3,420 dal 2018) in 7 programmi di accelerazione, con 209 startup assistite (~600 dal 2018), presentandole a selezionati investitori e attori dell'ecosistema (~6.150 ad oggi).

Ad ottobre 2021, Intesa Sanpaolo ha lanciato i Digital Loan (D-Loan) per migliorare la digitalizzazione delle imprese (€1,1mln erogati dal lancio).

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

\* Offerta commerciale inviata al cliente (sito web o app) dal gestore o dalla filiale online, firmata elettronicamente dai clienti, o acquisti self-service.

SDGs	Azioni 2021	Obiettivi
 <p><b>10</b> RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	<p><b>Inclusione e Diversity management (vedi pag. 165)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Realizzata sulla Intranet aziendale una sezione dedicata al tema Disability Management; prevista la seconda edizione del corso di Alta Formazione "Disability Manager e mondo del lavoro", organizzato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.</li> <li>◦ Pubblicate nel corso del 2021 le Regole per il Contrasto alle Molestie Sessuali, un documento che affianca il Codice Etico ed il Codice di Comportamento.</li> <li>◦ Proseguono i progetti per favorire l'inclusione di persone con disabilità intellettiva e con diagnosi di autismo o sindrome autistica e l'impegno sul fronte della dislessia. Intesa Sanpaolo è stata la prima Banca italiana certificata Dyslexia Friendly da dicembre 2018.</li> </ul> <p><b>Intesa Sanpaolo Fund for Impact (vedi pag. 118)</b></p> <p>Nell'ambito del Fund for Impact: Mamma@work, prestito a condizioni agevolate per conciliare maternità e lavoro; "per avere Cura", finanziamento destinato alle famiglie con persone non autosufficienti; "per Crescere", linea di credito per i genitori con figli in età scolastica; iniziativa di supporto alle madri lavoratrici in India.</p> <p><b>Sistemi di valutazione e di incentivazione (vedi pag. 162)</b></p> <p>Consolidata l'adozione del sistema di mappatura delle posizioni organizzative manageriali presenti in azienda denominato Global Banding, che valuta in modo oggettivo il valore relativo dei diversi ruoli organizzativi e rappresenta in maniera più organica le responsabilità di ciascun Manager, anche attraverso l'utilizzo di una denominazione internazionale valida per le posizioni manageriali in Italia e all'estero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lancio di iniziative dedicate per valorizzare pienamente le diversità e l'inclusione (ad esempio, genere, età, nazionalità, religione, condizioni personali e sociali).</li> <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> </ul>
 <p><b>11</b> CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<p><b>Promozione della cultura per la coesione sociale (vedi pag. 148)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Nel corso dell'anno sono considerevolmente avanzati i due cantieri per la realizzazione dei nuovi musei a Torino e Napoli. Entrambe le sedi arricchiranno, dalla primavera 2022, il progetto Gallerie d'Italia.</li> <li>◦ Nei mesi di apertura, da fine aprile 2021, le Gallerie d'Italia hanno registrato complessivamente ~145.000 presenze. Dall'autunno sono tornati a frequentare i percorsi didattici del nuovo anno scolastico ~4.500 bambini e ragazzi.</li> <li>◦ Museo per tutti: tra le iniziative dedicate all'inclusione sociale, un progetto educativo-espositivo "Argilla. Storie di vasi" allestito presso GDI-Vicenza, in collaborazione con l'Università degli Studi-Padova, dotato di supporti audio, videoLis e tattili per essere ampiamente accessibile.</li> <li>◦ Nel 2021, 166 opere d'arte dalle collezioni di proprietà sono state esposte in 44 mostre temporanee in musei nazionali e internazionali.</li> </ul> <p><b>Eventi e iniziative (vedi pag. 192)</b></p> <p>Ad ottobre 2021 la Banca ha rinnovato il proprio sostegno 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 grazie al contributo di tutti i sostenitori.</p> <p><b>Prodotti e servizi per la clientela Retail (vedi pag. 182)</b></p> <p>La Banca sostiene i progetti green della clientela Retail; tra questi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Green - Mutuo Domus: un mutuo ipotecario a condizioni agevolate per l'acquisto, la costruzione o la ristrutturazione di un immobile a uso abitativo nel territorio italiano per garantire una classe energetica elevata;</li> <li>◦ progetto EeMAP (Energy efficient Mortgages Action Plan), iniziativa europea che intende creare mutui per l'efficienza energetica per incentivare la riqualificazione degli edifici e l'acquisto di proprietà altamente efficienti.</li> </ul>	<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>
 <p><b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<p><b>Circular Economy (vedi pag. 185)</b></p> <p>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 6 miliardi e il lancio del Circular Economy Lab, primo laboratorio italiano - insieme con la Fondazione Cariplo e Cariplo Factory - con l'obiettivo di creare valore per le aziende clienti del Gruppo sviluppando percorsi di ricerca e innovazione circolare. Nel corso del 2021 il Circular Economy Lab, in collaborazione con altri partner, ha lanciato un Hackaton nazionale sul tema Circular Economy coinvolgendo 25 università, 8 corporate e 400 studenti universitari. A partire dal lancio del Plafond, sono stati erogati complessivamente 7,7 miliardi di euro (inclusi 1,2 miliardi di euro per i Mutui Green a clienti Privati), di cui 5,5 miliardi nel 2021. A marzo 2022 è stato pubblicato il nuovo Green Bond Report sull'uso dei proventi dei quattro Green Bond sino ad ora emessi e sui relativi benefici ambientali a livello di portafoglio per ognuna delle categorie green; in totale sono state evitate 5,5 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>eq [1].</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Allocazione di un plafond dedicato per la Circular Economy.</li> </ul>

SDGs	Azioni 2021	Obiettivi
 <p><b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<p><b>Gestione responsabile delle risorse (vedi pag. 202)</b>            Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha aggiornato a giugno 2021 le proprie Regole in materia di Green Banking Procurement, definendo, in aggiunta ai precedenti criteri già applicati, ulteriori requisiti minimi di sostenibilità negli acquisti di carta, cancelleria, toner, energia elettrica, macchine d'ufficio, nonché nella ristrutturazione degli asset immobiliari.</p>	
 <p><b>13</b> LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	<p><b>Strategia per il contrasto al cambiamento climatico (vedi pag. 197)</b>            Nel 2021 Intesa Sanpaolo si è posta l'obiettivo di arrivare a zero emissioni nette entro il 2050 con riferimento sia alle proprie che a quelle relative ai portafogli prestiti e investimenti, per l'asset management e l'attività assicurativa, ed ha aderito a tutte le alleanze net-zero su credito, investimenti e assicurazione: Net-Zero Banking Alliance (NZBA), Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI), Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) e Net-Zero Insurance Alliance (NZIA).            La strategia per il contrasto al cambiamento climatico è stata ulteriormente declinata all'interno del Piano di Impresa 2022-2025 stabilendo un target di net zero sulle proprie emissioni entro il 2030 e obiettivi di riduzione delle emissioni finanziate allineati al net zero per il 2030 nei settori oil&amp;gas, produzione di energia, automotive ed estrazione del carbone.</p> <p><b>Piani per la riduzione delle proprie emissioni (vedi pag. 199)</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. Di seguito i risultati ottenuti nel 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ a fronte di un obiettivo di riduzione delle emissioni assolute riconducibili ai consumi energetici (diretti ed indiretti) del 37% (obiettivo da raggiungere nel 2022 rispetto alle emissioni del 2012), si è raggiunta una riduzione del 33%;</li> <li>◦ l'obiettivo, rivisto nel 2020, di acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile pari all'89% entro la fine del 2022 è stato pressoché raggiunto (~88% di energia elettrica rinnovabile acquistata sul totale acquistato nel 2021);</li> <li>◦ l'obiettivo di mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico oltre i 1.000 MWh annui è stato conseguito: nel 2021 l'autoproduzione del Gruppo Intesa Sanpaolo è stata pari a 1.361 MWh. Inoltre, a livello globale, le emissioni di gas ad effetto serra di Scope 1 + Scope 2 risultano in diminuzione del 4%*.</li> </ul> <p><b>Modello di governo dei rischi ESG (vedi pag. 57)</b>            Nel 2021 Intesa Sanpaolo ha aggiornato e pubblicato le policy per l'operatività creditizia del Gruppo rispettivamente nei settori del carbone e dell'oil&amp;gas non convenzionale, prevedendo, oltre a varie esclusioni e limitazioni all'operatività, l'azzeramento delle esposizioni (phase out) entro il 2025 nel caso dell'estrazione del carbone e entro il 2030 per le risorse oil&amp;gas non convenzionali.</p> <p><b>Disclosure su tematiche relative al cambiamento climatico (vedi pag. 197)</b>            Nel 2021 Intesa Sanpaolo ha inoltre pubblicato il suo primo TCFD report, documento che fornisce una rappresentazione dettagliata della governance, strategia, gestione dei rischi, metriche e target con riferimento al climate change.</p> <p><b>Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular (vedi pag. 180)</b>            Nel 2021 sono stati erogati finanziamenti per la Green e la Circular Economy per ~€8,7mld, pari all'11,2% sul totale dei finanziamenti (2,9% nel 2020). Con riferimento al plafond creditizio Circular Economy, nel 2021 sono stati erogati €5,5mld (€7,7mld erogati dal lancio del plafond).            A luglio 2020, Intesa Sanpaolo ha allocato un plafond di €2mld per S-Loan (~€1,3mld concessi dal lancio, di cui ~€1,2mld nel 2021) dedicati alle PMI per finanziare progetti finalizzati a migliorare il profilo di sostenibilità. A luglio 2021, l'offerta è stata ampliata con S-Loan Climate Change e a novembre 2021 con S-Loan Agribusiness e S-Loan Tourism. Tutti gli S-Loan godono di un tasso agevolato, soggetto al monitoraggio annuale di 2 KPI ESG, da rendicontare nel Bilancio del debitore.            Nel 2021 Intesa Sanpaolo ha partecipato all'emissione del primo BTP green italiano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Sostegno alla Green e Circular Economy e alla transizione ecologica delle aziende, per cui sono stati messi a disposizione 76 miliardi di euro di finanziamenti nell'arco del PNRR (su un totale di oltre 400 miliardi di euro per imprese e famiglie a supporto del PNRR).</li> <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> </ul>

\* I dati 2020 sono stati rideterminati al fine di includere il Gruppo UBI Banca per l'intero anno.

SDGs	Azioni 2021	Obiettivi
	<p><b>La lotta alla corruzione (vedi pag. 84)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Le Linee Guida in materia di anticorruzione, aggiornate dal Consiglio di Amministrazione a marzo 2020, definiscono l'impegno del Gruppo nel rispettare le disposizioni normative volte a contrastare la corruzione in ogni sua forma.</li> <li>◦ Nel corso del 2021 è proseguita la verifica di coerenza della normativa interna di dettaglio ai principi generali definiti nelle Linee Guida Anticorruzione. Sono inoltre proseguite le attività del programma pluriennale di complessiva rivisitazione e potenziamento dei presidi anticiclaggio, embarghi, antiterrorismo ed anticorruzione a livello di Gruppo (Programma ENIF - Enabling Integrated anti Financial Crime).</li> <li>◦ Ad aprile 2021 Intesa Sanpaolo ha ottenuto la conferma della certificazione ISO 37001 Antibribery Management System, a seguito del processo della seconda ed ultima verifica annuale da parte della società di certificazione incaricata.</li> <li>◦ Nel 2021 la formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio ha coinvolto ~75.900 collaboratori per un totale di ~248.700 ore erogate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Continua verifica di coerenza della normativa interna rispetto alle Linee Guida in materia di anticorruzione e all'Antibribery Management System.</li> </ul>
	<p><b>Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (vedi pag. 30)</b></p> <p>Intesa Sanpaolo aderisce a numerose iniziative/partnership che supportano e contribuiscono al raggiungimento degli SDGs e collegate alle tematiche rilevanti per la strategia del Gruppo e i suoi Stakeholder. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite" (vedi pag. 30).</p>	



Governance e  
gestione dei rischi

# Struttura di governance

Struttura di governance	pag. 41
Il Consiglio di Amministrazione	pag. 41
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	pag. 44
Azionariato	pag. 45
Governance della Sostenibilità	pag. 47
Formazione e diffusione della cultura in ambito ESG	pag. 49
Comunicazione in ambito ESG	pag. 50
Attuazione e governo del Codice Etico	pag. 50
Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance	pag. 53
Presidio dei rischi ESG e reputazionali	pag. 56

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

Sul sistema di corporate governance e sulle remunerazioni sono fornite dettagliate informazioni, inclusi riferimenti alla diversity nell'ambito del Consiglio di Amministrazione, rispettivamente nella "Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari" e nella "Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti" pubblicate sul sito internet della Banca, alle quali si rinvia. In particolare, nella Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari sono specificamente rappresentati il modello di attribuzioni e responsabilità degli Organi sui rischi ESG ed i profili di diversity della composizione degli Organi stessi.

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Al Consiglio di Amministrazione spetta la gestione dell'impresa e può dunque compiere tutte le operazioni necessarie, utili o comunque opportune per il raggiungimento dell'oggetto sociale, sia di natura ordinaria che straordinaria. Esso esercita le funzioni di indirizzo e di supervisione strategica della Società e delibera tutti i più rilevanti atti aziendali.

Il Consigliere Delegato e CEO è Capo dell'Esecutivo e Direttore Generale e sovrintende alla gestione aziendale nell'ambito dei poteri attribuitigli, in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici determinati dal Consiglio. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione sovrintende ai lavori del Consiglio, ne organizza e dirige l'attività e svolge tutti i compiti previsti dalla normativa di vigilanza. Ha un ruolo non esecutivo e non svolge, neppure di fatto, funzioni gestionali.

Nell'ambito del Consiglio è costituito il Comitato per il Controllo sulla Gestione, di nomina assembleare, che è composto da cinque consiglieri di amministrazione indipendenti ai sensi di Statuto ed esercita le funzioni di controllo anche in qualità di comitato per il controllo interno e la revisione contabile (di cui al D. Lgs. n. 39/2010). L'Assemblea ordinaria del 30 aprile 2019 ha determinato in 19 il numero dei componenti il Consiglio di Amministrazione, provvedendo alla nomina degli amministratori per il mandato triennale sulla base delle liste presentate dai soci. L'Assemblea ordinaria del 27 aprile 2020 ha successivamente integrato il Consiglio a seguito delle dimissioni rassegnate da due Consiglieri.

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.

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

## COMPETENZE E DIVERSITY DEGLI ORGANI DI GESTIONE E CONTROLLO

In base allo Statuto di Intesa Sanpaolo, il Consiglio adotta le misure necessarie ad assicurare che ciascun Consigliere e il Consiglio nel suo complesso risultino costantemente adeguati per grado di diversificazione, anche in termini di esperienza, età, genere e proiezione internazionale, oltre che per competenza, correttezza, reputazione, autonomia di giudizio e dedizione di tempo.

Nel documento sulla composizione quali-quantitativa del Consiglio di Amministrazione pubblicato sul sito internet della Banca nel mese di 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 distintive - 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. Si noti che in data 3 marzo 2022 è stato pubblicato il documento sulla composizione quali-quantitativa del nuovo Consiglio di Amministrazione, in vista del rinnovo degli Organi all'ordine del giorno dell'Assemblea del 29 aprile 2022.

Per approfondimenti rispetto alle competenze dichiarate dai singoli consiglieri a un livello distintivo si rimanda alla Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 13-14).

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. In occasione del prossimo rinnovo del Consiglio di Amministrazione sarà assicurato il rispetto della nuova quota di genere prevista dallo Statuto pari a 2/5 dei componenti del Consiglio.

Il Consiglio di Amministrazione ha valutato la propria composizione come adeguata, anche in termini di diversity, e idonea a consentire una composizione dei Comitati consiliari correttamente bilanciata. Nella designazione degli esponenti delle società controllate il Consiglio di Amministrazione opera secondo politiche e principi omogenei a livello di Gruppo e, nel rispetto della normativa e delle best practice 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 2021 sono state svolte specifiche sessioni di induction (7 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; l'evoluzione del Reporting ESG, Commitment to Net-Zero e Task Force on Climate-Related Financial Disclosures Report 2020-2021; l'evoluzione dell'Anti-Financial Crime; l'evoluzione del contesto Cyber e dei nuovi scenari di minaccia, l'architettura dei canali digitali della Banca; gli abusi di mercato e le operazioni personali.

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 (di seguito anche "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 continuità con il 2020, anche nel 2021, il Gruppo Intesa Sanpaolo, in linea con la raccomandazione della BCE collegata al quadro macroeconomico conseguente alla pandemia da COVID-19, ha adottato massima prudenza nella definizione dei premi di competenza 2021 maturabili dai Risk Taker prevedendo una riduzione contingente della quota massima (pari a circa -40%) di remunerazione variabile maturabile nell'ambito dei Sistemi Incentivanti di breve per l'anno.

Tuttavia, in coerenza con quanto previsto dalle Politiche di Remunerazione e Incentivazione 2021 a fronte del verificarsi di determinate condizioni (i.e. risultati del Gruppo almeno in linea con le previsioni di budget e assenza di raccomandazioni dell'Autorità di Vigilanza alla moderazione sulla remunerazione variabile con particolare riferimento a quella destinata ai Risk Taker), il Consiglio di Amministrazione ha approvato il ripristino dei premi maturabili dai Risk Taker ai livelli previsti ordinariamente.

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) destinato al Top Management, ivi incluso il CEO, ai Risk Taker di Gruppo e ai Manager Strategici. 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.

Nell'ambito del Sistema Incentivante annuale, se il premio maturato dal CEO è pari o inferiore al 100% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 55% in azioni e per la restante quota in contanti; invece, se il premio maturato è superiore al 100% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 60% in azioni e per il 40% in contanti. Inoltre, l'erogazione del 60% del premio è sottoposta al differimento in 5 anni. La corresponsione delle quote differite è subordinata alla verifica, anno per anno, delle condizioni di malus. Infine, l'azienda si riserva di attivare meccanismi di claw-back sui premi già corrisposti nei 5 anni successivi al pagamento degli stessi, in caso di provvedimenti disciplinari previsti a fronte di comportamenti fraudolenti o di colpa grave 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.

In particolare, nel Sistema Incentivante la prospettiva ESG è stata rafforzata tramite l'introduzione di uno specifico e articolato KPI. Detto KPI – che rappresenta un'evoluzione rispetto al precedente KPI trasversale di Gruppo "Diversity & Inclusion" – è stato assegnato al CEO e a circa 2.100 manager del Gruppo (perimetro Italia ed estero), in coerenza con l'impegno sempre crescente del Gruppo nella sostenibilità sociale, culturale e ambientale e con l'obiettivo di creare valore di lungo periodo per la Banca, le sue persone, i suoi clienti, la comunità e l'ambiente.

Inoltre, l'introduzione di tale nuovo KPI è altresì legata all'attenzione sempre più rilevante su tali temi da parte di Regolatori, Proxy, Azionisti e Stakeholder del Gruppo.

La valutazione del nuovo KPI ESG (a cui è assegnato un peso incrementale rispetto all'anno precedente, i.e. 15% vs 10%) avviene sulla base di specifici driver.

In particolare, per il CEO:

- Presenza di Intesa Sanpaolo negli indici di sostenibilità di società specializzate (n° presenze);
- Raggiungimento degli impegni sull'equità di genere: i) nelle assunzioni annuali; ii) nei bacini di candidati per prima nomina in ruoli manageriali;
- Iniziative di Gruppo in ambito ESG:
  - Sostegno alla green economy e all'economia circolare: i) incremento YoY dei Volumi di Impieghi alla Clientela relativi a Green/Transition Loans, Circular Economy Loans e Mutui Green; ii) riduzione degli accordati complessivi (plafond o linee) verso il settore carbon energy rispetto al 31/12/2020;
  - Crescita finanza sostenibile: incremento YoY degli S-Loan;
  - Crescita dei Sustainable Investments: incremento delle masse dei prodotti ESG gestiti;
  - Programma Giovani e Lavoro;
  - Valorizzazione del patrimonio artistico e culturale del Gruppo.

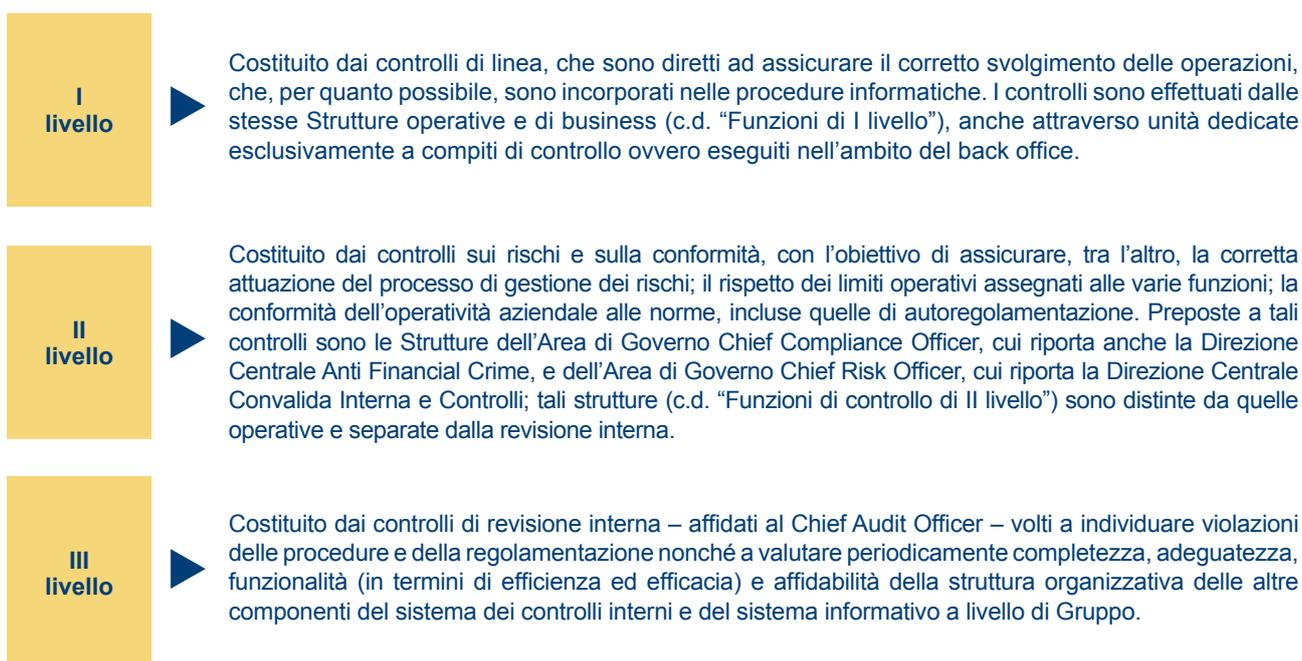
Per la restante popolazione la valutazione del KPI ESG avviene:

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

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

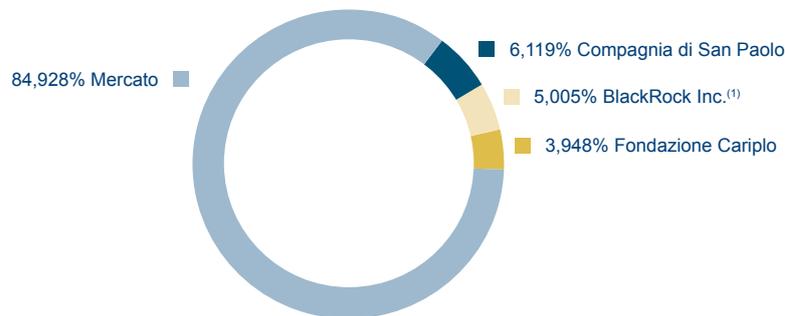
La Banca, per garantire una sana e prudente gestione, che coniughi la redditività dell'impresa con un'assunzione dei rischi consapevole e con condotte operative improntate a correttezza, ha adottato il Regolamento del Sistema dei Controlli Interni Integrato.

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



## AZIONARIATO

Il capitale sociale di Intesa Sanpaolo è pari a Euro 10.084.445.147,92, diviso in n. 19.430.463.305 azioni ordinarie. A febbraio 2022 l'azionariato di Intesa Sanpaolo risulta così composto (titolari di quote con diritti di voto superiori al 3%\*):



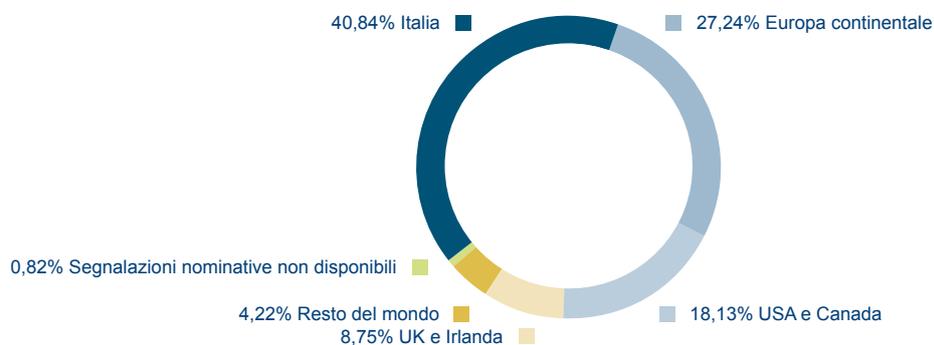
(\*) La normativa italiana (art. 120 del Testo unico della finanza) prevede l'obbligo di comunicazione alla società partecipata e alla Consob del superamento della soglia del 3% del capitale avente diritto di voto detenuto in una società quotata, nonché (art. 19 del Testo unico bancario) l'autorizzazione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

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

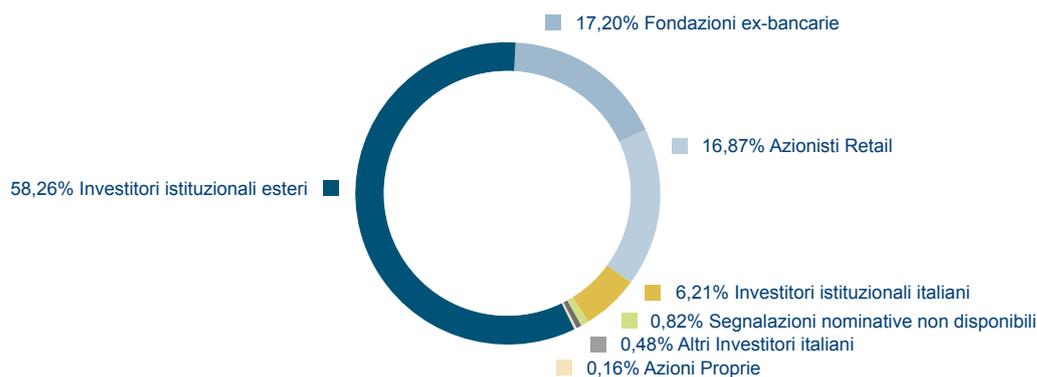
(1) BlackRock Inc. detiene, a titolo di gestione del risparmio, una partecipazione aggregata pari a 5,066% come da segnalazione mod. 120 B del 4 dicembre 2020.

Di seguito si fornisce la stima della composizione dell'azionariato per area geografica e per tipologia azionisti, sulla base delle segnalazioni nominative dei percettori della distribuzione di parte della riserva straordinaria a valere sui risultati 2020 (ottobre 2021) come effettuate dagli intermediari (data stacco 18 ottobre 2021).

### 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 2021, 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 2021, le informazioni sono state rese disponibili in modo tempestivo, agevole e non oneroso tramite una pluralità di canali, come Internet e conference call con numero verde gratuito. La sezione Investor Relations del sito Internet [\[I\]](#) propone contenuti articolati e aggiornamenti tematici per rendere sempre disponibile agli Stakeholder un'informazione ampia e sistematica.

Al fine di contribuire alla creazione di valore sostenibile nel tempo si sono svolti regolari e frequenti incontri con la comunità finanziaria che hanno consolidato rapporti duraturi e fiduciosi.

Particolare attenzione è stata inoltre riservata agli investitori ESG con incontri e road-show dedicati. In dettaglio, nel corso del 2021 ESG & Sustainability ha promosso specifiche iniziative, tra cui il riscontro a 22 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 50 incontri con 87 soggetti diversi tra investitori e analisti focalizzati sulla sostenibilità.

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

## ANDAMENTO DEL TITOLO INTESA SANPAOLO

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo nel 2021 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario, con una tendenza al ribasso a gennaio, quando è stato raggiunto il punto di minimo, una marcata crescita a febbraio, una successiva tendenza al rialzo fino agli inizi di giugno e poi al ribasso fino alla seconda decade di luglio, cui ha fatto seguito una progressiva crescita fino a metà ottobre, quando è stato raggiunto il punto di massimo, un marcato calo a novembre e un parziale recupero a dicembre, che ha portato a chiudere l'anno in crescita del 18,9% rispetto a fine 2020.

La capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è salita a 44,2 miliardi di euro a fine 2021 da 37,2 miliardi a fine 2020.

## 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 ogniqualvolta esso lo ritenga opportuno, ovvero su richiesta di tanti soci che rappresentino almeno il ventesimo del capitale sociale. L'Assemblea, previa comunicazione al Presidente del Consiglio di Amministrazione, può inoltre essere convocata dal Comitato per il Controllo sulla Gestione, ove risulti necessario per l'esercizio delle relative funzioni. Durante l'esercizio 2021 l'Assemblea si è riunita in due occasioni, il 28 aprile in sede ordinaria e straordinaria ed il 14 ottobre in sede ordinaria.

## DIRITTO DI INTERVENTO E DI VOTO

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

## Governance della Sostenibilità

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

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 creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder; approva, anche con il supporto del Comitato Rischi, la DCFN, garantendo che la stessa sia redatta e pubblicata in conformità alla vigente normativa.
<b>Comitato Rischi e Sostenibilità*</b>	Il Comitato Rischi e Sostenibilità supporta il Consiglio nella valutazione e nell'approfondimento delle tematiche di sostenibilità (ESG) connesse all'esercizio dell'attività della Banca e nell'approvazione delle linee strategiche e delle politiche in materia di sostenibilità, ivi incluso il modello di responsabilità sociale e culturale e il contrasto al cambiamento climatico, concorrendo ad assicurare il miglior presidio dei rischi e tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder; supporta il Consiglio nell'approvazione del Codice Etico e della DCFN, 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 DCFN, vigila sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel D. Lgs. 254/2016 e ne riferisce nella relazione annuale all'Assemblea.
<b>Consigliere Delegato e CEO</b>	Il Consigliere Delegato e CEO governa le performance di sostenibilità ed esercita il potere di proposta nei confronti del Consiglio per le deliberazioni di competenza.
<b>Comitato di Direzione</b>	Il Comitato di Direzione è un comitato manageriale presieduto dal Consigliere Delegato e CEO e include le sue prime linee, ovvero i responsabili delle Aree di Governo e delle Divisioni. Il Comitato collabora nell'individuazione dei temi di sostenibilità (ESG) potenzialmente rilevanti ai fini della definizione e aggiornamento della matrice di materialità; collabora, tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder, alla definizione delle linee strategiche e delle politiche di sostenibilità (ESG), ivi incluso il modello di responsabilità sociale e culturale e il contrasto al cambiamento climatico, che il Consigliere Delegato e CEO sottopone ai Comitati consiliari competenti e al Consiglio di Amministrazione; esamina la DCFN preventivamente alla presentazione al Consiglio. Per l'esame di tali tematiche il Comitato si riunisce con frequenza almeno trimestrale nell'ambito della sessione Piano d'Impresa e Sostenibilità (ESG). Ha inoltre il compito di indirizzare la coerenza dello sviluppo tecnologico, con specifico riferimento all'artificial intelligence/machine learning, con i principi etici del Gruppo.
<b>Cabina di Regia ESG</b>	La Cabina di Regia ESG è presieduta dall'Area CFO e dalla Direzione Strategic Support e si avvale dei Sustainability Manager, individuati in ciascuna Area e Divisione, che garantiscono una supervisione complessiva ed integrata delle iniziative ESG per il perimetro di competenza e contribuiscono alla proposizione strategica del Gruppo su queste tematiche. È stata introdotta nell'ambito del Programma ISP4ESG ed è attiva da ottobre 2020. La Cabina di Regia ESG supporta il Comitato di Direzione – Sessione Piano di Impresa e Sostenibilità (ESG) – nella proposizione strategica afferente alle tematiche ESG; esercita il coordinamento operativo per l'attuazione delle iniziative ESG di maggior rilievo e valuta l'opportunità e la solidità delle nuove iniziative in tale ambito.
<b>ESG &amp; Sustainability</b>	ESG & Sustainability, all'interno della Direzione Financial Market Coverage dell'Area di Governo Chief Financial Officer, presidia il processo di definizione, approvazione e aggiornamento degli indirizzi in materia di ESG e sostenibilità, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali e contribuisce, in coordinamento con la Cabina di Regia ESG, al supporto al Comitato di Direzione nella predisposizione delle proposte di linee strategiche e politiche di sostenibilità (ESG); presidia la promozione e l'implementazione degli aspetti ESG e di sostenibilità nelle strategie e nell'operatività del Gruppo, tra cui i temi di Climate Change, anche in collaborazione con le altre strutture; cura l'aggiornamento del Codice Etico e monitora la sua applicazione con il supporto delle funzioni del Chief Audit Officer; provvede alla rendicontazione ESG e di sostenibilità (i.e. DCFN, TCFD Report); presidia i rapporti con la comunità finanziaria in relazione ai temi ESG e di sostenibilità; presidia l'attività di coinvolgimento degli stakeholder in relazione ai temi ESG e di sostenibilità; cura le attività di comunicazione, in coordinamento con la Cabina di Regia ESG, e di definizione del fabbisogno formativo del Gruppo sui temi ESG e di sostenibilità, anche in collaborazione con le altre funzioni aziendali competenti.

\* La nuova denominazione decorre dalla data del prossimo rinnovo degli Organi.

Il sistema di governance della sostenibilità/ESG è basato sul coinvolgimento, oltre che del Consiglio di Amministrazione, anche dei Comitati che supportano i processi di valutazione e approfondimento delle tematiche ESG. Nel 2021 si sono tenute 25 riunioni del Consiglio di Amministrazione, in 15 delle quali sono stati trattati, tra l'altro, anche argomenti in ambito ESG, tra cui ad esempio: l'aggiornamento delle Regole in materia di operatività con soggetti attivi nel settore dei materiali di armamento; l'aggiornamento delle Linee Guida per il governo delle Operazioni di Maggior Rilievo di Gruppo, il Fund for Impact, Diversity&Inclusion - Equità di genere e applicazione dei Principi, la Verifica annuale della neutralità rispetto al genere delle Politiche di Remunerazione del Gruppo; la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2020 ai sensi del D.Lgs. n. 254/2016, il Task Force on Climate-related Financial Disclosures Report 2020-2021, il Net Zero Commitment e l'Action Plan BCE relativo alla gestione dei rischi climatici e ambientali.

Inoltre, nel 2021 si sono tenute 52 sedute del Comitato Rischi, 11 delle quali hanno avuto esplicite trattazioni di tematiche ESG. Al loro interno, 6 punti all'Ordine del Giorno erano riferiti ai rischi di cambiamento climatico e al Commitment to Net Zero, mentre 1 punto all'Ordine del giorno è stato riservato alle tematiche di Diversity e Inclusion. In particolare, la funzione ESG & Sustainability incontra periodicamente il Comitato per condividere approccio e stato di avanzamento di processi e attività legate alla sostenibilità e alla rendicontazione non finanziaria. Nel corso del 2021, ha preso parte a 6 incontri con il Comitato Rischi (a 2 dei quali è stato invitato il Comitato per il Controllo sulla Gestione). Inoltre, ESG & Sustainability 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.

Nel 2021 si sono tenute, inoltre, 20 riunioni del Comitato di Direzione (ciascuna articolata in una o più sessioni). In particolare, le sessioni "Piano d'Impresa e Sostenibilità ESG", dedicate anche alle tematiche ESG, sono state 13, in cui sono stati affrontati ad esempio gli aggiornamenti relativi al Programma ISP4ESG, nonché molte delle tematiche sopra menzionate. La Cabina di Regia ESG si è inoltre riunita 13 volte nell'anno.

La Governance della Sostenibilità è rafforzata anche dal ruolo dei 17 Sustainability Manager dei quali si avvale la Cabina di Regia ESG, individuati in ciascuna Area e Divisione, che hanno il compito di coordinare le numerose iniziative ESG intraprese dalle Divisioni e dalle Aree di Governo e valutare in modo coerente nuove opportunità e progetti trasversali in ambito ESG. Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, in particolare, nel corso del 2021 è stato definito un modello di governance ESG coerente con l'eterogeneità e le specificità dei territori di riferimento e in linea con l'approccio della Capogruppo. Oltre alla creazione di un team dedicato in staff al Sustainability Manager dell'Head Office, ogni Banca ha nominato un ESG manager, solitamente identificato nella figura del deputy CEO, ed ha creato un ESG team a suo riporto.

Nel corso del 2021 sono state portate avanti in particolare due progettualità strategiche e di rilievo per il Gruppo: il Programma ISP4ESG, già avviato nel 2019, e il progetto ESG Reporting.

Il Programma interno ISP4ESG, nato per consolidare la leadership del Gruppo nella sostenibilità, ha conseguito nel 2021 importanti risultati. Tale progetto, da considerare un'iniziativa di ampio respiro e di significativo impatto, guidato dall'area 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 e di generare un impatto concreto all'interno dell'azienda e sulla società. Le attività principali svolte nel corso del 2021 sono state:

- Definizione di un Framework Creditizio ESG/Climate coerente con la regolamentazione in ambito sustainability, basato sulla mappatura settoriale del portafoglio creditizio del Gruppo in ottica ESG realizzata nel corso del 2020. Tale framework porta ad un ripensamento del processo di erogazione creditizia, superando una logica limitata alla definizione di policy ed introducendo anche considerazioni legate ai temi ESG/Climate a livello settoriale, di controparte e di prodotto/operazione (Progetto ESG/Climate Credit Framework);
- Risposta, insieme alla struttura di Institutional Affairs, alle richieste della BCE relative alla gestione dei rischi climatici e ambientali (self assessment, gap analysis, action plan) e monitoraggio delle relative attività;
- Valutazione delle implicazioni e degli step necessari per l'adesione alle Net Zero Alliance di tutte le Divisioni del Gruppo: contenuto, modalità e tempistiche di comunicazione; definizione delle attività per la definizione di target setting sui settori alto-emittenti;
- Proposta di Piano ESG 2022/2025 per il Gruppo;
- Prosecuzione delle attività della Cabina di Regia ESG e gestione dei passaggi di condivisione delle suddette iniziative;
- Prosecuzione dell'attività di sviluppo di nuove metodologie e linee guida comuni a livello di Gruppo in materia di Investimenti Sostenibili, volte a incorporare i fattori ESG nell'offerta dei prodotti di investimento, attraverso il coordinamento degli adempimenti regolamentari e la realizzazione di modelli di valutazione che tengano conto anche dei fattori ESG nella proposta di investimento alla clientela;
- Coordinamento e sviluppo di attività per la diffusione della cultura ESG identificata come fattore abilitante. Per le persone del Gruppo è stato rilasciato un corso di formazione base ESG disponibile nella piattaforma e-learning fruito da circa 38.500 persone.

La continua evoluzione della normativa europea in tema di reporting ESG e di sostenibilità tra cui la proposta di Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), le EBA Guidelines su ESG Reporting, la Tassonomia UE (e relativi obblighi di disclosure), la Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), la guida BCE sulla gestione dei rischi ambientali e climatici, unitamente alle richieste derivanti dall'adesione ai diversi standard di rendicontazione di natura volontaria (TCFD, SASB, PRB, WEF – la Banca, a settembre 2021, si è impegnata ad adottare e implementare lo Stakeholder Capitalism Metrics sviluppato dal World Economic Forum), ha portato Intesa Sanpaolo a lanciare, ad agosto 2021, un Progetto focalizzato sul Reporting ESG di Gruppo.

Il progetto, con l'obiettivo di creare un approccio integrato e trasversale al Reporting ESG di Gruppo in grado di far fronte ai nuovi requisiti normativi e alle best practice emergenti, ha visto il coinvolgimento di diverse strutture e società del Gruppo. La prima fase progettuale, organizzata in 4 cantieri, si è focalizzata su una gap analysis complessiva e sulla definizione di un piano d'azione in relazione all'evoluzione della normativa ESG e dei framework e standard applicati alla rendicontazione ESG al fine di disegnare gli interventi necessari per il reporting regolamentare 2021 nella DCFN, con particolare riferimento alla definizione di un approccio metodologico al calcolo del Green Asset Ratio (GAR) e di tutti gli altri KPI e informazioni richieste dall'Art. 8 dell'Atto Delegato EU taxonomy. La seconda fase, che partirà dal 2022 sarà dedicata alla realizzazione degli interventi "target".

## FORMAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA IN AMBITO ESG

L'attività di formazione sulle tematiche ESG all'interno del Gruppo Intesa Sanpaolo è strutturata su un livello di base, trasversale alle diverse tematiche e alle Divisioni e Aree di Governo e gestita nell'ambito del Programma ISP4ESG, e un livello di approfondimento o specialistico, su singole tematiche e curato dalle Divisioni e Aree di Governo interessate. Complessivamente nel 2021 oltre 74.300 persone del Gruppo (77% del totale) hanno fruito di quasi 700.000 ore di formazione ESG (14% del totale), valore quasi raddoppiato rispetto al 2020, facendo registrare oltre 9 milioni di contenuti visualizzati nelle piattaforme digitali (Apprendo, Myla e Scuola dei Capi). Ai responsabili di struttura è dedicata una specifica App, la Scuola dei Capi, che, attraverso un catalogo di 5 ore articolate su temi che spaziano dalla diversity e inclusion allo smart working e all'etica, dalla circular economy alla sostenibilità ambientale, intende supportarli anche nell'integrazione dei criteri di sostenibilità nella loro attività manageriale e nella sensibilizzazione delle proprie persone. Nel 2021 i contenuti ESG della Scuola dei Capi hanno raggiunto 1.165 fruizioni per 70 ore totali.

La diffusione della cultura di sostenibilità avviene anche attraverso una collezione di moduli formativi online (ad esempio video) sui valori e principi del Codice Etico; la collezione, avviata nel 2018, a fine 2021 conta 15 moduli formativi che contestualizzano valori e principi all'interno della realtà Intesa Sanpaolo, trattando argomenti come la condotta attesa nei confronti degli stakeholder, i diritti umani, l'inclusione finanziaria, gli investimenti sostenibili, la sfida dei cambiamenti climatici. Nel 2021 i moduli formativi hanno avuto in media quasi 4.700 fruizioni, con un massimo di circa 10.500 fruizioni per il corso dedicato ai "Principi di condotta nella relazione con i clienti".

Le attività formative condotte all'interno delle varie Divisioni hanno il duplice intento di fornire e rafforzare le competenze tecniche per lo svolgimento di specifiche attività e più in generale di contribuire alla diffusione della cultura della sostenibilità in tutto il Gruppo.

Con questo duplice obiettivo, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking ha proseguito il percorso intrapreso nel 2020 che ha coinvolto tutte le Direzioni in uno scambio informativo continuo all'interno della Divisione stessa e con le altre strutture e nella creazione di un pool di persone interessate all'ambito ESG chiamate poi a fare da "ambassador" nelle rispettive strutture. In particolare, attraverso un palinsesto di webinar dedicati sono stati coinvolti e sensibilizzati i Board e le persone di Intesa Sanpaolo Bank Ireland, Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg, Intesa Sanpaolo Brasil - Banco Multiplo ed è in corso di progettazione un percorso dedicato a Banca Intesa Russia.

All'interno della Divisione Insurance nel 2021 tutta la popolazione aziendale è stata coinvolta in attività di formazione ESG. In particolare, in due webinar dedicati alle tematiche di sostenibilità, che hanno raccolto un elevato interesse, sono stati affrontati in modo specifico alcuni comportamenti che nella vita quotidiana contribuiscono al raggiungimento dei Sustainable Development Goals (SDGs) e che generano un impatto positivo sul climate change. I webinar hanno raccolto elevato interesse con la partecipazione di circa 160 persone.

Grazie alla collaborazione attiva tra il Gruppo Intesa Sanpaolo e centri di ricerca, tra cui CeTIF (Centro di ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari), durante l'anno sono stati organizzati alcuni incontri/workshop focalizzati sugli impatti dei temi ESG e sulle opportunità da cogliere per il settore assicurativo. Nell'ambito del percorso di inserimento delle nuove persone della Divisione, un focus particolare sulle tematiche ESG ha caratterizzato in particolare l'incontro dedicato ai prodotti di Intesa Sanpaolo Life dal titolo Il caring del Cliente: la nostra prospettiva.

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

- un percorso di formazione ESG, in collaborazione con alcune tra le più prestigiose Università italiane, dedicato ai Private Banker delle Reti Fideuram e Sanpaolo Invest al termine del quale è previsto un esame di certificazione delle competenze acquisite;
- un webinar mirato all'approfondimento della Circular Economy dedicato alla Rete Intesa Sanpaolo Private Banking a cui hanno partecipato circa 1.100 Private Banker;
- un piano di sei incontri per il Top Management della Divisione, realizzato in collaborazione con la Direzione Institutional Affairs di Intesa Sanpaolo, focalizzato sull'evoluzione della legislazione EU sui temi ESG;
- un corso di formazione ESG a distanza sulla piattaforma Apprendo di circa 3 ore, rivolto ad una platea di 1.800 dipendenti della Divisione nel quadro della formazione obbligatoria CONSOB.

Anche nell'ambito della Divisione Asset Management (Eurizon), nel corso del 2021 sono stati organizzati alcuni corsi in ambito ESG che hanno riguardato principalmente temi quali l'Azionariato attivo e il processo d'investimento; il Dialogo tra economia, mercati, sostenibilità e prodotti; il Glossario ESG. Inoltre, ai fini del mantenimento delle Certificazioni ESG conformi agli standard di Efpa Italia, sono stati organizzati corsi accreditati.

Infine, il corso obbligatorio "Presidi adottati in tema di Sostenibilità" ha coinvolto 400 dipendenti della SGR. Oltre a fornire una overview normativa, il corso ha illustrato la direzione intrapresa dal mercato e le azioni avviate da Eurizon, in aggiunta a una panoramica dei prodotti ESG.

Nel 2021 la Divisione International Subsidiary Banks ha intrapreso varie attività per incrementare consapevolezza e conoscenza delle tematiche ESG con iniziative e corsi, che hanno coinvolto trasversalmente diverse funzioni aziendali nelle controllate e nell'Head Office della Divisione. L'obiettivo principale è stato supportare il cambiamento e creare competenze ESG specifiche nelle funzioni più coinvolte nelle differenti progettualità. I temi al centro delle iniziative realizzate sono stati: l'ESG, il rischio ESG nelle attività di lending, la finanza sostenibile, l'efficientamento ed il risparmio energetico. Nel mese di settembre è stato avviato il programma "Leading the ESG journey", sviluppato da Scuola dei Capi e dedicato all'intera popolazione manageriale della Divisione, coinvolgendo circa 60 manager dell'Head Office in Italia e 900 delle Banche.

Con riferimento alla formazione sui rischi ESG, nel corso del 2021 sono state erogate due iniziative formative nell'ambito del risk management e della gestione dell'operatività di lending. La prima iniziativa dedicata a funzioni competenti ha coinvolto 63 partecipanti (60 delle controllate e 3 di Head Office in Italia); la seconda, rivolta ad un target trasversale e svolta in modalità e-learning, ha visto la partecipazione di oltre 1.300 persone.

## COMUNICAZIONE IN AMBITO ESG

Nel corso dell'anno, è stata rafforzata la comunicazione interna in ambito sostenibilità tramite la pubblicazione di news nella Intranet aziendale, con l'intento di contribuire alla sensibilizzazione e diffusione della cultura ESG a tutti i livelli aziendali. Oggetto delle comunicazioni sono l'adesione a eventi importanti (es. la Giornata Mondiale dell'Ambiente, il Festival dello Sviluppo Sostenibile di Asvis, il secondo anniversario dell'adesione ai PRB, la Settimana SRI), risultati relativi all'inclusione di Intesa Sanpaolo in classifiche e indici di sostenibilità, la pubblicazione di policy (es. nel 2021 quelle su Carbone e unconventional Oil&Gas) e di report (DCNF annuale e semestrale, TCFD Report), l'adesione a iniziative nazionali e internazionali (ultima e di grande rilievo la Net-Zero contro il cambiamento climatico), nonché le iniziative commerciali più rilevanti come gli S-Loan, il plafond Circular Economy e le emissioni di Green Bond.

Attenzione particolare è dedicata alla sezione sostenibilità del sito istituzionale dove, oltre a riportare le notizie sopra descritte, viene raccontato l'impegno del Gruppo nei confronti dei vari stakeholder, in linea con i temi materiali. Nel corso del 2021, la sezione è stata oggetto di una prima revisione finalizzata soprattutto a migliorare la presentazione degli obiettivi e dei risultati del Gruppo nei più rilevanti ambiti di sostenibilità. I principali risultati sono anche stati inseriti in una versione sintetica interattiva della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria e i più importanti indicatori di natura non finanziaria sono stati raccolti in un'unica pagina, scaricabili in formato Excel. Questi interventi hanno consentito al Gruppo di posizionarsi nel 2021 al primo posto in Europa e in Italia nelle classifiche Webranking di Lundquist/Comprend per la trasparenza e l'efficacia della comunicazione di sostenibilità.

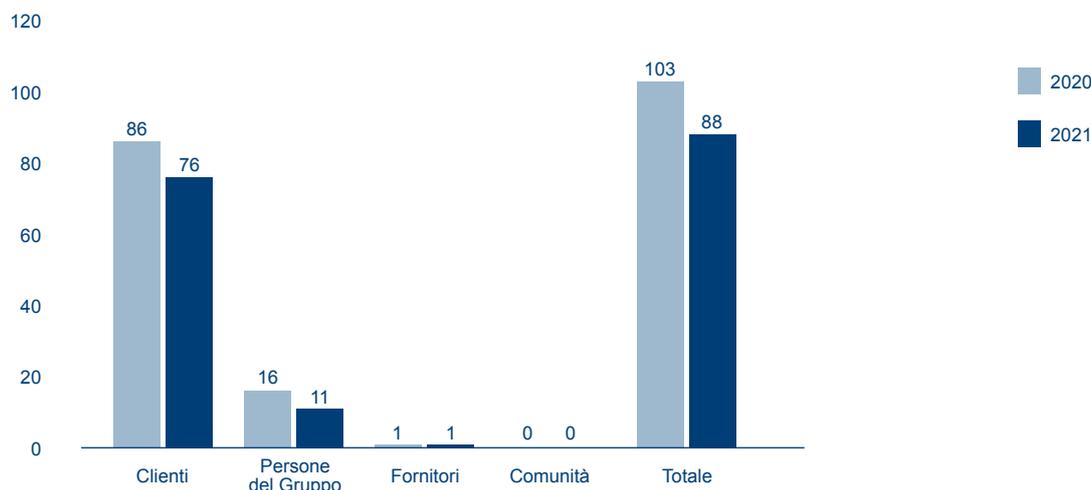
## ATTUAZIONE E GOVERNO DEL CODICE ETICO

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

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

- Il principio di auto-responsabilità, per il quale ogni struttura è direttamente responsabile e garantisce l'aderenza ai valori e principi del Codice, impegnandosi a definire gli obiettivi e i piani di azione relativi e, ove opportuno, nominando un referente 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. Anche nel 2021 il processo è stato rafforzato dalla rendicontazione non finanziaria semestrale. Inoltre, è stata pubblicata un'apposita pubblicazione sul clima (TCFD Report) a ottobre 2021.
- 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 [1]. La valutazione della Governance è condotta secondo la metodologia della UNI PdR 18:2016 sul perimetro Italia ed estero del Gruppo e valutata con uno scoring lungo una scala da 15 a 45. Questa valutazione è supportata da un'analisi svolta rispetto a ognuno dei temi scaturiti dall'analisi di materialità, al quale viene assegnato un punteggio da 1 a 5. Nel 2021, la valutazione complessiva della Governance della sostenibilità ha confermato il giudizio più alto, ossia «Coerente ed eccellente», corrispondente al punteggio massimo di 45. Per il secondo anno consecutivo l'assessment ha messo in evidenza una completa maturazione della Governance della sostenibilità di Gruppo, con l'entrata a regime della Cabina di Regia dedicata alle tematiche ESG. In particolare, lo scoring per l'Italia ha evidenziato un incremento in relazione a 3 temi (Investimenti e assicurazioni sostenibili; Attrazione, valorizzazione, Diversity e Inclusion delle persone del Gruppo; Qualità del servizio e soddisfazione del cliente) portando a 9 il numero di tematiche che hanno raggiunto il punteggio massimo di 5. L'integrazione delle tematiche ESG nei processi trasversali (gestione risorse umane, salute e sicurezza, gestione impatti diretti sull'ambiente, prevenzione della corruzione) si conferma matura e completa. Ulteriori progressi sono stati compiuti per rafforzare la sinergia con le Banche estere, creando ove possibile riporti funzionali rispetto alla funzione centrale. In relazione alle Banche estere, si apprezza un miglioramento in relazione a tutti i temi, fatta eccezione per Tutela del lavoro, che mantiene la valutazione dell'anno precedente. Sempre sul profilo estero, emerge un approccio sistemico, capace di esprimere obiettivi, piani di azione, monitoraggi in relazione al raggiungimento dei target prefissati.
- Il Codice Etico prevede la possibilità di indirizzare segnalazioni di presunta inosservanza a quanto da esso stabilito. La gestione delle suddette segnalazioni è a cura della struttura ESG & Sustainability che, dopo le necessarie verifiche, risponde in collaborazione con le strutture interessate garantendo i segnalanti in buona fede da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e assicurando la massima riservatezza, fatti salvi gli obblighi di legge. Nel 2021 sono pervenute 88 segnalazioni, un numero in calo rispetto allo scorso anno (103 nel 2020): 78 hanno riguardato il perimetro Italia e 10 quello estero. Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (76), seguite da quelle dei collaboratori (11). Nell'ambito dei reclami provenienti dalla clientela, la categoria di maggior impatto riguarda le difficoltà di accesso a filiali o servizi online da parte di persone con disabilità (19 segnalazioni); 17 segnalazioni riguardano problematiche operative spesso connesse alle difficoltà di comprensione con i clienti stranieri. Sono 4 le istanze pervenute da clienti in relazione alla Policy su Diversity e Inclusion e riguardanti l'inclusione di persone con disabilità e la richiesta di inclusività nella comunicazione aziendale. Le persone del Gruppo hanno inviato 11 segnalazioni, di cui 4 dall'estero; il tema maggiormente sentito è stato quello delle tensioni sul lavoro, spesso acuitizzate dalle complessità imposte dalla pandemia. I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2021 costantemente monitorati.

## Segnalazioni presunte inosservanze del Codice Etico per Stakeholder



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

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 11 aree a rischio (per un totale di 44 interventi di audit) che hanno considerato anche aspetti e implicazioni di responsabilità sociale e ambientale quali:

- Governance dei progetti e delle iniziative ESG (audit trasversale);
- Operatività con Parti Correlate e soggetti collegati;
- Sistemi di remunerazione ed incentivazione del Personale (su diverse realtà del Gruppo);
- Rendicontazione dei finanziamenti Fondo Speciale Ricerca e Sviluppo;
- Presidio sulle attività acquisitive in gestione accentrata;
- Verifiche su attività di erogazione del credito su specifici comparti o realtà operative, in correlazione con l'emergenza pandemica in corso ("Gestione delle moratorie COVID") o con incentivazioni per la riqualificazione ambientale (es: superbonus, ecobonus ed altri incentivi fiscali in ambito edilizio);
- Gestione dei finanziamenti alle start-up innovative (focus su clientela della Divisione Banca dei Territori);
- Evoluzione delle iniziative ad impatto sociale a valere sul Fondo Impact (con riguardo principalmente agli aspetti correlati all'inclusione finanziaria) ed analisi dell'attività di credito su pegno;
- Analisi delle attività di tutela dei consumatori e di gestione dei sinistri nella società Prestitalia (sempre con riguardo agli aspetti correlati all'inclusione finanziaria);
- Valutazione dei processi di governo e del business model della società Intesa Sanpaolo Innovation Center;
- Attività di gestione dei reclami della clientela (su diverse realtà del Gruppo) ed in generale interventi mirati alla valutazione della qualità del servizio (es: focus su processo di acquisizione ordini dalla clientela Private);
- Valutazione, nell'ambito di analisi dell'operatività creditizia "corporate", della correttezza degli iter adottati per specifiche operazioni in settori sensibili (Oil & Gas, Gaming, produzione di energia, settore armamenti);
- In ambito Divisione Banca dei Territori gestione e riconversione del personale in relazione all'integrazione con il Gruppo UBI Banca, ed introduzione dello smart working per il personale di Rete;
- Apertura e gestione dei rapporti con clientela istituzionale in IW Bank;
- Analisi delle modalità di smaltimento di alcuni beni rottamati (UbiLeasing).

# Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance

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

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

Nei paragrafi che seguono vengono approfonditi e descritti i principali presidi relativi ad alcuni dei rischi identificati nella tabella sottostante.

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Integrità nella condotta aziendale	Rischi di conformità a norme vigenti (corruzione, riciclaggio, fiscale, libera concorrenza, privacy, giuslavoristiche) e inefficace risposta a cambiamenti regolamentari Rischio di mancata o insufficiente formazione ai collaboratori 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 Ammissione al regime di Adempimento Collaborativo dall'Agenzia delle Entrate 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 operatività nel 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 Mancata accessibilità ai servizi	Insoddisfazione del cliente con perdita di competitività, di clienti e quote di mercato con diminuzione della redditività Contenziosi e reclami Multe e sanzioni Danni alla reputazione e al marchio	Modello focalizzato sul livello di servizio, sulla consulenza personalizzata, e sulla trasparenza Il processo di clearing per i nuovi prodotti e servizi Gestione attenta e proattiva dei reclami Attività di dialogo con le associazioni dei consumatori Azioni mirate a assicurare l'accessibilità ai servizi Piano di Business continuity
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	Transizione poco efficace da canali tradizionali al digitale Rischio informatico Continuità operativa in caso di emergenze, blocchi o malfunzionamenti	Perdita di competitività, di clienti e quote di mercato con diminuzione della redditività Contenziosi e reclami Multe e sanzioni Danni alla reputazione e al marchio	Prevenzione del rischio informatico Attenta valutazione dei rischi emergenti Sviluppo di un'offerta/soluzioni innovative Integrazione rete fisica con strutture online Diffusione della cultura digitale Innovazioni mirate ad assicurare l'accessibilità ai servizi a soggetti con disabilità
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	Inadeguata offerta di prodotti/servizi al cliente Rischi reputazionali	Perdita di competitività, di clienti e quote di mercato con diminuzione della redditività Danni alla reputazione e al marchio	Sviluppo dell'offerta a favore dell'inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili Sviluppo di soluzioni a supporto del terzo settore Sviluppo dell'offerta per sostenere il tessuto produttivo

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Investimenti e assicurazione sostenibile	Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio di investimenti Investimenti in settori controversi Rischi reputazionali Mancato rispetto normativa	Perdita di competitività, di quote di mercato e di clienti attenti agli aspetti ESG con diminuzione della redditività Danni alla reputazione e al marchio Multe e sanzioni	Integrazione dei fattori ESG nel processo di Investimento Sviluppo gamma di fondi ESG Attività di engagement sulle società Formazione in ambito ESG Sistema di controlli interni Sottoscrizione dei PRI (Principles for Responsible Investment) e dei Principi di Stewardship Sottoscrizione dei PSI (Principles for Sustainable Insurance)
Supporto alla comunità	Rischi reputazionali	Danni alla reputazione e al marchio	Sviluppo di investimenti e partnership a impatto sociale nelle comunità Sviluppo di progetti per la formazione e il lavoro delle nuove generazioni Iniziativa di promozione della cultura per la coesione sociale Sviluppo di iniziative istituzionali a sostegno della comunità
Tutela del lavoro	Conflittualità e relativi rischi giuslavoristici	Contenziosi Scioperi con conseguenze sulla continuità del servizio alla clientela 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 Sistema di relazioni industriali
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Inadeguata valorizzazione e motivazione dei collaboratori Incapacità a attrarre e trattenere i talenti Cessazione del rapporto con manager che ricoprono ruoli rilevanti Insufficiente attenzione ai temi di diversità e inclusione	Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività Mancanza di personale adeguatamente formato e qualificato Inadeguati livelli di servizio ai clienti Danni alla reputazione e al marchio	Investimenti in attività formative Programmi per la gestione dei talenti Riconoscimento del merito dei collaboratori Piani di successione per la continuità del business Iniziativa per valorizzare la diversità e l'inclusione, inclusa formazione con focus specifico sul tema Principi in materia di Diversity & Inclusion Regole in materia di diversità per orientamento e identità sessuale Regole per il contrasto alle molestie sessuali Adesione a "Women's Empowerment Principles"
Salute e sicurezza dei clienti e dei collaboratori	Infortuni sul lavoro Malattie professionali Rischi collegati alla pandemia da Covid-19 Rapine	Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività Danni a persone derivanti dalla pandemia Covid-19 Danni a persone o cose nel corso di una rapina Danni alla reputazione e al marchio	Formazione su salute e sicurezza Certificazione sul sistema di gestione sulla salute e sicurezza (ISO 45001) su tutte le filiali e palazzi in Italia Valutazione e gestione del rischio infettivo Valutazione dei rischi per i luoghi e processi di lavoro Sviluppo di specifiche soluzioni organizzative, formative, tecniche e mediche contro la pandemia da COVID-19 Prevenzione e contrasto alle rapine

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Benessere dei collaboratori	Inadeguata motivazione dei collaboratori Difficoltà di conciliazione casa-lavoro	Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività Perdita di competenze derivanti dalla fuoriuscita di collaboratori	Valutazione dei rischi per le condizioni soggettive e sociali Valutazione dello stress lavoro-correlato Agevolazioni per la conciliazione casa-lavoro Offerta di soluzioni per il welfare e la qualità della vita in azienda Sviluppo di indagini di clima
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	Gestione dei rischi sociali e ambientali nei finanziamenti Finanziamenti in settori o operazioni controverse Rischi reputazionali	Perdita di competitività, di quote di mercato e di clienti attenti agli aspetti ESG con diminuzione della redditività Crediti problematici o necessità di accantonamenti Danni alla reputazione e al marchio	Valutazione dei rischi ESG, climate change e reputazionali all'interno del Risk Appetite Framework 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 operatività nel credito e correlate policy di autoregolamentazione sui settori sensibili Pareri che includono la valutazione di fattori socio-ambientali Inclusione dei fattori ESG nel framework creditizio Sviluppo di un'offerta specifica a favore della transizione con plafond dedicati Formazione ed engagement verso collaboratori e clienti Sviluppo di studi e ricerche

Con riferimento al tema "Cambiamento Climatico", si rimanda alle tabelle Rischi indiretti/diretti legati al climate change presenti in questo paragrafo e al capitolo Cambiamento Climatico (pag. 195).

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

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

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

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

- rischi IT e Cyber, in relazione a: (i) crescente aumento della dipendenza dai sistemi ICT e conseguente

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

La continua evoluzione del contesto operativo, interno ed esterno, impone il continuo aggiornamento degli attuali framework di gestione dei rischi, allo scopo di massimizzarne l'efficacia in termini di identificazione e mitigazione della potenziale esposizione del Gruppo; in tal senso, sono state avviate una serie di iniziative progettuali volte ad ottimizzare il profilo di Digital Operational Resilience del Gruppo, in particolare attraverso l'evoluzione degli attuali processi di valutazione verso approcci più tempestivi e «data driven».

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

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

Per maggiori dettagli sulla cybersecurity si rimanda al paragrafo Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity (vedi pag. 112).

## PRESIDIO DEI RISCHI ESG E REPUTAZIONALI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, in linea con l'approccio in tema di sostenibilità/ESG e in accordo con i principi delineati nel Codice Etico, è consapevole dell'importanza di un'allocazione delle risorse corretta e responsabile, secondo criteri di sostenibilità sociale e ambientale. Promuove pertanto uno sviluppo equilibrato, che possa riorientare flussi di capitali verso investimenti sostenibili che 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. Nell'ambito del framework di risk management, il governo dei fattori di rischio ESG è declinato nell'ambito delle diverse categorie di rischio primario (es. rischio di credito, rischio di mercato, rischio operativo) e si sviluppa in stretta integrazione con il presidio dei rischi reputazionali, valorizzando le interconnessioni che caratterizzano questi profili di rischio. Il rischio ESG infatti, essendo determinato dai potenziali impatti negativi di una società o di un'attività sull'ambiente, sulle persone e sulle comunità, e comprendendo inoltre i rischi connessi alla condotta aziendale (corporate governance), può avere ripercussioni sulla redditività, sul profilo reputazionale, sulla qualità del credito e può comportare conseguenze legali.

## MODELLO DI GOVERNO DEI RISCHI DI REPUTAZIONE

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

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

La gestione complessiva dei rischi reputazionali viene anzitutto perseguita attraverso:

- il rispetto degli standard etici e comportamentali e delle policy di autoregolamentazione. Il Codice Etico adottato dal Gruppo contiene i valori di riferimento sui quali Intesa Sanpaolo intende impegnarsi e declina i principi di condotta volontari nelle relazioni con tutti gli stakeholder (clienti, dipendenti, fornitori, azionisti, ambiente e più in

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

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

- il Reputational Risk Assessment, volto ad identificare gli scenari di rischio reputazionale più rilevanti a cui il Gruppo Intesa Sanpaolo è esposto, si svolge con cadenza annuale e raccoglie l'opinione del Top Management in merito al potenziale impatto di tali scenari sull'immagine del Gruppo, al fine di individuare adeguate strategie di comunicazione e specifiche azioni di mitigazione, se necessarie;
- l'ESG & Reputational Risk Clearing, cui è affidato l'obiettivo di individuare e valutare ex ante i potenziali rischi reputazionali ed ESG connessi alle operazioni di business più significative, ai principali progetti di Capital Budget e alla selezione dei fornitori/partner del Gruppo;
- il Reputational Risk Monitoring, volto a monitorare l'evoluzione del posizionamento reputazionale di Intesa Sanpaolo (nel web, ad esempio) anche attraverso il contributo di analisi esterne.

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

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

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

## MODELLO DI GOVERNO DEI RISCHI ESG

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

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

- la definizione di una strategia ESG di Gruppo secondo gli indirizzi forniti dagli Organi Societari e supportati dalle Strutture di Governo interno: Intesa Sanpaolo vuole essere un intermediario finanziario sostenibile che genera valore per la collettività, consapevole che l'innovazione, lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e l'agire sostenibile delle imprese possono contribuire alla riduzione degli impatti di fenomeni quali il cambiamento climatico e le disuguaglianze sociali. Per questo partecipa attivamente anche ad una pluralità di iniziative domestiche ed internazionali. (Per approfondimenti vedi paragrafi Strategia per il contrasto al cambiamento climatico e Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite);
- la gestione delle tematiche di sostenibilità nei settori sensibili attraverso un proprio quadro normativo che include le "Linee Guida per il Governo dei Rischi ESG nell'operatività creditizia" e policy di comportamento volontarie (es. "Principi in materia di Diritti Umani", "Regole in materia di politica ambientale ed energetica", "Regole per l'operatività creditizia nel settore del carbone", "Regole per l'operatività creditizia nel settore dell'oil&gas non convenzionali" e "Regole in materia di operatività con soggetti attivi nel settore dei materiali di armamento") volte anche a definire criteri generali e specifici di limitazione ed esclusione dell'operatività creditizia in settori di business considerati più esposti ai rischi ESG;
- l'identificazione e gestione dei potenziali impatti diretti ed indiretti legati al cambiamento climatico e lo sviluppo di metriche di misurazione degli impatti indiretti;

<sup>1</sup> Il RAF rappresenta la cornice complessiva entro cui si sviluppa la gestione dei rischi aziendali ed è articolato in (i) principi generali di propensione al rischio; (ii) presidio del Profilo di Rischio Complessivo del Gruppo, (iii) presidio dei Principali Rischi Specifici del Gruppo.

- l'integrazione dei fattori ESG nel framework generale di Risk Management e in particolare la previsione nell'ambito del Risk Appetite Framework di una specifica sezione dedicata ai rischi ESG e climate change, che definisce specifici limiti e criteri rispetto al finanziamento di settori e controparti più esposti a tali rischi; l'inclusione nell'ambito del Credit Risk Appetite<sup>1</sup> di elementi 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;
- l'adozione di un modello di rating corporate, validato dalla BCE, che include elementi sociali e ambientali (es. certificazioni ambientali, attività di ricerca e sviluppo) che possono portare ad un miglioramento del rating;
- l'integrazione dei fattori ESG nell'ambito del framework creditizio attraverso l'adozione di una mappatura settoriale in termini di potenziale impatto dei rischi climatici ed ESG e la valutazione di tali rischi nell'ambito dei processi di ESG & Reputational Risk Clearing e di implementazione degli Equator Principles<sup>2</sup>. Tali valutazioni assumono particolare rilievo con riferimento al finanziamento dei clienti Corporate, in particolare in relazione alle operazioni verso controparti operanti in settori classificati come sensibili sotto il profilo ESG dalle 'Linee Guida per il Governo dei Rischi ESG nell'operatività creditizia' e alle operazioni classificate come Operazioni di Maggior Rilievo<sup>3</sup>. Sempre a supporto dei processi creditizi si inserisce lo sviluppo di uno score ESG di controparte;
- le attività di valutazione dei fattori ESG relativi agli investimenti della clientela, all'interno dei processi di Product Governance della Capogruppo e delle controllate e legati alle tematiche di rischio di portafoglio della Clientela in ottica Adeguatezza degli Investimenti presso gli intermediari finanziari del Gruppo.

## Gestione delle tematiche di sostenibilità nei settori sensibili

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

Nel 2020, Intesa Sanpaolo ha pubblicato le "Linee guida per il governo dei rischi ambientali sociali e di governance in materia di operatività nel credito". Lo scopo delle presenti Linee guida è la definizione di: 1) un elenco di "settori sensibili"; 2) criteri generali per limitare ed escludere i prestiti in linea con le definizioni che figurano nel documento; 3) criteri dettagliati applicabili a singoli settori sensibili mediante l'applicazione di Norme settoriali specifiche.

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

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

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

Tra i settori di attività sensibili sotto il profilo ESG, il settore del carbone, il settore delle risorse oil&gas non convenzionali ed il settore della produzione e commercio di armamenti rivestono un'importanza particolare e sono oggetto di apposita regolamentazione interna.

In particolare:

- per quanto riguarda il settore del carbone, la regolamentazione, aggiornata e resa più stringente nel 2021, definisce le limitazioni e i criteri di esclusione per l'operatività creditizia del Gruppo nei segmenti dell'estrazione di carbone e delle centrali termiche a carbone, sostenendo i clienti nel loro percorso di riduzione dell'uso del

1 Indicatore che guida i gestori, in fase di origination del credito, nella valutazione delle controparti. Tale indicatore si basa sul rating e sul alcuni fattori di rischiosità e resilienza volti a valutare in modo lungimirante la rischiosità della controparte.

2 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.

3 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.

4 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.

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

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

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 si impegna inoltre nel phase out entro il 2025 della propria esposizione verso controparti appartenenti al settore minerario del carbone.

- per quanto riguarda il settore delle risorse oil&gas non convenzionali, a luglio 2021 è stato emanato un documento di Regole che definisce limiti ed esclusioni per le risorse non convenzionali quali tar sands, shale/tight oil&gas e le risorse estratte in ecosistemi fragili quali la regione dell'Artico (oil onshore/offshore e gas offshore) e dell'Amazzonia (oil nell'area nota come Amazon Sacred Headwaters<sup>1</sup>). Nello specifico le norme vietano il finanziamento di progetti volti allo sviluppo, costruzione ed espansione delle attività di sfruttamento ed estrazione di risorse non convenzionali e alle relative infrastrutture di trasporto. Inoltre, il Gruppo si impegna al phase out delle esposizioni collegate a tali risorse non convenzionali entro il 2030;
- con riferimento al settore degli armamenti, le nuove "Regole in materia di operatività con soggetti attivi nel settore dei materiali di Armamento", emanate nel maggio 2021 e che si applicano in modo omogeneo a tutte le Società e Banche del Gruppo, in coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico, formulano l'espresso divieto di porre in essere ogni tipo di attività bancaria e/o di finanziamento connessa con la produzione e/o la commercializzazione di armi controverse e/o bandite da trattati internazionali, quali: armi nucleari, biologiche e chimiche; bombe a grappolo e a frammentazione; armi contenenti uranio impoverito; mine terrestri anti-persona. Nella consapevolezza della necessità di sostenere la difesa nazionale ed europea, unitamente ai Paesi alleati nella NATO, Intesa Sanpaolo limita la propria attività bancaria e/o di finanziamento alle sole operazioni che riguardino la produzione e/o la commercializzazione di materiali di armamento ai Paesi che appartengono all'Unione europea e/o alla NATO. Sono inoltre consentite, ma soggette a un processo di approvazione straordinario, le operazioni in Paesi che non appartengono all'Unione Europea o alla NATO, subordinatamente alla presenza di programmi intergovernativi con la Repubblica Italiana. Le altre Banche e Società del Gruppo non sono autorizzate ad effettuare operazioni che riguardino la produzione e/o la commercializzazione di materiali di armamento. Le sole Banche estere del Gruppo possono richiedere specifica e preventiva autorizzazione alla Capogruppo qualora tali operazioni riguardino materiali di armamento destinati all'utilizzo in via definitiva da parte di forze armate e relativi enti preposti alla difesa nonché di forze di polizia del Paese di insediamento della Banca stessa. L'operatività delle filiali e delle Banche Estere del Gruppo è inoltre assoggettata alle normative locali, laddove più stringenti rispetto alla normativa di Gruppo.

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

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

Le attività chiave nella gestione dei rischi climatici riguardano:

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

Con riferimento alla disclosure collegata alla gestione dei rischi climatici, da ottobre 2018 Intesa Sanpaolo ha deciso di supportare le raccomandazioni della "Task Force on Climate-related Financial Disclosures" (TCFD) e da allora ha progressivamente inserito, all'interno della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria e del Bilancio, le informazioni relative al risk management in ambito climate change. Inoltre, nel 2021 è stato pubblicato il primo TCFD report [\[1\]](#) a cui si rimanda per una rappresentazione dettagliata del tema.

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

<sup>1</sup> Area intesa come bacino idrografico del Rio delle Amazzoni, e dei fiumi Napo, Pastaza e Marañon.

## 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 possibile riduzione del valore degli asset gestiti Impatti documentali Impatti sull'offerta di prodotti e servizi alla clientela Impatti su procedure interne e IT Impatti reputazionali	<b>Finanziamenti</b> Valutazione dei rischi ESG e climatici nei finanziamenti in settori sensibili Integrazione dei rischi ambientali nella valutazione del merito creditizio  Valutazione della materialità dei rischi ESG nei settori di business ESG scoring di controparte 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 Economy, Circular Economy e transizione ecologica Circular Economy e transizione ecologica  Adesione a iniziative Net-Zero con obiettivi di riduzione delle emissioni finanziate  <b>Asset Management</b> Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio investimenti Realizzazione di policy di autoregolamentazione di sostenibilità  Adesione a iniziative Net-Zero con riduzione delle emissioni associate agli investimenti Monitoraggio attivo della normativa in fieri e dei regolamenti interni Investimenti IT Adeguamento gamma prodotti e servizi
<b>Transizione</b> Modifiche nelle politiche pubbliche Cambiamenti tecnologici Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio/lungo periodo	Impatto reputazionale, percezione negativa da parte degli Stakeholder e in particolare da parte degli investitori 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  Adesione a iniziative Net-Zero con obiettivi di riduzione delle emissioni finanziate

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

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
<b>Transizione</b> Cambiamenti nella normativa ambientale Introduzione di nuovi limiti di emissioni atmosferiche o di nuovi sistemi di reporting connessi	Breve/medio periodo	<b>Finanziamenti</b> Implicazioni finanziarie della normativa ambientale e dei limiti e/o tasse sulle emissioni imposti a clienti operanti in alcuni settori economici	<b>Finanziamenti</b> Offerta di soluzioni finanziarie dedicate e servizi di consulenza specialistica per la clientela nel campo delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica 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 periodo	Riduzione dei ricavi per il Gruppo derivante da esposizione eccessiva a settori maggiormente vulnerabili al rischio climatico	Integrazione del rischio climatico nei sistemi di risk management Ribilanciamento dei portafogli Offerta di prodotti e servizi legati alla transizione
<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 per la Green economy, la Circular Economy e la transizione ecologica Emissioni obbligazionarie Green e ESG
<b>Fisico</b> Eventi atmosferici estremi (inondazioni, alluvioni, neviccate 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 Prodotti assicurativi per danni causati da eventi climatici estremi

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

Con riferimento specifico all'inclusione del climate change risk nell'ambito del Risk Management Framework, particolare attenzione è stata posta dal 2019 al 2021 allo sviluppo delle metodologie di stress test e di scenario analysis. Nel corso del 2021 sono state avviate le attività di predisposizione architettonica e metodologica anche a supporto dell'esercizio di "climate stress test" della Banca Centrale Europea previsto per il primo semestre 2022. Il framework di scenario analysis e stress test si fonda sui seguenti elementi:

- piattaforma dedicata per la misurazione del rischio di transizione sui segmenti Large e Mid Corporate. La soluzione fornisce un impatto sui bilanci di tipo bottom-up, cioè a livello di singola controparte, in base a selezionati scenari di stress (generalmente coincidenti con quelli previsti dal framework NGFS - Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System);
- motore di calcolo sviluppato appositamente per la misurazione del rischio di transizione del portafoglio PMI; l'approccio utilizzato è in questo caso di tipo top-down con stime basate su approssimazioni settoriali (arricchite con aggiustamenti idiosincratici, solo qualora disponibili, a livello di singola controparte). Il modello fornisce una serie di proiezioni di bilancio delle singole imprese, partendo tuttavia dal settore di appartenenza, sfruttando scenari specifici in linea con le richieste dell'esercizio di stress richiesto dalla Banca Centrale Europea;

- adozione di un approccio specifico relativo alla definizione della “long-term strategic response” coerente con il raggiungimento degli obiettivi di net zero del Gruppo.

### 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 Own Emissions Plan Azioni di efficientamento energetico Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili Azioni preventive di sostituzione di vecchi impianti con impianti di ultima generazione a basso impatto ambientale nonché di sistemi di monitoraggio dei consumi durante la ristrutturazione di filiali e immobili
<b>Transizione</b> Cambiamenti nelle norme e standard ambientali a cui il Gruppo aderisce volontariamente (norme ISO)	Breve/medio periodo	Costi di adeguamento delle procedure relative ai processi di certificazione in caso di variazione delle norme	Monitoraggio costante e preventivo dei possibili cambiamenti negli standard Partecipazione a corsi di formazione e workshop specifici
<b>Fisico - acuto</b> Eventi atmosferici estremi (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
<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 Certificazione ISO 14001 e ISO 50001 per la gestione dei temi ambientali ed energetici

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

Con riferimento agli impatti diretti, Intesa Sanpaolo è impegnata ad analizzare e contenere i possibili rischi sui propri immobili nonché a affrontare con azioni immediate gli eventuali disastri ambientali che si possono verificare.

Nell'ambito del Documento di Valutazione dei Rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori (D.lgs. 81/2008) viene, tra gli altri, valutato il rischio idrogeologico dovuto ad alluvione e frana. La valutazione del rischio idrogeologico degli edifici viene effettuata sia preventivamente sia a seguito di un evento esterno per il mantenimento delle caratteristiche di agibilità degli edifici interessati. 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 diversi potenziali scenari di rischio, indicati nei Piani di Emergenza, al fine di mitigare e ridurre i possibili danni, con particolare riguardo ai lavoratori e agli Stakeholder.

Nel 2021 sono proseguiti i sopralluoghi su un campione di immobili selezionati nelle aree a maggior rischio idrogeologico. Tale iniziativa è stata svolta con il fine di validare la metodologia per la definizione di un indice di vulnerabilità degli immobili della Banca utile per identificare criteri di priorità di intervento e di approfondimento al verificarsi delle situazioni di emergenza. Sulla base dei risultati di tali sopralluoghi verranno poi identificate le eventuali misure di intervento per la messa in sicurezza degli immobili al fine di prevenire l'accadimento di situazioni di rischio potenziale.

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

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

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

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

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

Dal 2022 partirà inoltre la mappatura dell'esposizione di ulteriori rischi fisici da Climate change di tutti gli asset bancari in coerenza con quanto stabilito nel Piano d'Impresa della Banca. Si prevede di avviare uno scoring di esposizione al climate risk degli edifici di Intesa Sanpaolo ed effettuare proiezioni e simulazioni di scenari di forecasting.

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

Il Risk Appetite Framework (RAF) rappresenta il quadro generale all'interno del quale è sviluppata la gestione del rischio d'impresa.

Nel 2021 è stata esplicitata una specifica sezione che riunisce i rischi ESG, climate change e reputazionali, che include elementi qualitativi e quantitativi. In particolare, con riferimento ai rischi ESG & Climate "il Gruppo riconosce l'importanza strategica dei fattori ESG e l'urgenza di contenimento del cambiamento climatico. Il Gruppo è pertanto impegnato nel ricomprendere l'impatto degli aspetti legati al clima nei rispettivi processi decisionali strategici e per integrarli completamente nel quadro di gestione del rischio con lo scopo di mantenere un profilo a basso rischio. Ciò comprende il controllo sull'incidenza dei rischi ESG e dei rischi dell'impatto del cambiamento climatico (di credito, operativi, reputazionali, di mercato e il rischio di liquidità) e l'attuazione di standard etici e ambientali nei processi interni, nei prodotti e servizi offerti ai clienti e nella selezione delle controparti e dei fornitori".

Le componenti quantitative previste nel RAF ESG&climate change riguardano la definizione di limiti all'esposizione creditizia e di KPI/KRI oggetto di valutazione e monitoraggio. In particolare, nel 2021 sono stati introdotti, con focus specifico sul climate change risk:

- specifici limiti all'esposizione creditizia con riferimento ai settori dell'estrazione del carbone, in coerenza con gli impegni presi in termini di phase out, e dell'oil&gas;
- una shortlist di Società controverse, spesso responsabili di operazioni classificate come "dodgy deals"<sup>1</sup>;
- il monitoraggio trimestrale dell'esposizione creditizia del Gruppo a fronte dei settori aziendali maggiormente esposti al rischio di cambiamento climatico sulla base di una heatmap settoriale ESG/climate sviluppata all'interno del Programma ISP4ESG.

Nel 2022 i presidi descritti saranno inoltre ulteriormente arricchiti e rafforzati in coerenza con gli obiettivi Net Zero assunti dal Gruppo.

Nell'ambito del RAF, particolare rilevanza assume il Credit Risk Appetite Framework, già potenziato nel 2020 mediante l'introduzione di nuovi fattori di rischio/resilienza climatica e ambientale relativi alla classe energetica e alle certificazioni ambientali dei clienti finanziati. Nel 2021 sono stati introdotti nuovi fattori di rischio/resilienza per le controparti Corporate e Large Corporate:

- i punteggi ESG e SGS (Sustainable Goods and Services - Beni e Servizi Sostenibili) sono stati introdotti utilizzando dati di un fornitore esterno, contribuendo a un potenziale notch up/down della posizione della classe di rischio della controparte;
- per controparti per le quali non erano disponibili i dati del fornitore, il potenziale notch up/down della classe di rischio della controparte è stato determinato sulla base delle risposte al questionario qualitativo e alle certificazioni ambientali eventualmente in possesso.

Nell'ambito del Credit Risk Appetite 2022 è stata approvata un'ulteriore evoluzione del driver di rischio/resilienza per le controparti Large Corporate e Corporate volta alla valorizzazione della valutazione espressa dallo score ESG sviluppato internamente dalla Banca. Inoltre, è stata prevista l'introduzione di un fattore per valorizzare la presenza di certificazioni ambientali anche per le controparti SME Retail.

I fattori Credit Risk Appetite relativi all'esposizione ai rischi climatici possono conseguentemente determinare potenziali ripercussioni sul prezzo per le operazioni di finanziamento ai clienti.

### Fattori ESG e modello di rating corporate

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

Nel corso del 2021 è stata inoltre presentata all'Autorità di Vigilanza un'istanza per la validazione e autorizzazione di un nuovo modello di rating in cui è stata ulteriormente rafforzata l'analisi dei fattori ESG mediante la definizione e l'introduzione nel modello di uno score sviluppato internamente basato su informazioni di tipo ESG (controparti corporate).

Per le controparti italiane, nella parte qualitativa del modello di rating, è stata inoltre prevista anche la valutazione di aspetti connessi ad eventi catastrofici in funzione dell'area geografica di appartenenza.

<sup>1</sup> Progetti/Transazioni attenzionati da campagne mediatiche di organizzazioni non governative per i loro impatti ambientali e/o sociali.

L'importanza del rischio fisico è stata infatti analizzata attentamente da Intesa Sanpaolo, in particolare in quanto l'Italia è considerata uno dei Paesi europei maggiormente esposto agli effetti del cambiamento climatico. Intesa Sanpaolo ha pertanto sviluppato un modulo ad hoc, "CAT RISK", per la misurazione del rischio climatico fisico legato alle controparti nazionali con un fatturato aziendale inferiore a 500 milioni di euro, valutando il rischio di calamità naturali che incide potenzialmente sugli impianti e attrezzature delle imprese. Il modulo accerta il grado di rischio del territorio italiano a livello comunale. La percentuale dell'area ad elevato rischio CAT è trasformata e normalizzata al fine di ottenere un indicatore continuo del livello di rischio per diverse calamità naturali.

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

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

## Inclusione dei fattori ESG nel framework creditizio

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo prevede che le decisioni di investimento e la politica creditizia tengano conto dei rischi socio-ambientali associati alle attività delle imprese clienti. Tale impegno è anche contenuto nelle "Regole in materia di politica ambientale ed energetica", nei "Principi in materia di Diritti Umani" e nelle "Linee Guida per il governo dei rischi ambientali sociali e di governance in materia di operatività nel credito".

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

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

Elementi chiave del nuovo framework creditizio sono:

- un sectoral assessment che include valutazioni di rischi ESG/Climate per ciascun settore di business in cui il cliente della banca opera;
- la definizione di strategie di settore che tiene in considerazione gli aspetti di rischio e di opportunità;
- un ESG score definito a livello di controparte;
- un attributo di sostenibilità al prodotto/operazione.

Tali elementi incidono su processi di Credit Risk Appetite, Strategie Creditizie (pricing) e concessione creditizia. Obiettivo del sectoral assessment è l'identificazione dei settori (e dei sottosectori) maggiormente esposti ai rischi da cambiamento climatico e ESG. A tal fine, è stata considerata la materialità finanziaria riferita a questi rischi, in linea con l'approccio TCFD: per ciascun settore e sottosectore è stata effettuata una valutazione settoriale top-down il cui esito è sintetizzato nel calcolo di 5 punteggi riferiti al rischio di transizione, al rischio ambientale, al rischio sociale e al rischio di governance e infine un punteggio ESG (ottenuto mediante la ponderazione dei singoli punteggi secondo la sensibilità di ogni settore a ciascuno di questi fattori).

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

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

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

(a titolo esemplificativo):

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

Nell'ambito della concessione creditizia corporate, il processo di ESG & Reputational Risk Clearing assume particolare rilievo. Obiettivo di tale processo è l'identificazione e la valutazione dei potenziali rischi reputazionali ed ESG associati alle Operazioni Maggior Rilievo (OMR) e alle operazioni di finanziamento Corporate come stabilito dalla normativa interna. Si articola su due livelli di controllo: il primo, a cura delle strutture proponenti, volto ad identificare controparti, progetti e operazioni più esposte a criticità ESG e reputazionali ed il secondo, a cura della Direzione Enterprise Risk Management, volto a valutare tali criticità e a fornire una 'risk opinion' comprensiva dell'attribuzione di un livello di rischio (da basso a molto elevato) a supporto del processo decisionale. Nel 2021, sono state autorizzate circa 262 operazioni di finanziamento a clienti corporate, il 56% delle quali classificate con un livello di rischio reputazionale ed ESG basso o medio-basso.

Rientrano nell'ambito del processo di ESG & Reputational Risk Clearing anche le operazioni sottoposte agli Equator Principles (EP), linee guida internazionali a cui Intesa Sanpaolo aderisce dal 2007 (il Gruppo adotta attualmente gli "EP IV", versione aggiornata delle Linee Guida in materia). I finanziamenti sottoposti allo screening degli Equator Principles che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2021 risultano 19 (per un totale di 386 dal 2007) per un importo accordato complessivo di 1.427,6 milioni di euro<sup>1</sup>.

La tabella mostra il numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2021, suddivisi per categoria<sup>2</sup>.

	Totale	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Project Finance</b>	15	4	9	2
<b>Prestiti alle imprese destinati a progetti</b>	4	1	3	0

<sup>1</sup> L'accordato soggetto agli EP nel corso dell'anno è stato pari al 45,3% dell'accordato totale di project finance.

<sup>2</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.



Analisi di materialità e  
Stakeholder engagement



# Analisi di materialità e Stakeholder engagement

La rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità si focalizza su aspetti rilevanti che riflettono gli impatti, positivi o negativi, generati o subiti 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 aspettative. 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 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo è stato sviluppato secondo le 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 interna) 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 di dettaglio realizzato su un panel di 22 peer del settore bancario in relazione agli aspetti materiali e agli stakeholder rilevanti;
- analisi, tramite un tool online specializzato, dei trend in atto nel settore bancario e assicurativo su un panel di circa 550 organizzazioni nel 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, ESMA European Common Enforcement Priorities for 2021 Annual Financial Reports, WEF's Global Risks Report e stakeholder Capitalism Metrics, Raccomandazioni della BCE in materia di rischi climatici e ambientali), le fonti internazionali legate ai temi della sostenibilità, le Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 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 alle pagg. 290-291) 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 gli impatti (generati e subiti) delle tematiche rispetto agli obiettivi e alle strategie aziendali, riportati sull'asse Y "Impatto sulle strategie" della matrice di materialità, in un'ottica di doppia materialità. Sono inoltre state considerate le necessità informative, aspettative ed esigenze degli Stakeholder, elementi 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 2021. Il coinvolgimento dei Sustainability Manager è avvenuto attraverso la realizzazione di un workshop in cui ciascuno dei partecipanti ha espresso la propria opinione sulle tematiche potenzialmente materiali oggetto di valutazione, dando poi la propria valutazione, e attraverso un tool di votazione interattivo.

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 linea con lo standard AA1000 di AccountAbility. Il piano di coinvolgimento è stato definito in collaborazione con le funzioni interne che quotidianamente intrattengono relazioni dirette con ogni categoria di Stakeholder.

Nel corso delle attività di engagement, oltre a richiedere valutazioni specifiche a tutti gli Stakeholder circa 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 biennio 2020-2021 e delle strategie per la ripresa, con particolare riferimento al PNRR. Anche la crescente attenzione nei confronti della lotta al cambiamento climatico è stata oggetto di specifici approfondimenti, vista la rilevanza attribuita al tema dal contesto normativo e sociale odierno.

L'engagement è documentato da verbali redatti in collaborazione con i soggetti interessati ed è gestito da una terza parte. 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.

Al fine di evidenziare le evoluzioni significative emerse nel posizionamento dei temi, sono stati rivisti alcuni minori scostamenti emersi dall'ascolto degli Stakeholder rispetto alle valutazioni del 2020, che non hanno comunque comportato una variazione della priorità assegnata a ciascun tema materiale.

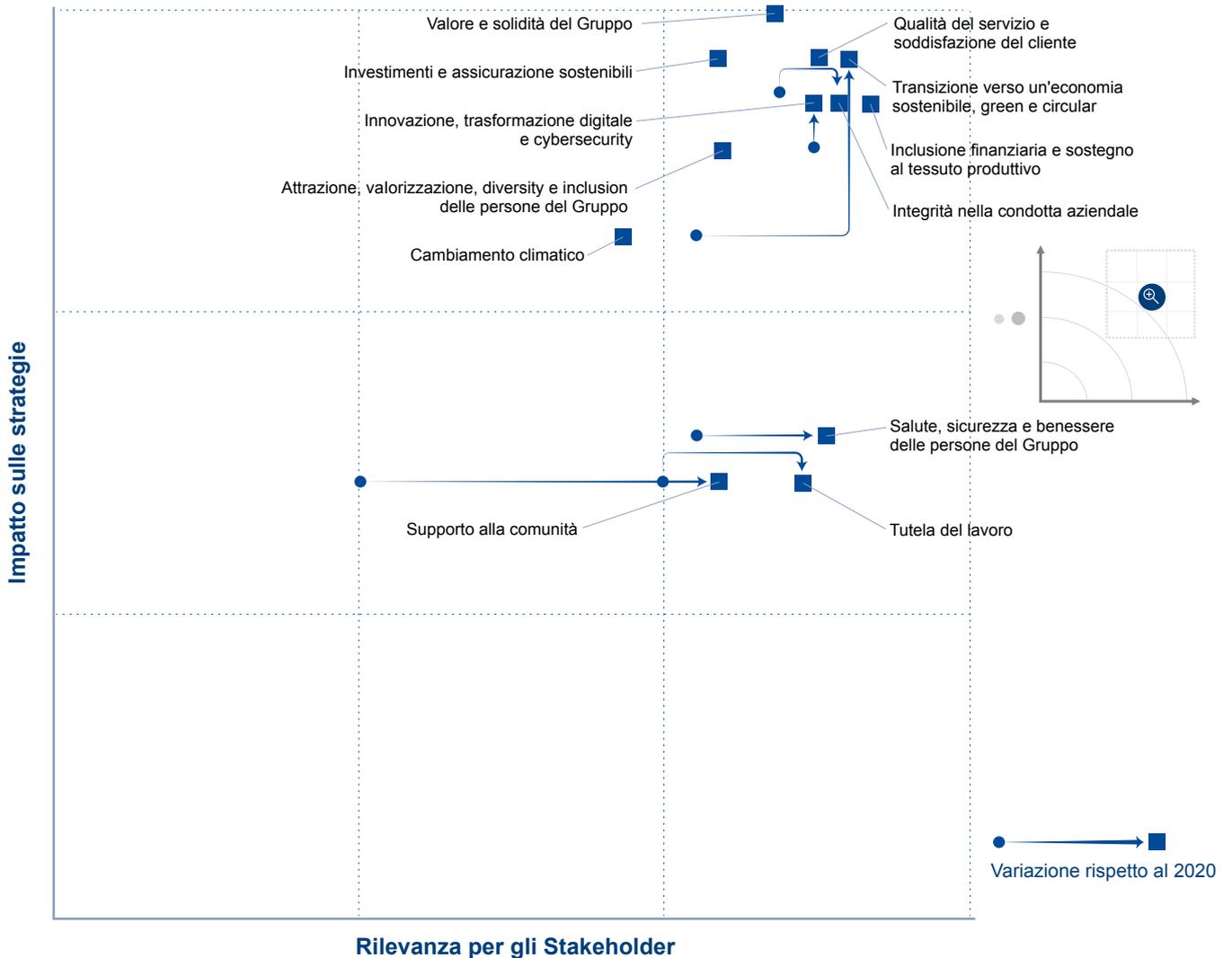
Nella tabella seguente si riportano le modalità di svolgimento delle attività di Stakeholder engagement incluse nell'analisi di materialità, suddivise per le singole categorie, e la sintesi delle tematiche trattate:

CATEGORIA Stakeholder	Stakeholder	MODALITÀ DI ASCOLTO	SINTESI DELLE TEMATICHE TRATTATE
<b>Clienti</b>	Clienti privati	Questionario online compilato da un campione di oltre 3.500 clienti privati	<ul style="list-style-type: none"> <li>Svolgimento dell'attività bancaria nel pieno rispetto delle regole e dei principi di correttezza negli affari</li> <li>Governance responsabile, solida e sostenibile, creazione e distribuzione di valore per tutti gli Stakeholder del Gruppo</li> <li>Attenzione alla qualità del servizio, alla cura, alla relazione e alla soddisfazione del cliente</li> <li>Investimenti sostenibili e integrazione delle tematiche di sostenibilità nell'esercizio dell'attività assicurativa</li> <li>Erogazione di prestiti a categorie che avrebbero altrimenti difficoltà di accesso al credito, e offerta di prodotti ad alto impatto sociale</li> <li>Supporto alla comunità attraverso iniziative di solidarietà tramite progetti realizzati in partnership, erogazioni liberali e sponsorizzazioni, promozione dell'arte e della cultura in Italia e all'estero</li> <li>Promozione di una strategia di crescita improntata all'innovazione digitale, in modo da anticipare i nuovi trend ed essere competitivi sul mercato</li> <li>Impegno ad affermarsi come digital company attraverso una piattaforma multicanale evoluta volta a garantire un'offerta innovativa, sicura ed efficace</li> <li>Impegno nel garantire ai propri clienti la sicurezza informatica</li> <li>Valorizzazione dei talenti, sviluppo delle competenze interne, sistemi di valutazione e incentivazione, piani periodici di formazione, diversity management</li> <li>Iniziative per la salvaguardia ambientale e la riduzione dell'impronta ecologica delle Sedi e Filiali del Gruppo</li> <li>Impegno del Gruppo per la promozione di uno sviluppo economico sostenibile, anche alla luce degli obiettivi internazionali e comunitari in ambito Climate Change e sostenibilità. In particolare, promozione di un modello economico a basse emissioni di carbonio e basato sull'economia circolare, attraverso lo sviluppo di un'offerta dedicata rivolta alla clientela</li> </ul>
	Clienti imprese	Questionario online compilato da un campione di circa 2.000 clienti imprese	
<b>Ambiente/ Comunità</b>	Figure rappresentative	Questionari e interviste one to one virtuali con figure rappresentative della Comunità e del territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educazione delle nuove generazioni sui temi di sostenibilità</li> <li>Contributo nella promozione di percorsi di innovazione per il Terzo Settore</li> <li>Principali impatti (positivi/negativi) sull'ambiente e sulle comunità</li> <li>Legame tra la pandemia da COVID-19 e i nuovi trend legati ai temi del cambiamento climatico e della gestione degli impatti ambientali e sociali</li> <li>Evoluzione del contesto normativo (es. Tassonomia, SFDR) e l'impatto che può generare sulle organizzazioni</li> <li>Opportunità legate alla promozione delle buone pratiche in ambito ambientale, sociale e di governance attivati grazie al PNRR</li> </ul>
<b>Azionisti/ Investitori</b>	Investitori SRI	Analisi dell'esito delle richieste degli investitori/analisti emerse nel corso dell'anno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valore e solidità del Gruppo</li> <li>Aspetti ambientali, in particolare in relazione alla transizione verso un'economia Green e Circular, al cambiamento climatico ed alla tutela dell'ambiente</li> <li>Finanza, investimenti e assicurazione sostenibili</li> <li>Rapporto con i clienti ed impegno del Gruppo nel garantire ai propri clienti la trasparenza e la sicurezza fisica ed informatica e nel favorire risposte tempestive alle continue evoluzioni del contesto e dei bisogni dei clienti</li> <li>Supporto alla comunità, intesa come sviluppo di attività volte al coinvolgimento e sostegno della comunità locale</li> <li>Innovazione e digital transformation</li> <li>Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo (es: piani d'incentivazione, diversity, ecc.)</li> <li>Salute e sicurezza dei lavoratori, tutela del lavoro e nuove modalità di lavoro</li> <li>Supporto ai giovani e al tessuto produttivo</li> <li>Governance e integrità nella condotta dell'attività bancaria</li> <li>Comunicazione delle informazioni non finanziarie</li> <li>Legame tra COVID-19 e i trend in crescita per i temi di finanza etica e sostenibile</li> </ul>

CATEGORIA Stakeholder	Stakeholder	MODALITÀ DI ASCOLTO	SINTESI DELLE TEMATICHE TRATTATE
<b>Azionisti/ Investitori</b>	Piccoli azionisti	Intervista one to one virtuale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rilevanza strategica del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)</li> <li>Importanza dell'educazione finanziaria e diffusione dei principi di finanza etica per le giovani generazioni</li> <li>Integrazione degli ambiti ESG ai processi di pianificazione strategica industriale</li> <li>Digitalizzazione e opportunità di sviluppo di nuovi servizi, anche in collaborazione con organizzazioni del settore fintech</li> </ul>
<b>Persone</b>	Persone del Gruppo, in Italia e all'estero	Survey finalizzata all'ascolto delle opinioni e delle esigenze delle persone del Gruppo tramite erogazione di questionari su indagine di clima interno e domande relative la sostenibilità a più di 57.000 persone del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusione e conoscenza delle buone pratiche già in essere</li> <li>Tutela del lavoro</li> <li>Valutazione e conoscenza delle Policy presenti nel Gruppo (es. Diversity &amp; Inclusion)</li> <li>Benessere delle persone (flessibilità e work-life balance, rapporto con i colleghi e con i responsabili)</li> <li>Soddisfazione lavorativa e valutazione sull'orientamento all'innovazione del Gruppo</li> <li>Valutazione sulle variabili connesse alla valorizzazione del personale (es. senso di appartenenza, valorizzazione del merito, autonomia e riconoscimenti economici)</li> <li>Valutazione sulla trasparenza e oggettività dei sistemi di valutazione delle performance</li> <li>Valutazione delle opportunità di formazione e crescita professionale offerte dal Gruppo</li> <li>Valutazione in merito alla percezione dell'immagine del Gruppo dal punto di vista dei clienti, sulla base delle singole esperienze professionali</li> <li>Valutazione in merito alla soddisfazione dei clienti su aspetti quali l'affidabilità, la competenza e la trasparenza del Gruppo</li> </ul>
	Organizzazioni sindacali	Focus group virtuale con 13 rappresentanti delle sigle sindacali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valore e solidità del Gruppo</li> <li>Tutela e futuro del lavoro</li> <li>Benessere delle persone del Gruppo (es. flessibilità e smart working)</li> <li>Gestione dell'emergenza COVID-19 in relazione alle persone del Gruppo e alla sicurezza degli uffici e delle filiali</li> <li>Comunicazione delle informazioni di carattere non finanziario</li> </ul>

Le valutazioni raccolte hanno consentito l'aggiornamento della matrice di materialità 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo di seguito rappresentata:

### MATRICE DI MATERIALITÀ 2021



Rispetto alle precedenti edizioni della matrice di materialità, le tematiche sono rappresentate seguendo un approccio integrato senza ricorrere alla suddivisione per macro-categorie, che non risultava rispecchiare totalmente la trasversalità di molti dei temi oggetto di valutazione.

## PRINCIPALI VARIAZIONI DELLA MATRICE DI MATERIALITÀ 2021

Nel 2021 sono stati per lo più confermati, anche in termini di posizionamento, i temi materiali identificati nel 2020 che rispondono alle richieste contenute nel D.Lgs. 254/2016. Le analisi effettuate hanno consentito di aggiornare le nomenclature e le descrizioni di alcune tematiche, con l'obiettivo di esplicitare al meglio alcuni aspetti chiave emersi. Inoltre, attraverso lo stakeholder engagement e l'ascolto dei Sustainability Manager è stato possibile rilevare delle lievi modifiche anche in termini di posizionamento sia dal punto di vista dell'asse X (rilevanza per gli stakeholder) sia da quello dell'asse Y (impatto sulle strategie). Tra le principali novità del 2021 si segnala il nuovo tema "Cambiamento climatico", a conferma della forte attenzione del Gruppo dal punto di vista strategico e regolamentare. Il Gruppo ha infatti formalizzato nuovi e importanti obiettivi verso la transizione ambientale, come l'adesione alle Net Zero Alliance delle Nazioni Unite per la riduzione a zero delle emissioni nette entro il 2050, esprimendo la partecipazione alla spinta collettiva contro il cambiamento climatico. Il nuovo tema ha incorporato anche la tematica precedentemente nominata nella DCFN 2020 "Impatti ambientali diretti". Inoltre, è stata modificata l'accezione della tematica "Innovazione e digital transformation", ora divenuta "Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity" al fine di evidenziare ulteriormente la rilevanza degli aspetti afferenti alla sicurezza informatica.

Di seguito si riportano i principali aggiornamenti intervenuti per le tematiche materiali che guidano la redazione della presente DCFN rispetto a quella del 2020.

In termini di posizionamento, il tema "Valore e solidità del Gruppo" non ha subito variazioni rispetto al 2020: risulta infatti essere il tema di maggior rilievo per il Gruppo 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.

Si conferma rispetto al 2020 il posizionamento dei temi "Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo", "Qualità del servizio e soddisfazione del cliente" e "Investimenti e assicurazione sostenibili". La matrice di quest'anno evidenzia la crescita della rilevanza del tema "Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity", in particolar modo lungo l'Asse delle Y, particolare espressione dei risvolti della pandemia e del ruolo strategico attribuito dal Gruppo alla digitalizzazione e alla multicanalità in linea con i principali trend di riferimento. I risvolti della pandemia si evincono anche dalla forte crescita registrata dalla tematica "Supporto alla comunità" sull'Asse delle X, che riflette la grande attenzione al sociale e alle necessità di supporto del territorio in un periodo di particolare difficoltà per molte realtà locali, famiglie e individui.

Si è inoltre registrata una maggiore rilevanza, nelle opinioni degli Stakeholder, della tematica "Integrità nella condotta aziendale", che viene valutata sempre più come prerequisito strutturale delle istituzioni finanziarie e come caratteristica indispensabile per la corretta gestione di tutte le tematiche presenti in Matrice, nonché per il mantenimento di relazioni di fiducia con i clienti. In particolare, nel contesto di una valutazione mediamente elevata, le attività di coinvolgimento condotte hanno evidenziato una rilevanza fortemente elevata di tale tematica per le Persone del Gruppo, per gli Azionisti e per i referenti intervistati per la categoria "Comunità ed Ambiente".

La tematica "Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo" ha mantenuto la medesima rilevanza lungo entrambi gli assi della matrice, mentre la tematica "Tutela del lavoro" ha conosciuto un incremento lungo l'Asse delle X. Questa variazione è espressione dell'attenzione posta dagli Stakeholder coinvolti nel processo di materialità verso la tutela dell'occupazione, anche in relazione al contesto emergenziale, alle sue ricadute e alle più ampie dinamiche connesse alla crescente digitalizzazione del settore. Anche il tema "Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo" ha ottenuto una maggiore rilevanza lungo l'Asse delle X. Questa variazione è coerente con le azioni implementate dal Gruppo per contrastare la diffusione della pandemia da COVID-19, ovvero misure e strategie volte ad aumentare la sicurezza delle persone e favorirne il benessere, nonostante il contesto pandemico. Ad aver attribuito una rilevanza maggiore sono state le Organizzazioni sindacali, le Persone del Gruppo e i referenti ascoltati per la categoria della Comunità e dell'ambiente.

La tematica "Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular" ha registrato una variazione positiva su entrambi gli assi, riflettendo sia la crescente rilevanza dei temi connessi alla green e circular economy e la rapida evoluzione del contesto normativo europeo, sia l'impegno del Gruppo su queste tematiche, che ha realizzato o avviato diverse iniziative nel corso dell'anno. L'evoluzione dello scenario regolamentare e l'impegno del Gruppo nei confronti dell'ambiente, nonché una crescente attenzione da parte del più ampio contesto socioeconomico e la necessità di agire per contrastare il climate change, hanno portato il Gruppo a valorizzare nella matrice il tema del "Cambiamento climatico". Tale scelta esprime il ruolo proattivo del Gruppo nel contrasto ai cambiamenti climatici, sancito anche dalla recente adesione alle Net Zero Alliance, nonché dagli impegni contenuti nell'Action Plan definito in risposta alle aspettative della BCE sulla gestione del rischio climatico e ambientale. Con azioni interne volte alla mitigazione dei propri impatti ambientali generati e subiti, nonché tramite le proprie attività di business anche attraverso pratiche di promozione, sensibilizzazione e coinvolgimento dei clienti, il Gruppo continua a perseguire strategie orientate a favorire lo sviluppo sostenibile, promuovendo in particolare la transizione a basse emissioni di carbonio. Questi trend si sono tradotti nell'elevata rilevanza attribuita al tema da tutti gli Stakeholder coinvolti nel processo di analisi di materialità.

## 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, 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. 290-291. La Matrice di materialità è condivisa con il Comitato di Direzione e con il Comitato Rischi, facente parte del Consiglio di Amministrazione (si veda anche pag. 47).

## 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 2021. Per quanto riguarda i trend e gli obiettivi nazionali e internazionali sono stati individuati ulteriori aspetti per tener conto della rilevanza che nel 2021 hanno ricevuto temi come la finanza sostenibile, il contrasto ai cambiamenti climatici, la crescente digitalizzazione e la sicurezza informatica.

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

TEMA MATERIALE	RISCHI E OPPORTUNITÀ	TREND E OBIETTIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI
<b>Integrità nella condotta aziendale</b>	<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>
<b>Valore e solidità del Gruppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità del credito</li> <li>Utilizzo efficiente del capitale e diversificazione</li> <li>Attrazione di investitori attenti alla sostenibilità</li> <li>Gestione dei rischi d'impresa, ESG e reputazionali</li> <li>Cambiamenti della struttura organizzativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Globalizzazione e competitività</li> <li>Valutazione di scenari a lungo termine includendo i rischi e le opportunità legati al clima</li> <li>Promozione di mercati finanziari trasparenti, efficienti ed ESG friendly</li> <li>Diffusione dei valori e della cultura in ambito ESG</li> <li>Valutazione dei risvolti finanziari legati agli impatti ESG</li> <li>Integrazione degli ambiti ESG ai processi di pianificazione strategica industriale</li> <li>Crescente attenzione alla resilienza aziendale e alla business continuity</li> </ul>
<b>Qualità del servizio e soddisfazione del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vicinanza al cliente e semplificazione operativa</li> <li>Innovazione di prodotto e modelli di servizio</li> <li>Rischio informatico</li> <li>Pratiche commerciali scorrette</li> <li>Rischi reputazionali legati all'applicazione di fattori/criteri ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crescita dei depositi bancari e aumento dei prestiti, a causa o in relazione all'incertezza legata al contesto pandemico</li> <li>Continuità operativa e soddisfazione dei consumatori</li> <li>Riorientamento del sistema finanziario verso un'offerta che integra i criteri ESG</li> <li>Salute e sicurezza dei clienti</li> <li>Digitalizzazione dei servizi</li> <li>Multicanalità e customizzazione dell'offerta</li> <li>Crescente interesse per criptovalute e non-fungible token (NFT)</li> </ul>
<b>Investimenti e assicurazione sostenibili</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversificazione dell'offerta</li> <li>Gestione dei rischi reputazionali ed ESG negli investimenti e in relazione ai prodotti assicurativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attenzione degli investitori agli aspetti ESG e alla misurazione della sostenibilità degli investimenti, anche come strumenti per il contrasto ai cambiamenti climatici</li> <li>Soddisfazione dei clienti rispetto alla gestione del patrimonio da parte degli operatori finanziari</li> <li>Integrazione di fattori di rischio ESG nella gestione degli investimenti e nelle attività assicurative</li> <li>Promozione di stili di vita sostenibili</li> <li>Diffusione di pratiche di ESG integration, negative/positive screening, impact investing</li> <li>Crescente attenzione alla rendicontazione in ambito di sostenibilità per i servizi finanziari</li> </ul>

TEMA MATERIALE	RISCHI E OPPORTUNITÀ	TREND E OBIETTIVI NAZIONALI E INTERNAZIONALI
<b>Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rischi legati ai cambiamenti climatici</li> <li>Gestione dei rischi reputazionali ed ESG nei finanziamenti e nei prodotti assicurativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto alla crescita della domanda e dell'offerta di prodotti e servizi low carbon</li> <li>Aumento della competitività green delle imprese italiane</li> <li>Transizione verso un'economia sostenibile attraverso una rete collaborativa e la promozione di modelli di sviluppo circolari</li> <li>Supporto ai finanziamenti per progetti ambientali</li> <li>Crescente attenzione verso l'economia circolare nonché verso la salvaguardia della biodiversità e dei servizi ecosistemici</li> <li>Diffusione della cultura della tutela ambientale</li> </ul>
<b>Cambiamento climatico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rischi legati ai cambiamenti climatici</li> <li>Tutela operativa in situazione di rischio</li> <li>Fluttuazione dei costi dell'energia e relativi impatti su costi e investimenti aziendali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento della temperatura media globale</li> <li>Innalzamento dei mari e aumento della loro temperatura</li> <li>Diffusione di eventi meteorologici estremi</li> <li>Impatti avversi per la biodiversità e competizione per le risorse naturali</li> <li>Crescente set normativo applicabile in ambito nazionale e internazionale</li> <li>Individuazione, gestione e rendicontazione della governance, della strategia, della gestione dei rischi climatici, degli obiettivi in relazione al clima promosse dalla TCFD</li> <li>Riduzione e rendicontazione delle emissioni atmosferiche per il contrasto ai cambiamenti climatici</li> <li>Utilizzo responsabile di energia e risorse naturali (ad inclusione della corretta gestione dei rifiuti in ottica di circolarità)</li> <li>Energia e acqua pulite e accessibili</li> <li>Promozione di azioni di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici</li> </ul>
<b>Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attrazione e retention dei talenti</li> <li>Investimenti in formazione</li> <li>Diversity, equity &amp; inclusion management</li> <li>Valorizzazione delle persone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incentivazione della proattività del consulente bancario per la diffusione dei prodotti ESG</li> <li>Criteri ESG nell'incentivazione e inclusione delle persone</li> <li>Diversità di genere, equità e inclusione</li> <li>Diffusione di modelli di valutazione delle performance periodiche integrati con elementi ESG</li> </ul>
<b>Tutela del lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Occupazione</li> <li>Rischi giuslavoristici</li> <li>Cambiamenti della struttura organizzativa</li> <li>Formazione continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultazione e inclusione delle persone</li> <li>Continuità occupazionale/Welfare, wellbeing e ammortizzatori sociali</li> <li>Crescente digitalizzazione e diffusione di modalità ibride di lavoro</li> <li>Trasformazione del mix di occupazioni</li> <li>Crescente mobilità lavorativa e competizione per i migliori talenti</li> </ul>
<b>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 combattere 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 disuguaglianze 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, trasformazione digitale e cybersecurity</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione rischi di compliance e data breach</li> <li>Qualità del servizio</li> <li>Privacy</li> <li>Rischio informatico</li> <li>Diversificazione dei mercati e dei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digital transformation/Identità digitale, pagamenti e fatturazioni online</li> <li>Nuove tecnologie per garantire maggiore accessibilità, efficacia ed eccellenza nei servizi erogati</li> <li>Digital customer experience</li> <li>Diffusione dell'utilizzo dei servizi di Home Banking</li> <li>Crescente attenzione allo sviluppo e miglioramento continuo dei processi di data governance, prevenzione dei cyber attack e resilienza delle infrastrutture IT</li> <li>Diffusione dell'intelligenza artificiale, blockchain, Distributed Ledger Technology (DLT) e della robotica</li> </ul>



Creazione di valore sostenibile e  
integrità nel business

# Valore e solidità del Gruppo

## MODELLO DI BUSINESS\*



\*Per approfondimenti rispetto alle principali tendenze e i fattori che possono influire sul modello di business come il COVID-19 si rimanda alla sezione "Gli impatti della pandemia sull'operatività, sulle attività di business e sul profilo di rischio" della Relazione e Bilancio Consolidato del Gruppo.

## IL PIANO D'IMPRESA 2018-2021

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha dimostrato negli ultimi anni di essere in grado di generare valore per tutti gli stakeholder, realizzando importanti risultati anche in contesti esterni difficili, in particolare durante il periodo segnato dall'emergenza sanitaria. Il Piano d'Impresa 2018-2021 è stato portato a termine conseguendo risultati in linea con gli obiettivi dichiarati.

Intesa Sanpaolo, una Banca già leader negli ambiti della sostenibilità e ESG, si presenta tra i principali operatori del settore ed è ben posizionata per cogliere le future opportunità, grazie a molteplici punti di forza fra i quali: la gestione proattiva e granulare dei rischi, un'indiscussa solidità patrimoniale, un modello di business distintivo, una posizione di primo piano in ambito ESG e la rafforzata leadership domestica in un Paese in forte ripresa dopo la pandemia.

Il Piano d'Impresa 2018-2021 ha integrato 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 ha saputo essere 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.

Tra le iniziative intraprese risalta il Fund for Impact, plafond creditizio istituito a fine 2018 e destinato all'erogazione di 1,5 miliardi di euro di credito ad impatto sociale a categorie con difficoltà di accesso al credito. Per le famiglie e le imprese colpite da terremoti e altri disastri naturali, il Gruppo ha attivato plafond dedicati, permettendo di erogare finanziamenti agevolati per circa 980 milioni di euro dal 2018. Per fronteggiare l'emergenza COVID-19, dall'inizio della pandemia sono stati sospesi ben 115 miliardi di euro<sup>1</sup> di rate dei mutui e dei finanziamenti esistenti per famiglie e imprese; circa 43 miliardi di euro<sup>2</sup> di finanziamenti sono stati erogati a valere sul Decreto liquidità. A favore della transizione verso un'economia sostenibile, green e circular, nell'orizzonte di Piano 2018-2021 Intesa Sanpaolo ha erogato 7,7 miliardi di euro per la circular economy rispondendo a una richiesta della clientela in crescita, a fronte del plafond stanziato da 6 miliardi di euro. Intesa Sanpaolo ha dimostrato di essere un acceleratore della crescita dell'economia reale in Italia, rendendo disponibili da inizio Piano oltre 290 miliardi di euro (rispetto ai 250 miliardi di euro fissati dal Piano 2018-2021) di nuovo credito a medio-lungo termine a famiglie e imprese, di cui 77 miliardi nel 2021; le aziende riportate in bonis dal 2014 sono circa 133.000, operazione che ha consentito di preservare 665.000 posti di lavoro.

L'attenzione all'inclusione ha portato dal 2018 a realizzare iniziative per ridurre la povertà infantile e supportare le persone in difficoltà fornendo circa 24,8 milioni di pasti, 1,5 milioni di posti letto, 296.250 medicinali e 249.200 capi di abbigliamento, superando ampiamente gli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021.

Inoltre, con riferimento alle iniziative culturali, fra i vari ambiti di intervento, Intesa Sanpaolo ha erogato nel quadriennio 2018-2021 un contributo monetario alla comunità per Arte e Cultura pari a circa 144 milioni di euro.

Fattori abilitanti sono le Persone, che continuano ad essere la risorsa più importante di Intesa Sanpaolo, e il completamento della trasformazione digitale, che ha consentito di incrementare i livelli di efficienza e di offrire prodotti e servizi sempre più 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. Sulle persone si è sempre investito nella formazione (13 milioni di ore erogate nel 2021, superando l'obiettivo di Piano di 11,9 milioni annui) e, soprattutto durante il contesto pandemico, nella tutela della salute, consentendo a 78.000 persone di lavorare in smartworking.

Il Gruppo, nella propria strategia, ha saputo tener in considerazione gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile fissati dalle Nazioni Unite (SDGs – Sustainable Development Goals) e ha fornito 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 della Banca. Intesa Sanpaolo ha saputo cogliere tutte le opportunità per rafforzare il ruolo centrale della sostenibilità nel quadro della propria strategia complessiva.

Intesa Sanpaolo si è posta, con il Piano d'Impresa 2018-2021, obiettivi che generano valore per i propri stakeholder e per il raggiungimento dei quali sono stati sviluppati i principali progetti strategici di Gruppo (vedi Bilancio 2021, pag. 54 [\[1\]](#)).

Con il nuovo Piano d'Impresa 2022-2025, la Banca, oltre ad offrire la migliore esperienza professionale per le proprie Persone, si è posta l'obiettivo di continuare a generare valore per tutti gli stakeholder e allo stesso tempo costruire una banca profittevole, innovativa e sostenibile. Il Gruppo ha l'ambizione di essere un Wealth Management, Protection & Advisory leader nel panorama europeo, caratterizzato da Zero-NPL, dalla forte spinta digitale e dal focus sulle commissioni, rafforzando ulteriormente la leadership in ambito ESG con una posizione ai vertici mondiali per impatto sociale e grande focus sul clima (per maggiori dettagli vedi pag. 213).

<sup>1</sup> Moratorie accordate sino al 31.12.21 (flussi), inclusi i rinnovi, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.

<sup>2</sup> Al 31.12.21, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.

Essere una Banca forte per un mondo sostenibile 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 2021. Tra questi figurano:

Stakeholder	Benefici	Risultati 2021	Obiettivi di Piano al 2021 Valore cumulato 2018-2021
Azionisti	Cash payout ratio	2,9mld di euro di dividendi cash, pari a un payout ratio del 70%	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	~77mld di euro (~290 da inizio 2018)	~250mld di euro
Dipendenti	Spese del personale	~6,8mld di euro (~23,8 da inizio 2018)	~24mld di euro
Fornitori	Acquisti e investimenti	~3,1mld di euro (~11,5 da inizio 2018)	~11mld di euro
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	~2,8mld di euro (~10,2 da inizio 2018)	~13mld di euro

## PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO<sup>1</sup>

### PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA<sup>2</sup>

In un contesto pandemico in graduale miglioramento – fatta eccezione per le ultime settimane dell'anno, segnate dalla diffusione della nuova variante Omicron – e accompagnato da una vivace ripresa dell'attività produttiva, superiore alle aspettative, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha chiuso l'esercizio 2021 con un utile netto di 4.185 milioni, in miglioramento del 27,7% rispetto ai 3.277 milioni realizzati nel 2020. Va peraltro ricordato che l'esercizio di raffronto aveva beneficiato dell'effetto contabile netto positivo rilevato in conseguenza dell'operazione di acquisizione del Gruppo UBI Banca, pari a 684 milioni<sup>3</sup>, come pure della significativa plusvalenza derivante dalla cessione a Nexi del ramo aziendale relativo alle attività di acquiring nell'ambito dei sistemi di pagamento (1,1 miliardi), ma aveva altresì incorporato rettifiche di valore dell'avviamento della Banca dei Territori per 912 milioni.

In presenza di un generale miglioramento del contesto economico condizionato dall'emergenza pandemica, i proventi operativi netti del Gruppo Intesa Sanpaolo sono ammontati nel 2021 a 20.786 milioni, in aumento dell'1,9% rispetto ai 20.400 milioni dell'esercizio 2020. Tale dinamica è stata determinata dal positivo andamento delle commissioni nette (+9,3% a 9.540 milioni) e, in misura minore, degli altri proventi operativi netti (+55 milioni a 92 milioni), solo in parte contrastato dalla riduzione degli interessi netti (-4,6% a 7.900 milioni), dei proventi derivanti dall'attività assicurativa (-3,3% a 1.629 milioni) e del risultato netto delle attività e passività finanziarie al fair value (-3,0% a 1.625).

I costi operativi, pari a 10.920 milioni, hanno confermato la loro tendenza decrescente (-119 milioni, -1,1%), che ha interessato sia le spese amministrative (-5,8% a 2.899 milioni), le quali hanno tratto vantaggio dalle azioni di presidio portate avanti e dal manifestarsi delle prime sinergie derivanti dall'integrazione dell'ex Gruppo UBI,

(1) Per approfondimenti rispetto agli impatti del COVID-19 sulle performance finanziarie si rimanda al Bilancio Consolidato del Gruppo degli esercizi 2020 e 2021.

(2) I commenti si riferiscono, se non diversamente specificato, ai dati riclassificati e rideterminati pubblicati nel Bilancio consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I valori "rideterminati" dello schema di conto economico riclassificato tengono conto sia dell'acquisizione del Gruppo UBI e dell'ingresso delle partecipazioni totalitarie nelle società assicurative con le quali il Gruppo UBI aveva in essere partnership pluriennali – avvenuti nel corso del secondo trimestre – sia degli effetti delle correlate cessioni di sportelli realizzate nella prima parte dell'anno (si veda in proposito il paragrafo "Gli eventi rilevanti" del Bilancio Consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo). Per i dettagli sulla costruzione dei dati "rideterminati" si rinvia al capitolo "I risultati economici e gli aggregati patrimoniali" del Bilancio Consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al Bilancio Consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

(3) Come illustrato nella "Relazione sull'andamento della gestione" del Bilancio consolidato 2020, alla quale si rimanda, ai fini di una valutazione complessiva dell'effetto netto sul conto economico dell'operazione di acquisizione del Gruppo UBI Banca, oltre all'importo incluso nella voce "Effetti economici dell'allocatione del costo di acquisizione al netto delle imposte" del conto economico consolidato riclassificato, pari a 2.062 milioni (+2.505 milioni quale goodwill negativo e -443 milioni quali oneri correlati), devono essere considerati anche gli oneri di integrazione spesati, per complessivi 1.378 milioni al netto dell'effetto fiscale, nell'esercizio di efficacia della business combination ancorché non considerati nell'ambito del processo della PPA così come richiesto dall'IFRS 3.

sia gli ammortamenti (-0,6% a 1.248 milioni), anche in relazione a write-off di cespiti di UBI Sistemi e Servizi, incorporata nella Capogruppo in luglio.

Le rettifiche su crediti, che includono uno stanziamento addizionale di 1.615 milioni per accelerare la riduzione dei crediti deteriorati, si sono attestate a 2.766 milioni, in forte ridimensionamento (-38,4%) rispetto al dato contabilizzato nel 2020 (4.493 milioni), che scontava i maggiori accantonamenti dovuti alla revisione dello scenario a seguito dell'evento pandemico.

Il conto economico consolidato ha inoltre registrato:

- altri accantonamenti netti e rettifiche di valore nette su altre attività in aumento a 851 milioni, dai 365 milioni di raffronto. La voce risulta principalmente costituita dagli altri accantonamenti netti (al fondo per rischi ed oneri) fra i quali sono stati contabilizzati circa 295 milioni volti al rafforzamento delle riserve tecniche del comparto assicurativo<sup>4</sup> e 275 milioni di pertinenza della Capogruppo, principalmente per controversie legali;
- altri proventi netti (voce nella quale sono inclusi utili e perdite realizzati su investimenti, partecipazioni e attività finanziarie al costo ammortizzato diverse dai crediti, nonché proventi ed oneri non strettamente correlati alla gestione operativa) per 332 milioni (97 milioni nel 2020);
- utili delle attività operative cessate pari a 58 milioni (1.588 milioni contabilizzati nel 2020 che includevano, tra gli altri, 1.110 milioni quale plusvalenza dalla cessione a Nexi del ramo aziendale relativo alle attività di acquiring di Intesa Sanpaolo), riferiti alla riclassifica dei risultati degli sportelli ceduti dalla ex UBI Banca e dalla Capogruppo (convenzionalmente ricondotti a questa voce).

In seguito a tali appostazioni il risultato corrente lordo si è attestato a 6.639 milioni, evidenziando un progresso del 7,3% (+451 milioni).

Le imposte sul reddito si sono quantificate in 1.623 milioni, rispetto ai 1.510 milioni di raffronto.

Al netto delle imposte sono poi stati rilevati Oneri di integrazione e incentivazione all'esodo per 439 milioni, per circa 210 milioni (circa 320 milioni ante imposte) riconducibili alle uscite volontarie incentivate di cui all'accordo del 16 novembre 2021.

Sono inoltre stati rilevati Effetti economici dell'allocazione dei costi di acquisizione per -39 milioni, rispetto ai precedenti +1.960 milioni che includevano i 2.062 milioni di goodwill negativo relativo all'acquisizione del Gruppo UBI. Ancora di ammontare significativo è risultato l'ammontare degli Oneri finalizzati a mantenere la stabilità del sistema bancario per complessivi 511 milioni, invariati rispetto ai 513 milioni del 2020.

Con riferimento agli aggregati patrimoniali, al 31 dicembre 2021 i finanziamenti verso clientela avevano raggiunto i 465,3 miliardi, in aumento dello 0,5% rispetto a fine 2020 (+0,4% nel quarto trimestre). La dinamica complessiva dell'aggregato sintetizza in realtà una flessione del 34,1% a 7,1 miliardi dei crediti deteriorati, quale effetto delle iniziative di de-risking portate avanti, più che compensata dalla crescita dei crediti di natura commerciale e finanziaria.

Dal lato della provvista, anche nel corso del 2021 è proseguita la tendenza positiva della raccolta diretta da clientela, complessivamente aumentata del 5,5% a 555,6 miliardi.

La raccolta diretta assicurativa – che include anche le riserve tecniche – a dicembre 2021 totalizzava 204,5 miliardi, in aumento dello 0,6% nei dodici mesi.

Il favorevole andamento dei mercati finanziari unitamente ai buoni risultati dell'attività di collocamento hanno permesso alla raccolta indiretta da clientela di raggiungere i 719,2 miliardi, con un progresso nei dodici mesi del 9,3%, attribuibile allo sviluppo equilibrato di tutte le componenti.

Nel corso del 2021, persistendo lo stato di emergenza sanitaria, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha dato continuità alle iniziative avviate nel 2020 in seguito alla diffusione del virus COVID-19, volte a tutelare la salute dei dipendenti, dei fornitori e dei clienti, ad assicurare la continuità operativa e il presidio dei rischi, a contrastare gli effetti della pandemia a livello sociale ed economico.

Nel rinviare al Bilancio consolidato 2021 per un'illustrazione dettagliata degli impatti del contesto conseguente alla pandemia 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 2021, le attività liquide ammontano a 335 miliardi, di cui 192 miliardi 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 2021 a circa 132 miliardi, interamente

(4) Tenuto conto dell'eccedenza dei sinistri rispetto ai premi emessi e sulla base della stima degli oneri prospettici sulle polizze in relazione a uno squilibrio finanziario generatosi anche in conseguenza di un maggior utilizzo delle prestazioni da parte degli assicurati al termine dei lunghi periodi di lockdown.

costituite da TLTRO III.

Le fonti di raccolta sono stabili e ben diversificate, con raccolta diretta - bancaria - da clientela (inclusi i titoli emessi) costituita per l'84% dalla componente retail,

La raccolta a medio lungo termine wholesale è stata di 6,8 miliardi nel 2021, nel cui ambito risultano operazioni benchmark di obbligazioni senior non-preferred per 1,75 miliardi di euro, di senior green bond per 1,25 miliardi di euro e di Tier 2 per 1,5 miliardi di dollari (per circa il 92% collocate presso investitori esteri).

Il leverage ratio al 31 dicembre 2021 è pari a 6,6% applicando i criteri transitori in vigore per il 2021 e a 6,5% applicando i criteri a regime.

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 19,1%, il rapporto fra il Capitale di Classe 1 (Tier 1) del Gruppo e il complesso delle attività ponderate (Tier 1 ratio) si attesta al 16,4%.

Gli effetti della pandemia sui rischi del Gruppo continuano a mantenersi contenuti anche grazie agli effetti delle misure straordinarie poste in essere a partire dal 2020 e rinnovate nel corso del 2021.

Con particolare riferimento al rischio di credito, le misure straordinarie hanno limitato, nel periodo corrente, gli effetti della pandemia; un peggioramento potrebbe quindi palesarsi con il progressivo venir meno delle stesse. L'entità degli impatti per il Gruppo sarà strettamente connessa all'effettivo sviluppo del contesto macroeconomico e, in particolare, all'evoluzione dello scenario COVID-19, all'emergere di eventuali nuove situazioni di incertezza che si dovessero verificare, nonché all'efficacia nel lungo periodo delle citate misure di sostegno. 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 ed è stato confermato che, in caso di deviazione avversa dello scenario rispetto a quanto previsto dalle Banche Centrali – anche attraverso l'attivazione di specifiche azioni – il Gruppo sarebbe in grado di rispettare i vincoli regolamentari e i limiti, più stringenti, fissati internamente.

Indicatori economici [mln di euro]	2020	2021
Finanziamenti verso clientela	462.802	465.254
Raccolta diretta bancaria	526.765	555.565
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche	203.211	204.479
Patrimonio netto consolidato	65.894	63.775
Utile netto consolidato	3.277	4.185
Dividendi	2.626	2.932
Capitalizzazione media di borsa	44.535	44.185
Totale attività	1.034.002	1.069.003
Valore economico generato	19.490	20.037
Valore economico distribuito	-16.271	-15.527

Dati a raffronto riesposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in dismissione.

## DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E SUA DISTRIBUZIONE

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

Il valore economico generato, che nell'esercizio 2021 è stato di oltre 20 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:

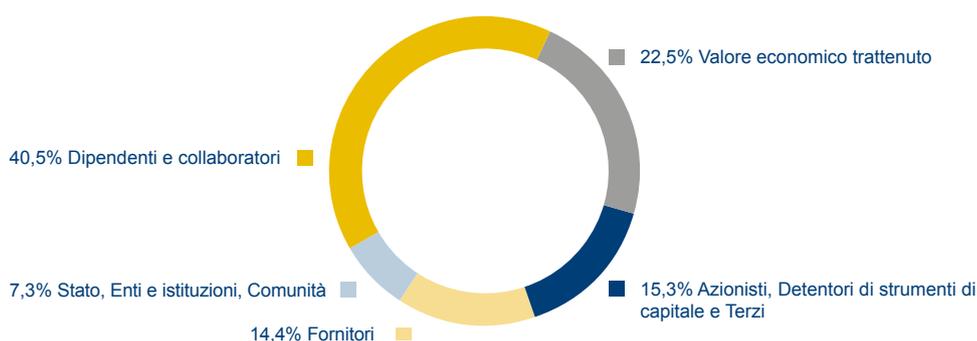
- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di circa il 41% del valore economico generato, per un totale di oltre 8 miliardi. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari;

- i fornitori hanno beneficiato di oltre il 14% del valore economico generato, per complessivi quasi 3 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di quasi 1,5 miliardi, pari al 7% circa del valore economico generato e riferibili per oltre 1 miliardo ad imposte indirette e tasse, 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 15% circa del valore economico generato, per un ammontare complessivo di circa 3 miliardi, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto. In particolare, il dividendo a saldo proposto è pari a 1.533 milioni (oltre ai 1.399 milioni di acconto dividendi pagato a novembre 2021, per complessivi 2.932 milioni a valere sull'utile 2021). Per ulteriori dettagli sul punto si rimanda alle Proposte all'assemblea del Bilancio separato di Intesa Sanpaolo S.p.A.

Il restante ammontare del valore economico generato, circa 4,5 miliardi, è stato trattenuto dal sistema impresa ed è prevalentemente costituito dalla fiscalità anticipata e differita, dagli ammortamenti e dagli accantonamenti a fondi rischi e oneri.

## RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2021

VALORE ECONOMICO	Milioni di euro	
VALORE ECONOMICO GENERATO	20.037	100,0%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-15.527	77,5%
Dipendenti e collaboratori	-8.106	40,5%
Fornitori	-2.894	14,4%
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	-1.460	7,3%
Azionisti, Detentori di strumenti di capitale e Terzi	-3.067	15,3%
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>4.510</b>	<b>22,5%</b>



# Integrità nella condotta aziendale

## I TEMI RILEVANTI

Lotta alla corruzione	pag. 84
Contrasto al riciclaggio	pag. 86
Rispetto della normativa fiscale	pag. 87
Tutela della libera concorrenza	pag. 90
Rispetto della privacy e protezione dei dati	pag. 90
Rispetto delle norme giuslavoristiche	pag. 92
Le attività di audit	pag. 92
Contenzioso e sanzioni	pag. 93

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo riconosce che l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni ricopre un significativo rilievo, anche dal punto di vista strategico e, pertanto, agisce nella convinzione che il rispetto delle regole e la correttezza negli affari (lotta alla corruzione attiva e passiva, contrasto al riciclaggio, rispetto della normativa fiscale, tutela della libera concorrenza, rispetto della privacy e delle norme che regolano i rapporti di lavoro) costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia e la trasparenza.

Intesa Sanpaolo ritiene, infatti, che il rispetto delle regole favorisca la creazione e il mantenimento di un contesto economico competitivo e la tutela dei diritti dei clienti, contribuendo così allo sviluppo del territorio e della comunità.

Il Gruppo è impegnato infatti nel perseguire gli obiettivi aziendali con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti, prevedendo standard elevati di compliance per tutte le persone del Gruppo.

## INDICATORI DI PERFORMANCE e RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>75.893 persone del Gruppo formate (78,5% del totale)</li> <li>248.739 ore erogate</li> </ul> La formazione su anticorruzione e antiriciclaggio è obbligatoria e segue cicli pluriennali, anche secondo le prescrizioni locali
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti di persone del Gruppo	0
	Licenziamenti per corruzione	0
	Consulenze e clearing interni su operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione	374
	Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ottenuta la conferma della certificazione ISO 37001 Antibribery Management System, a seguito della seconda ed ultima verifica annuale (audit di mantenimento) da parte della società di certificazione incaricata</li> </ul>
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>65.336 persone del Gruppo formate (67,6% del totale)</li> <li>1.532.000 ore erogate</li> </ul>
	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono state richieste consulenze e clearing per 111 iniziative, di cui 55 consulenze e 30 clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti); le rimanenti sono ancora in corso</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE e RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021
Rispetto della privacy e protezione dei dati	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>62.541 persone del Gruppo formate (64,7% del totale)</li> <li>86.632 ore erogate</li> </ul>
	Casi di perdita o furto di dati della clientela	<ul style="list-style-type: none"> <li>In Italia valutati 43 casi, per 40 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 3 casi si è proceduto con la notifica all'Autorità Garante.</li> <li>Nel perimetro estero UE sono stati rilevati 39 casi di presunta violazione di dati personali, per 34 dei quali i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, i restanti 5 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>75.721 persone del Gruppo formate (78,3% del totale)</li> <li>1.853.422 ore erogate</li> </ul>
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> <li>35 segnalazioni, di cui 2 giudicate non pertinenti; per 33 sono stati avviati specifici accertamenti</li> </ul>

### POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo vuole agire da interlocutore attendibile e qualificato per i regolatori. In tale contesto, il Gruppo aderisce attivamente ai principi del Global Compact delle Nazioni Unite che prevedono lo sviluppo di politiche per la lotta alla corruzione, per la tutela dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e per il rispetto dell'ambiente. Il Gruppo ha definito e attuato un articolato sistema di valutazione dei rischi, diffuso sulle strutture aziendali e applicato secondo i criteri di risk-assessment. Il rispetto delle regole e l'integrità della condotta aziendale sono inoltre assicurati da attività di compliance dedicate al presidio del rischio in materia di anticorruzione, antiriciclaggio e tutela della concorrenza. Il Gruppo si conforma al principio di collaborazione attiva nell'azione di prevenzione di tali fenomeni che rappresentano una grave minaccia per l'economia legale.

Intesa Sanpaolo segue l'evoluzione della normativa fiscale internazionale guidata dall'OCSE per contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti da paesi ad alta fiscalità verso quelli a bassa fiscalità, con l'impegno costante di rispettarne i principi. Intesa Sanpaolo è impegnata costantemente nell'attuazione degli interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a rispondere adeguatamente alle esigenze di tutela della privacy.

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

### LOTTA ALLA CORRUZIONE

Il Codice Etico di Gruppo prevede che gli obiettivi aziendali siano perseguiti con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti. Riconosce il rilievo strategico dell'attività volta a garantire l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni prevedendo standard elevati di compliance per tutte le persone del Gruppo, sanciti anche dal Codice di Comportamento. Si stabilisce, inoltre, che Intesa Sanpaolo è impegnata a contribuire alla lotta contro la corruzione, sostenendo le Linee Guida dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e i principi anticorruzione statuiti dalle Nazioni Unite 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 D. Lgs. 231/01 (Decreto) prevede un regime di responsabilità amministrativa delle Società per alcuni reati o illeciti specificamente individuati, commessi nel loro interesse o vantaggio. Intesa Sanpaolo si è da tempo dotata del Modello di organizzazione, gestione e controllo che definisce i principi di controllo e di comportamento da adottare per ridurre il rischio di commissione dei reati o illeciti previsti dal Decreto tra i quali la corruzione e i reati ambientali.

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

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

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

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

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

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

Ferma restando l'autonoma responsabilità di ciascuna società di diritto italiano del Gruppo in ordine all'adozione e all'efficace attuazione di un proprio Modello, Intesa Sanpaolo nell'esercizio della sua funzione di Capogruppo impartisce criteri e direttive di carattere generale e verifica la rispondenza dei Modelli delle società a tali criteri e direttive. Nel corso del 2021 le società italiane del Gruppo hanno pressoché completato l'aggiornamento del Modello, in linea con quello della Capogruppo, in relazione all'evoluzione della normativa esterna (D. Lgs. n. 75/2020 in materia di lotta contro le frodi che ledano gli interessi finanziari dell'UE).

Al fine di consentire all'Organismo di Vigilanza una visione d'insieme sulla pianificazione delle attività delle diverse strutture di controllo, la funzione Compliance raccoglie annualmente dalle strutture preposte i piani delle attività di controllo 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 ed elabora eventuali azioni di rafforzamento.

I responsabili delle unità organizzative coinvolte nei processi sensibili ai sensi del Decreto, mediante un processo di autodiagnosi complessivo sull'attività svolta, attestano l'attuazione del Modello.

Infine, è assicurata una costante attenzione alla formazione e diffusione della cultura di compliance: a tal riguardo si è conclusa l'iniziativa di formazione a distanza per il triennio 2019-2021.

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

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

- alcun tipo di corruzione, in qualsiasi forma, modo o giurisdizione essa si manifesti, neanche ove attività di tal genere dovessero essere eventualmente ammesse, tollerate o non perseguite ai sensi delle normative vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera;

- qualsiasi condotta avente a oggetto l'offerta o l'accettazione di denaro o altra utilità – direttamente o indirettamente – con l'obiettivo di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa.

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

Le Linee Guida Anticorruzione sono state approvate e adottate dalle società italiane ed estere del Gruppo.

Nel corso del 2021 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 aggiornate le normative di processo in tema di cessione dei crediti deteriorati, partecipazioni finanziarie, gestione del patrimonio immobiliare e reclutamento e selezione delle persone in ruoli dirigenziali.

Ad aprile 2021 Intesa Sanpaolo ha ottenuto la conferma della certificazione ISO 37001 Antibribery Management System, a seguito del processo della seconda ed ultima verifica annuale (audit di mantenimento) da parte della società di certificazione incaricata.

Il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo, considerati i rilevanti rischi potenziali dell'ambito normativo, ha deliberato, nella riunione del 23 marzo 2021 di rinnovare il processo di certificazione per il triennio 2022-2024, ampliando il perimetro di certificazione al Gruppo. Il perimetro di certificazione è coincidente con le società italiane ed estere del Gruppo consolidate nel Risk Assessment Anti Financial Crime di Gruppo, oltre alle società assicurative del Gruppo operanti nel ramo danni.

In corso d'anno sono state evase dalla Direzione Centrale Anti Financial Crime 374 pratiche tra consulenze e clearing aventi ad oggetto specifiche operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione, con particolare riferimento ai temi di acquisto, gestione e cessione di partecipazioni ed altri asset, beneficenze, sponsorizzazioni, rapporti con fornitori, assunzione di personale e omaggi.

Nel corso del 2021 si sono tenute specifiche iniziative formative in aula nei confronti del personale di compliance e, infine, è proseguita l'erogazione del corso e-learning rilasciato nei confronti delle persone del Gruppo operanti nelle società italiane e nelle filiali estere. Inoltre, è stato realizzato un corso formativo nei confronti di persone del Gruppo che operano nelle società estere con fruizione obbligatoria entro marzo 2022. 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 2021, in particolare, sono state completate le attività:

- del programma volto all'integrazione dell'ex Gruppo UBI Banca nel Gruppo Intesa Sanpaolo;
- previste dal piano di rimedio a fronte dei rilievi derivanti dall'ispezione effettuata dall'UIF tra 2019 e 2020 volta in particolare al rafforzamento del processo di scambio delle informazioni relative alle operazioni infragruppo cross-border potenzialmente sospette;
- residuali per l'adeguamento al Decreto di recepimento della V Direttiva Antiriciclaggio.

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 2021 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.
- **Rischi di frode fiscale commessa da terzi soggetti.** Ci si riferisce al rischio di incorrere in violazioni di norme tributarie in conseguenza di condotte fiscali fraudolente poste in essere da soggetti terzi.

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

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

- adottano comportamenti conformi alle indicazioni ricevute dalla Funzione fiscale, con riferimento a 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 mitigarne gli effetti;
- eseguono le previste attività di presidio di primo livello nella gestione del rischio fiscale;

- sono responsabili dell'implementazione delle azioni individuate, di concerto con Controlli Fiscali, per mitigare i rischi fiscali che insistono sui processi di propria competenza.

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

- allineamento normativo, rivolto a monitorare la normativa esterna e a tradurla in linee guida, processi e procedure interne, attraverso:
  - le attività di identificazione nel continuo e interpretazione della normativa esterna applicabile alla Banca, tramite il monitoraggio continuativo delle fonti normative esterne e il consolidamento, in caso di evoluzioni normative, di un'interpretazione univoca e condivisa;
  - la valutazione dell'impatto delle norme applicabili sui processi e sulle procedure aziendali e conseguente proposizione di modifiche organizzative e procedurali finalizzate ad assicurare un adeguato presidio dei rischi di non conformità;
- consulenza e assistenza agli Organi aziendali e alle altre strutture della Banca e valutazione preventiva della conformità alla normativa vigente (clearing) di operazioni (routinarie e non routinarie), nuovi prodotti e servizi da avviare alla commercializzazione, progetti innovativi;
- interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate, nei casi in cui i valori di esposizione al rischio superino la soglia di materialità concordata. Se l'orientamento fiscale che Intesa Sanpaolo intende adottare non dovesse essere condiviso dall'Agenzia delle Entrate, la sua definitiva adozione deve essere approvata dal Consiglio di Amministrazione;
- monitoraggio del Tax Control Framework (Assurance): il presidio del rischio di non conformità si concretizza, oltre che in attività preventiva, nella verifica successiva dell'adeguatezza e dell'effettiva applicazione dei processi e delle procedure interne e degli adeguamenti organizzativi suggeriti per la sua prevenzione oltre che, più in generale, mediante il controllo dell'effettivo rispetto della normativa esterna e interna da parte delle strutture aziendali. L'attività di controllo sul Tax Control Framework 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'Agenzia delle Entrate in sede di adempimento collaborativo, nonché in merito agli esiti delle attività di verifica, anche sull'adeguatezza del TCF, eseguite nel corso del periodo dal Responsabile dei controlli in materia fiscale. Il Responsabile della Funzione fiscale provvede, inoltre, a comunicare tempestivamente agli Organi Sociali le questioni e gli eventi di non conformità considerati di particolare rilevanza;
- processo di gestione del rischio fiscale di natura interpretativa: le attività di allineamento normativo e consulenza e clearing, nonché la predisposizione delle dichiarazioni fiscali comportano scelte interpretative sulla normativa applicabile. Nell'effettuare tali scelte, la Funzione fiscale deve valutare il grado di certezza della posizione che intende adottare. Ove l'interpretazione presenti un grado di incertezza elevato e abbia un impatto rilevante sull'operatività aziendale la Funzione fiscale provvede a misurare l'esposizione al rischio fiscale, la cui assunzione viene deliberata, in funzione della relativa rilevanza, secondo le soglie approvative indicate nelle Linee Guida. Le metodologie di valutazione del grado di certezza dell'interpretazione e del relativo impatto sull'operatività della Banca e di determinazione del rischio fiscale sono definite da apposita normativa interna e condivise fra la Funzione fiscale e la Direzione Centrale Compliance, Governance 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 2021<sup>1</sup> il Gruppo, oltre a imposte indirette per 1.170 milioni, ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell'esercizio per 1.623 milioni per la massima parte in Italia, dove sono stati realizzati la maggior parte dei proventi operativi netti, come risulta dalla tabella che segue.

(1) I commenti si riferiscono ai dati riclassificati e rideterminati pubblicati nel Bilancio consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo, cui si rinvia per ulteriori dettagli o approfondimenti.

Dati 2021 [mln di euro]	Italia	Europa	Resto del mondo
Imposte sul reddito	-1.041	-480	-102
Proventi operativi netti	16.454	3.471	861

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

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

## TUTELA DELLA LIBERA CONCORRENZA

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

Nel Codice Etico di Gruppo, Intesa Sanpaolo dichiara il suo impegno a competere lealmente nel mercato e cooperare con altri soggetti economici, privati e pubblici, ogni qualvolta sia necessario per rafforzare la capacità complessiva dei Paesi dove il Gruppo opera. La Banca è costantemente impegnata nella gestione delle relazioni con istituzioni e organismi, nel presidio della normativa esistente e in un'attenta attività di advocacy sulle eventuali proposte di legge che possano incidere sulle attività del Gruppo e dei suoi stakeholder a livello nazionale, europeo e internazionale in un'ottica sia di contenimento del rischio legale, economico e reputazionale sia di valorizzazione di nuove opportunità.

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

Anche nel 2021 è proseguita l'attività di sensibilizzazione e diffusione della cultura di compliance antitrust all'interno del Gruppo attraverso la realizzazione di 11 clip Web TV, la pubblicazione di 14 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 a livello Italia un corso dedicato, accessibile dal 2021 anche dalle Banche/Società estere del Gruppo in lingua inglese.

## RISPETTO DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

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 ed ha completato altresì al termine del 2021 gli 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 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. Il Data Protection Officer si avvale del supporto della Funzione Privacy della Direzione Centrale Tutela Aziendale, la cui struttura organizzativa si è evoluta nel corso dell'anno 2021 e risulta ora articolata in Consulenza Privacy - Rapporti con il Garante Privacy e gli Interessati - Controlli e Reporting Privacy, per meglio rispondere alle specificità operative. La Funzione Privacy valuta preventivamente la conformità di nuovi prodotti, le 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 con le quali ha sottoscritto appositi accordi di service, 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 accentrata, 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 2021 sono pervenute in Italia 140 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (di cui 113 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) e 15 richieste (di cui 11 a fronte di reclami da parte di clienti e 4 a titolo di richieste di informazioni/documenti) da parte del Garante per la protezione dei dati personali nei confronti di Società appartenenti al Gruppo per le quali sono stati forniti i necessari riscontri.

Nel 2021 sono stati valutati in Italia 43 casi (di cui 26 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) di perdita o furto di dati di clienti del Gruppo (Data Breach) per 40 dei quali (di cui 25 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notificazione all'Autorità Garante; per i restanti 3 casi è stato invece ritenuto necessario o prudenziale procedere alla notifica all'Autorità Garante e/o agli interessati.

Le Società estere con sede nell'Unione Europea hanno riportato complessivamente 39 incidenti/eventi di presunta violazione di dati personali, di cui 5 riportati alle Autorità locali mentre per i restanti 34 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 delle persone del Gruppo e offrire un contributo positivo alla produttività con risposte evolute e innovative nell'area della previdenza, dell'assistenza e dei servizi a favore delle famiglie, dell'educazione e della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. In generale, il numero di cause intentate su questioni di lavoro è quantitativamente modesto: nel 2021 sono state notificate 40 cause per violazioni di norme giuslavoristiche e ne sono state chieste 149. Le principali tipologie di contenzioso in corso riguardano la cessazione del rapporto di lavoro – cessazione ramo d'azienda (Intrum), danni da dequalificazione e mobbing, mansioni superiori e impugnativa di sanzioni disciplinari (nel 2021 comunque non risultano notificate cause di persone del Gruppo in servizio che abbiano quale oggetto esclusivo il mobbing). Non risultano evidenze per casi di discriminazione che hanno portato a istruttorie per provvedimenti da definire secondo procedimenti o processi formali. 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 2021 è proseguita l'iniziativa di formazione iniziata nel 2020 volta a massimizzare la conoscenza del Codice Interno di Comportamento di Gruppo in un'ottica di prevenzione del rischio; dopo il primo intervento formativo a carattere generale sono stati resi fruibili a tutte le persone ulteriori tre corsi obbligatori su specifiche tematiche del Codice. Analoghe iniziative di formazione sono state avviate in materia di "Regole per il contrasto alle molestie sessuali", materia per la quale è stato attivato in due occasioni il tavolo di lavoro interfunzionale per la gestione di potenziali casistiche della specie. A tali interventi formativi, destinati a tutto il personale, si è aggiunta inoltre una specifica formazione rivolta ai Chief ed Executive Director (c.d. Compliance Talks) e una serie di interventi gestiti insieme alle strutture territoriali di Audit aventi ad oggetto la Risk Culture rivolti ai Direttori di Filiale e Direttori di Area provenienti da ex UBI Banca o di nuova nomina al fine di coinvolgere le Funzioni di Business su dette tematiche, nell'ottica di accrescere la consapevolezza dei rischi e la proattività nell'identificare in anticipo quelli emergenti e prospettici. D'intesa con la Divisione International Subsidiary Banks, sono stati infine 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. Sono state nello specifico coinvolte 13 società estere che hanno recepito nei rispettivi organismi societari il testo del Codice di Gruppo italiano tradotto in lingua inglese, che è diventato pertanto parte del corpo normativo delle stesse. A seguito di tale approvazione sono stati avviati dei tavoli di lavoro con le singole società al fine adeguare/armonizzare i rispettivi codici per renderli rispettosi sia del regolamento di Gruppo sia delle leggi locali. Si sono già conclusi i lavori per Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Bank Romania, VÚB Bank, Pravex Bank, Eximbank e Alexbank. Proseguiranno nel 2022 i restanti tavoli di lavoro e verrà avviata l'analoga attività di recepimento e armonizzazione con le realtà estere gestite dalla Divisione IMI Corporate & Investment Banking e da Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking.

## 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, ICT, rete filiali, società prodotto, ecc.). La pianificazione tiene conto delle indicazioni emerse nella fase di "analisi dei rischi", delle richieste degli Organi Amministrativi e di Controllo aziendali e 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.

Nel 2021, a conclusione del processo di integrazione tra Intesa Sanpaolo e UBI Banca, è stata rivista

l'articolazione delle strutture del Chief Audit Officer, creando tra l'altro la DC Audit Global & Strategic Risks, cui compete anche il presidio trasversale dei rischi connessi alle tematiche ESG.

La funzione di Internal Audit, come previsto dagli standard internazionali, è sottoposta almeno ogni cinque anni a una Quality Assurance Review esterna. La più recente 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 nel Piano Annuale sottoposto all'approvazione degli Organi. Sul perimetro estero le attività di audit sono articolate in modo da assicurare il monitoraggio diretto delle filiali estere di Intesa Sanpaolo e da garantire il presidio sulle Strutture Centrali e sulle Banche e Società delle Divisioni International Subsidiary Banks, Private e Asset e IMI CIB (per le Banche estere, gli Uffici dedicati di Capogruppo assicurano la governance delle attività svolte dalle unità di audit locali e, ove necessario, una diretta attività di audit).

Riguardo le attività di audit condotte nel 2021 su Strutture Centrali, Banche e Società del Gruppo, sono state completate le attività sulle 258 Aree di Rischio individuate in fase di pianificazione, con il perfezionamento di 308 attività di verifica (69 delle quali "straordinarie", originate da richieste specifiche di Organi Aziendali, Autorità di Vigilanza o da accadimenti/circostanze che si verificano dopo il perfezionamento della pianificazione annuale<sup>(1)</sup>). Nel 2021 sono state segnalate come rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001, 100 attività di verifica. Tra queste, 8 hanno riguardato il rischio corruzione; queste ultime verifiche hanno riguardato 9 Aree di Governo/Divisioni (alcuni interventi hanno riguardato più Aree di Governo/Divisioni).

Circa gli interventi che hanno riguardato direttamente o indirettamente aspetti legati alle policy sociali ed ambientali, nel 2021 sono state svolte 36 attività di audit. Si precisa comunque che anche altre attività di audit possono più marginalmente riguardare anche aspetti ESG: ad esempio, interventi attinenti erogazione e gestione del credito possono riguardare anche aspetti legati alle regole sull'operatività in settori valutati sensibili sotto il profilo ESG.

A fine 2021 si è concluso inoltre un primo intervento di audit trasversale sulle tematiche ESG, per analizzare lo stato del framework interno e le progettualità in corso all'interno di un più articolato programma pluriennale di verifiche su tali temi.

## 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 le persone del Gruppo (anche aziende fornitrici e di consulenza) 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 2021 sono state ricevute 35 segnalazioni, di cui 2 giudicate non pertinenti mentre 33 hanno comportato l'avvio di specifici accertamenti.

## CONTENZIOSO E SANZIONI

Al 31 dicembre 2021 risultavano pendenti a livello di Gruppo circa 43.900<sup>(2)</sup> vertenze, diverse da quelle di tipo fiscale, con un petitum<sup>(3)</sup> complessivo di circa 3.700 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 2021 il valore complessivo della pretesa per contenziosi fiscali (imposta, sanzioni e interessi) è di 215 milioni di euro, rispetto ai 211 milioni di euro del 31 dicembre 2020.

In relazione al rispetto delle normative ambientali, per danni causati all'ambiente a seguito dell'operatività della Banca e in tema di salute e sicurezza, negli ultimi tre anni non sono emerse segnalazioni o sanzioni significative (vedi pag. 223).

Per quanto riguarda il contenzioso del lavoro, a fine dicembre 2021 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. 545-561) [i].

1 Sono stati inoltre completati 8 interventi di audit che erano in corso al 31/12/2020.

2 Sono incluse circa 25.000 controversie (di cui 19.500 circa sorte nel 2021) riferite alla controllata Banca Intesa Beograd, riguardanti azioni avviate dalla clientela che contesta la validità (1) di alcuni oneri previsti dai contratti di finanziamento, (2) degli oneri relativi all'assicurazione per i finanziamenti immobiliari (entrambe le tipologie di contenzioso sono comuni ad altre banche del paese). Per quanto numericamente significative, il valore medio delle richieste è assai contenuto: nel complesso il petitum legato alle due vicende risulta pari a poco più di 3 milioni di euro.

3 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.



Qualità del servizio e  
soddisfazione del cliente



# Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

## I TEMI RILEVANTI

Qualità del servizio	pag. 96
Tutela del cliente e vendita responsabile	pag. 101
Salute e sicurezza del cliente	pag. 102

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Gruppo è focalizzato nella fornitura di prodotti e servizi bancari, finanziari e assicurativi di eccellenza ai clienti, attivando leve di sviluppo per le realtà territoriali in cui opera. Il modello di servizio è organizzato per aree di business, con una struttura organizzativa che assicura il presidio in Italia e negli Stati esteri in cui opera. Il dialogo con la propria clientela rappresenta un impegno costante per il Gruppo, al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza. Intesa Sanpaolo rende chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni destinate al cliente in tutte le fasi della relazione con la Banca, attraverso semplicità del linguaggio e informative trasparenti.

Elementi di attenzione per il Gruppo sono inoltre il presidio della salute e della sicurezza delle persone: la gestione del rischio di sicurezza fisica riveste fondamentale importanza per la tutela dell'integrità fisica delle persone, siano esse collaboratori, clienti o fornitori.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021	Obiettivi al 2021
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Net Promoter Score (*)	NPS Retail: 21; NPS Exclusive: 19; NPS Imprese: 20; NPS Terzo Settore: 25; NPS Agribusiness: 14. Nel 2021, l'indagine è il risultato di circa 470.000 rilevazioni su clienti Retail, 72.000 rilevazioni su clienti Exclusive, 35.000 rilevazioni su clienti Imprese, 9.500 rilevazioni su clienti Terzo Settore e 13.400 rilevazioni su clienti Agribusiness	Rafforzare la qualità del livello di servizio
	Tempi medi di risposta a reclami e ricorsi della clientela (Capogruppo) rispetto alla normativa di riferimento (NR)	Prodotti e servizi d'investimento: 44,5 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 26,8 gg (vs NR 45 gg); Servizi di pagamento: 22,5 gg di calendario (vs NR 15 gg lavorativi); Ordinari: 21,5 gg (vs NR 60 gg)	Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti
	Numero di rapine	3 (5 nel 2020)	Attenzione continua alla sicurezza del cliente e dei collaboratori

(\*) L'NPS è un indicatore che esprime la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda, calcolato in punti indice (tra -100 e + 100) sottraendo la percentuale di detrattori (clienti insoddisfatti) alla percentuale di promotori (clienti fedeli all'azienda) ottenuta.

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori. Il 2021 è relativo ai soli clienti storici Intesa Sanpaolo e include per la prima volta le rilevazioni sui clienti Agribusiness, avviate a giugno 2021.

### POLITICHE AZIENDALI

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

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

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

#### NET PROMOTER SCORE – NPS®

L'NPS è un indicatore che esprime la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda, calcolato in punti indice (tra -100 e + 100) sottraendo la percentuale di detrattori (clienti insoddisfatti) alla percentuale di promotori (clienti fedeli all'azienda) ottenuta. Intesa Sanpaolo effettua le rilevazioni NPS via telefono, e-mail o Internet Banking sui clienti Privati, Aziende Retail, Imprese, Terzo Settore e Agribusiness.

Il sistema di ascolto si è ulteriormente evoluto nel corso del 2021:

- per l'NPS, includendo i clienti Agribusiness;
- per l'INS della Filiale Online, affiancando alle rilevazioni già presenti i nuovi customer feedback relativi al chatbot Ellis, un assistente virtuale con cui dialogare per semplificare la ricerca di informazioni e le richieste dei servizi amministrativi;
- per l'INS dei canali digitali, continuando l'attivazione di numerosi nuovi punti di contatto sui canali digitali (in particolare sull'App per i clienti Privati).

Nel corso del 2021 sono stati raccolti quasi 2 milioni di feedback complessivi dalla clientela, con un incremento del 22% rispetto al 2020.

Sono state inoltre analizzate 140.000 risposte relative a questionari inviati alle persone del Gruppo per rilevare la percezione interna su tematiche di processo e di relazione. In particolare, con il Programma Quality4Network è stato innovato, rafforzato e reso continuativo il monitoraggio della soddisfazione relativa ai servizi forniti dalle strutture centrali alla Rete, con l'obiettivo di migliorare la qualità erogata e percepita e rendere più semplice il lavoro delle persone del Gruppo, in particolare di quelle a contatto con la clientela.

Nel 2021 sono state introdotte alcune innovazioni tecnologiche volte a garantire maggiore inclusività delle survey e facilità di partecipazione per tutti i destinatari, sia clienti che persone del Gruppo. In tale ambito, tra le principali iniziative si evidenziano l'evoluzione delle survey per consentire completo e facile accesso a persone ipovedenti e l'implementazione della raccolta dei commenti vocali.

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2018	2019	2020	2021**
Retail*	16	20	21	21
Exclusive*	3	7	15	19
Imprese	20	11	22	20
Terzo Settore*	-	-	25	25
Agribusiness	-	-	-	14

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori. Nel 2019 è stato definito che il canale di rilevazione di riferimento è il canale telefonico; pertanto, 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.

(\*) Dal 2020, i risultati per Retail ed Exclusive si riferiscono al Modello di Servizio Privati in vigore da gennaio 2020, e sono messi a confronto con i risultati 2019 e 2018 (già pubblicati nelle relative DCNF), che corrispondevano ai segmenti Retail e Personal (entrambi a Modello di Servizio precedente). Inoltre, il dato 2020 include per la prima volta il Terzo Settore e nel Retail le rilevazioni sulle Aziende Retail.

(\*\*) Il 2021 è relativo ai soli clienti storici Intesa Sanpaolo e include per la prima volta le rilevazioni sui clienti Agribusiness, avviate a giugno 2021.

Escludendo i clienti ex UBI (sui quali sono state avviate le rilevazioni a maggio 2021), l'NPS è in crescita rispetto al 2020 sugli Exclusive, è stabile sui clienti Retail e Terzo Settore ed è in leggera diminuzione sulle Imprese.

Da maggio 2021 sono state avviate le rilevazioni sui clienti ex UBI che mostrano i seguenti risultati: Retail -9, Exclusive -13, Imprese -7, Agribusiness -16, Terzo Settore -11. I clienti ex UBI denotano un NPS inferiore rispetto ai clienti storici del Gruppo Intesa Sanpaolo a causa dei fisiologici cambiamenti legati all'integrazione, in particolare il cambio della filiale e del gestore della relazione; tuttavia, a partire dall'ultimo trimestre dell'anno, si rileva per questi clienti un'inversione di trend con NPS in miglioramento.

Durante l'anno è stato ulteriormente rafforzato il sistema di "close the loop", ovvero la chiusura del cerchio della qualità attraverso l'identificazione e la messa a terra di azioni concrete. Tra le evoluzioni si evidenziano l'individuazione dei referenti Qualità e Reclami e il potenziamento delle iniziative di ricontatto dei clienti, che consentono di rafforzare la relazione, valorizzare il dato di NPS raccolto e minimizzare il rischio di insoddisfazione e di reclamo grazie all'ascolto attivo. Infine, è stata realizzata una piattaforma che ha l'obiettivo di rendere più efficaci i processi di potenziamento continuo della qualità del servizio, monitorando in maniera puntuale gli ambiti di miglioramento individuati a partire dall'ascolto della voce dei clienti e dei collaboratori e la concreta realizzazione delle conseguenti azioni.

## IL REFERENTE QUALITÀ E RECLAMI: IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ IN RETE

La Divisione Banca dei Territori, per diffondere più efficacemente la cultura del "cliente al centro" e la qualità del servizio offerto, ha individuato un referente Qualità e Reclami per ciascuna Direzione Regionale e per le Direzioni Agribusiness e Impact. I referenti dialogano costantemente con le filiali, aiutando la diffusione omogenea delle buone pratiche su tutto il territorio, in collaborazione con la struttura Reclami e Qualità. La loro azione favorisce l'incremento dell'NPS e un potenziale contenimento dei reclami, attraverso l'individuazione di spunti di miglioramento da condividere con la rete nell'ambito di piani di intervento mirati.

## 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 che si occupano di gestire la relazione con la clientela 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 2021, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking (IMI CIB) ha progettato e realizzato le seguenti indagini:

- Indagine sulla soddisfazione del portale Inbiz e sull'adozione dei nuovi moduli di Client Journey (CJ), in particolare tesoreria, export e gestione utenze, sviluppata in più fasi, coinvolgendo circa 70 tesorieri e più di 1.200 utenti Inbiz.
- Circa 200 clienti Italia (Corporate, Global Banking & Sovereign Institutions e 52 clienti Corporate Estero) sono stati coinvolti in un progetto di ascolto qualitativo tutt'ora in corso per identificare gli investimenti e le evoluzioni dei clienti in ambito digitale, l'approccio verso il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), i bisogni digitali legati al mondo finanziario e le aspettative verso gli Istituti Finanziari in generale e IMI CIB in particolare.

- Circa 70 referenti, con ruolo di Investor Relator di aziende appartenenti al segmento STAR, sono stati coinvolti in una ricerca qualitativa online finalizzata a comprendere come la pandemia di COVID-19 ha impattato sulle loro attività, ma anche la capacità di reazione nel breve e le progettualità per il futuro. Il tasso di risposta è stato del 53,5%.
- Oltre 500 referenti aziendali nell'ambito della sostenibilità di clienti italiani e esteri sono stati invitati a partecipare a una ricerca che si propone di comprendere l'approccio e i bisogni delle aziende in merito alle tematiche ESG per offrire soluzioni in linea con il profilo aziendale e il contesto di mercato in continua evoluzione. Il tasso di risposta è stato del 16,8%.
- Circa 30 clienti sono stati intervistati telefonicamente in merito alla qualità del servizio offerto per i servizi di Commercial Acquiring, ossia i servizi inerenti al sistema dei pagamenti per le grandi aziende, con focus particolare all'assistenza "red-carpet". Il tasso di risposta è stato del 68%.
- 207 clienti sono stati coinvolti in una ricerca quantitativa online in ambito Trade Finance 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 40%. L'indice Net Promoter Score (NPS) è pari a 51.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLE BANCHE ESTERE

Nel 2021 la Divisione Banche Estere ha implementato un processo mensile di ascolto della clientela, coerente con la metodologia adottata dalla Capogruppo, volto a rilevare la qualità percepita dai clienti in merito al loro rapporto con la Banca, ai canali utilizzati e all'offerta di prodotti e servizi. In base alle evidenze emerse, le Banche hanno messo in atto specifiche iniziative volte a migliorare il livello di soddisfazione della clientela e nel 2021, questo progetto ha coinvolto VÚB Banka, PBZ e Banca Intesa Beograd (BIB).

Le indagini di benchmarking in CIB Bank, Banca Intesa Beograd (BIB), VÚB Banka, Intesa Sanpaolo Bank Slovenia, PBZ, Alexbank e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno coinvolto oltre 12.000 persone, di cui 2.400 clienti diretti. Inoltre, il programma di ascolto Instant Feedback – NPS, attivo in sette banche, ha consentito di raccogliere circa 190.000 opinioni della clientela relative ai loro momenti relazionali con la Banca.

Dal 2021 l'analisi dell'andamento dei reclami è stata estesa a tutte le controllate della Divisione. Per quanto riguarda la clientela PMI, nel 2021 sono state svolte indagini di Customer Satisfaction, sia interne che di benchmarking in CIB Bank, BIB e Intesa Sanpaolo Bank Albania, che hanno coinvolto oltre 3.700 imprese. Tra i maggiori punti di forza sono stati indicati la qualità del servizio, la capacità di ascolto del personale e la proattività nel proporre le soluzioni.

## L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLA DIVISIONE INSURANCE

Il sistema di rilevazione della Customer Satisfaction della Divisione Insurance coinvolge su base volontaria tutte le chiamate ricevute dal Servizio Clienti di Intesa Sanpaolo Vita e Intesa Sanpaolo Assicura tramite un questionario di due domande per la valutazione del Servizio. Nel corso dell'anno l'indagine sui clienti a valle delle telefonate con il Servizio Clienti ha ottenuto buoni risultati. In particolare, su una scala da 1 a 5, il voto medio è stato 4,3 nella soddisfazione generale e 4,3 nella gestione della chiamata.

L'iniziativa si affianca a quella già attiva per i clienti del business Danni che nel 2021 hanno espresso un livello di soddisfazione significativo; in particolare, su una scala da 0 a 10 i voti medi raccolti sono stati i seguenti: 8,9 per la richiesta di assistenza stradale; 8,6 per la gestione dei sinistri RC auto; 8,8 per la gestione dei sinistri Corpi Veicoli Terrestri (CVT); 7,9 per la richiesta di Assistenza in casa e 8,2 per la gestione dei Sinistri Casa.

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

Nel 2021 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, che ha tenuto conto delle peculiarità distintive dei due modelli di servizio.

L'indagine ha consentito di approfondire aspetti quali i diversi punti di contatto con il cliente tra cui la relazione con il Private Banker, l'assistenza alla clientela e i servizi online. All'indagine hanno risposto 30.589 clienti (21.582 per la Rete Fideuram, 5.876 per la Rete Sanpaolo Invest e 3.131 per la Rete Intesa Sanpaolo Private Banking). I risultati 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, unite alla sua cortesia.

Dall'indagine condotta sono emersi i seguenti aspetti:

- Reti Fideuram e Sanpaolo Invest: nell'attuale contesto, si rafforza ulteriormente l'apprezzamento per la solidità e l'affidabilità, per l'appartenenza a un grande Gruppo, per la multicanalità, per la presenza dei migliori professionisti e l'attenzione alle esigenze dei clienti. Tra gli strumenti di maggior valore nel rapporto con la Banca, i clienti indicano la consulenza finanziaria e patrimoniale ma anche l'online banking. Nel 2021 l'NPS è pari a 69 e il Customer Satisfaction Index (CSI) è pari a 8,5.

- Rete di Intesa Sanpaolo Private Banking: oltre all'appartenenza ad un grande gruppo, continuano ad essere molto apprezzate la professionalità dei banker e del personale di filiale, la comprensione delle esigenze dei clienti, la capacità di farli sentire privilegiati, nonché l'attenzione alla privacy e l'attitudine ad anticipare le criticità. Nel 2021 l'NPS è pari a 66 e il CSI è pari a 8,6.

### RILEVAZIONE SUI PRODOTTI ESG NEI CLIENTI DELLA DIVISIONE PRIVATE BANKING

Nei questionari di customer satisfaction rivolti ai clienti della Divisione Private Banking si è colta l'occasione per porre alcune domande dedicate alle tematiche relative agli investimenti sostenibili (Environmental, Social, Governance e Sustainable and Responsible Investment) al fine di indagare la conoscenza dei clienti e la propensione ad investire il patrimonio in prodotti con caratteristiche 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% di essi ritiene che gli investimenti ESG creino valore per sé stessi e per la comunità e l'ambiente, confermando il dato dello scorso anno. La percentuale sale al 59% e al 61% se si considerano rispettivamente la fascia di clienti private e la fascia di clienti con un profilo di rischio aggressivo o dinamico. In aggiunta, il 40% (31% nel 2020) dei clienti è disponibile ad investire più del 30% del proprio patrimonio in prodotti sostenibili.

Relativamente ai clienti Intesa Sanpaolo Private Banking emerge che tali tipologie di investimenti sono conosciute da oltre il 50% dei clienti coinvolti, che il 36% ne possiede già in portafoglio (27% nel 2020), e che oltre il 64% del campione, a parità di rendimento, preferirebbe investire in strumenti ESG/RSI.

### LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è impegnato in un dialogo costante con la propria clientela per mantenere la relazione su un livello di eccellenza. L'attenta e tempestiva gestione dei reclami e delle altre istanze con le quali i clienti manifestano insoddisfazione ha un'importanza fondamentale per consolidare il rapporto fiduciario e indirizzare situazioni di criticità. Le normative emanate dalle competenti Autorità di vigilanza prevedono, nell'ordinamento italiano, specifici adempimenti informativi da parte della Funzione di Compliance, con lo scopo di riferire agli Organi aziendali e alle autorità, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

L'impianto normativo, procedurale e organizzativo adottato dal Gruppo è definito dalle Linee Guida per la gestione dei reclami, degli esposti ad Autorità di vigilanza e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione alternativa delle controversie emanate dal Consiglio di Amministrazione della Banca il 5 luglio 2016 e aggiornate a ottobre 2021.

Nel 2021 sono state registrate complessivamente 146.575 istanze<sup>1</sup> a livello di Gruppo suddivise come segue:

- Divisione Banca dei Territori: il 2021 è stato caratterizzato, fra l'altro, dall'integrazione di UBI Banca in Intesa Sanpaolo. Ciò ha determinato reclami (2.798) inerenti, in particolare, a tematiche organizzative e di processo conseguenti alla migrazione dei rapporti. Tali istanze, concentrate nei primi mesi dell'esercizio, sono state oggetto di costante monitoraggio da parte del Progetto di integrazione al fine di individuare azioni correttive. Le istanze registrate sono state complessivamente 81.972 (in diminuzione del 13% rispetto al 2020) di cui 63.930 relative a Banche e Società del Gruppo<sup>2</sup> (-3% rispetto al 2020), 9.313 presentate a Prestitalia (-33%) e 8.729 presentate da ex clienti di Accedo (-38%). La diminuzione è riconducibile al progressivo ridursi delle istanze correlate all'emergenza COVID-19 e all'esaurirsi delle istanze relative alla tardiva/mancata evasione di richieste di documentazione finalizzate all'adesione al Fondo Indennizzo Risparmiatori (FIR) per il risarcimento dei danni conseguenti a investimenti in titoli emessi dalle ex Banche Venete. Aumentano le istanze relative, più in generale, alla qualità del servizio reso alla clientela, alle frodi sui sistemi di pagamento e a malfunzionamenti del sito e dell'APP. Per quanto attiene infine alla gestione dei reclami riferiti alla cessione del quinto dello stipendio/pensione (Prestitalia ed ex Accedo), la diminuzione è riconducibile agli adeguamenti effettuati alle procedure di estinzione anticipata di tale tipologia di finanziamento, in coerenza con l'indirizzo consolidatosi a seguito della sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del settembre 2019 (cd 'sentenza Lexitor') in materia di restituzione degli oneri up-front, sostenuti al momento della stipula del contratto. Nel corso del 2021 è stato definito l'esito di 60.087 reclami e reiterazioni, di cui 17.352 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 2.958 hanno comportato esborsi; inoltre, hanno comportato esborsi 2.764 reclami e reiterazioni riferiti alla pregressa attività di Accedo e 2.856 riferiti a Prestitalia. Escludendo le istanze presentate da ex clienti di Accedo e clienti di Prestitalia, che a fronte dell'estinzione anticipata di finanziamenti con cessione del quinto dello stipendio reclamano la restituzione pro-quota di commissioni e/o oneri pagati al momento dell'erogazione, si riportano di seguito i reclami e le reiterazioni presentati per le diverse categorie di prodotto/servizio:

- sistemi di pagamento: 20.984 istanze (+2%), di cui 17.883 reclami e reiterazioni, prevalentemente relativi agli esiti

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

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

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 di operazioni;

- tematiche organizzative e gestione e funzionalità dei siti internet: 18.785 istanze (+8%), di cui 18.358 reclami e reiterazioni. Tale crescita, non più determinata dagli effetti direttamente correlati all'emergenza sanitaria, è da ricondurre principalmente ad alcune criticità di natura organizzativa, già emerse negli anni precedenti ed amplificatesi in corso d'esercizio, essenzialmente inerenti alle difficoltà di contatto con la Banca lamentate dalla clientela ed al malfunzionamento del sito e della APP;
  - finanziamenti: 13.706 istanze (-11%), di cui 12.603 reclami e reiterazioni. La diminuzione è riconducibile al progressivo ridursi delle istanze correlate all'emergenza sanitaria (604 reclami e reiterazioni rispetto ai 2.841 del 2020);
  - conti correnti, depositi e dossier titoli: 6.505 istanze (-3%), di cui 6.157 reclami e reiterazioni, motivati da errori o ritardi nell'esecuzione delle operazioni, in gran parte riferiti alla ritardata o mancata estinzione dei rapporti, condizioni economiche e loro applicazione, difetti di comunicazione da parte della Banca;
  - prodotti assicurativi: 2.497 istanze (-10%), di cui 2.436 reclami e reiterazioni; le motivazioni prevalenti riguardano errori o ritardi nell'esecuzione delle operazioni e difetti di comunicazione;
  - servizi di investimento: 1.453 istanze (-48%), di cui 1.316 reclami e reiterazioni. La diminuzione è per lo più dovuta al progressivo esaurirsi delle istanze relative alla tardiva/mancata evasione di richieste di documentazione finalizzate all'adesione al Fondo Indennizzo Risparmiatori (FIR) per il risarcimento dei danni conseguenti a investimenti in titoli emessi dalle ex Banche Venete; i reclami della clientela contestano principalmente errori e anomalie su operazioni di compravendita di strumenti finanziari, ritardi nel trasferimento di titoli presso altri intermediari, e insoddisfazione per il rendimento dei prodotti finanziari.
- Divisione IMI Corporate & Investment Banking: il numero di istanze si conferma contenuto in ragione della tipologia di operatività svolta e di clientela servita, con 548 istanze ricevute dalle entità estere (535 su Banca Intesa – Federazione Russa, 8 di Filiali estere e 5 su Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg). Nel corso del 2021 sono state evase 549 istanze, di cui 316 accolte e, fra queste, 6 con esborso.
  - Divisione Private Banking: sono state registrate complessivamente 4.410 istanze, con un incremento pari al 18%. La maggior parte delle istanze è riconducibile ad errori di esecuzione di ordini dovuti a malfunzionamenti del nuovo sito 'Alfabeto'; 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 2021 è stato definito l'esito di 4.132 reclami e reiterazioni, di cui 1.927 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 294 hanno comportato esborsi.
  - International Subsidiary Banks: sono state complessivamente registrate 48.202 istanze, con una diminuzione del 6%. Le doglianze si concentrano principalmente su cinque società (VUB Banka, Privredna Banka Zagreb, Banca Intesa Beograd, CIB Bank e PBZ Card) che hanno registrato il 94% delle istanze della Divisione e sono riferite principalmente a frodi e/o disservizi sui sistemi di pagamento. Nel corso del 2021 sono state evase 49.285 istanze, di cui 23.047 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 4.675 hanno comportato esborsi.
  - Divisione Insurance: sono state registrate 11.233 istanze, (+10% rispetto al 2020); il perimetro di riferimento della rilevazione dei reclami è stato ampliato rispetto al 2020, comprendendo anche le nuove Compagnie entrate nel perimetro della Divisione nel 2021<sup>1</sup>. A perimetro omogeneo, si evidenzerebbe un incremento pari a quasi l'1%. Le istanze complessivamente registrate dalle Compagnie del comparto Vita sono sostanzialmente in linea con l'anno precedente; a perimetro omogeneo, escludendo le nuove Compagnie in perimetro, la dinamica dei reclami evidenzerebbe un decremento del 24%, focalizzato soprattutto sull'area liquidativa, che nel 2020 aveva registrato un incremento di reclami in ragione dei ritardi nella raccolta della documentazione relativa ai sinistri registrati nel periodo di emergenza COVID-19 e dell'andamento dei mercati finanziari che avevano influenzato negativamente i valori di liquidazione delle polizze a carattere finanziario. Le istanze complessivamente registrate dalle Compagnie del Comparto Danni evidenziano una crescita del 2%; Intesa Sanpaolo Assicura registra comunque un decremento del 9%, grazie alla diminuzione delle lamentele relative alle garanzie motor e a interventi migliorativi apportati all'area amministrativa a liquidativa. Infine, Intesa Sanpaolo RBM Salute registra una crescita del 20% rispetto al 2020, relativa al costante e progressivo incremento delle doglianze degli assicurati del Fondo Metasalute e del numero dei sinistri dopo la prima fase pandemica, circostanza che ha inciso fortemente sulla frequenza di contatto dell'assicurato con la Compagnia, nonché all'effetto risonanza, presso gli assicurati, riconducibile alla sanzione comminata da AGCM a luglio 2021. Nell'anno sono state evase 10.873 istanze, di cui 2.994 hanno trovato accoglimento; tra queste 215 hanno comportato esborsi.
  - Divisione Asset Management: sono state registrate 210 istanze, con una diminuzione del 23%, prevalentemente riconducibile al contenimento degli effetti della pandemia da COVID-19 che nel 2020 aveva fatto registrare un incremento dei reclami in ragione della volatilità dei mercati. Le contestazioni hanno riguardato principalmente l'operatività di Eurizon Capital SGR e in particolare la gestione collettiva del risparmio. Nel 2021 sono state evase 201 istanze, di cui 7 accolte con un esborso.

<sup>1</sup> Nel Comparto Vita: Assicurazioni Vita e Lombarda Vita (da aprile 2021); le due Compagnie sono state fuse per incorporazione in Intesa Sanpaolo Vita il 31 dicembre 2021. Nel Comparto Danni: Cargeas Assicurazioni (da maggio 2021).

## 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 offre ai clienti il più alto livello di tutela con il servizio di consulenza. Rispetto a operazioni relative a prodotti finanziari o servizi di investimento sono formulate raccomandazioni personalizzate coerenti con il profilo finanziario del cliente stesso. In tal senso è pienamente operativo un impianto di Regole specifiche alle quali il personale della Banca deve fare riferimento. Dall'entrata in vigore della Direttiva MiFID II e dei Regolamenti europei in tema di protezione degli investitori<sup>1</sup>, le Regole sono state rafforzate al fine di poter offrire un più alto livello di tutela agli investitori e maggiore trasparenza delle negoziazioni sui mercati degli strumenti finanziari. In particolare, Intesa Sanpaolo 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. 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 con il coinvolgimento delle varie strutture della Banca al fine di valutare tutte le caratteristiche del prodotto e indentificarne con chiarezza la platea a cui esso è destinato con un obiettivo di tutela per il cliente. Tale processo è costantemente oggetto di verifica da parte della Funzione Compliance per garantire il rispetto sostanziale e formale della normativa interna ed esterna e delle valutazioni sottostanti. Il processo di Product Governance permette di gestire con chiarezza le singole fasi che prevedono il concept, lo sviluppo, il clearing, l'approvazione ed il monitoraggio dei prodotti o servizi analizzati. Ogni attività vede la partecipazione di più strutture al fine di valutare le caratteristiche dei singoli prodotti e servizi, sia realizzati dalla Banca sia da produttori terzi, come richiesto dalla normativa<sup>2</sup>. I prodotti e servizi sono poi soggetti ad un periodico monitoraggio post-vendita al fine di valutarne la rispondenza nel tempo rispetto ai parametri di target market predefiniti e alle caratteristiche della clientela di riferimento.

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

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

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

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

## DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Intesa Sanpaolo ha avviato da tempo un dialogo aperto e costruttivo con tutte le Associazioni dei Consumatori appartenenti al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (Ministero Sviluppo Economico) e rappresentative a livello nazionale. In tale contesto ha rinnovato a luglio 2021 l'Accordo Quadro "Innoviamo le Relazioni 2.0" che prevede la formazione di 3 tavoli di confronto permanenti sulle tematiche di maggiore interesse: Prodotti e Servizi, Educazione bancaria-assicurativa e Rapporti territoriali; Normativa, Authority-Assistenza clienti e Conciliazione; Educational e Sostenibilità-Impact. Nel corso del 2021 sono stati svolti 4 tavoli tematici aventi ad oggetto: i Prodotti e servizi (superbonus); l'Assistenza clienti (frodì); il Rinnovo dell'Accordo Quadro 2021/2023; la Conciliazione.

Inoltre, nell'ottica di sviluppare ulteriormente la collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, sono stati avviati incontri con i delegati regionali di Valle d'Aosta, Liguria, Veneto, Marche, Umbria, Abruzzo, Puglia, Calabria, Sicilia. Nel 2021 le iniziative formative del Progetto "Mettere in comune competenze" hanno visto la realizzazione di 6 webinar con i delegati nazionali delle Associazioni, mentre a carattere territoriale sono stati svolti ulteriori 7 webinar che hanno coinvolto i rappresentanti regionali delle Associazioni del Sud Italia.

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

Nel corso dell'anno sono proseguite le attività di Conciliazione permanente quale strumento di risoluzione extragiudiziale adottato e gestito insieme alle Associazioni dei Consumatori. Nel 2021 sono pervenute 189 domande di conciliazione permanente.

## 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

Nell'ambito del presidio della salute e della sicurezza delle persone, la gestione del rischio di sicurezza fisica riveste fondamentale importanza per la tutela dell'integrità fisica delle persone, siano esse persone del Gruppo, clienti o fornitori.

A tal fine la Funzione Corporate and Physical Security opera in modalità diretta per le Società del perimetro Italia secondo un modello di gestione accentrato, o fornendo indirizzi e supporto alle Società che operano in base a un modello di gestione decentrato. Il presidio è basato sull'analisi del contesto di rischio in cui opera il Gruppo, condotta secondo metodologie e prassi consolidate a livello internazionale, e nello studio dell'evoluzione dei rischi e delle minacce in ottica prospettica. A seguito di tali valutazioni Corporate and Physical Security provvede ad aggiornare o a definire nuove strategie di difesa e le correlate contromisure di tipo formativo, organizzativo, tecnologico o umano metodologico. Inoltre, definisce i requisiti funzionali dei sistemi di sicurezza fisica e ne verifica l'efficacia nella mitigazione dei rischi; gestisce le segnalazioni di allarme che pervengono alla Control Room, per la loro verifica e l'attivazione delle azioni conseguenti.

Il ruolo di indirizzo e coordinamento funzionale per le Banche Estere è avviato con meccanismi di raccordo operativo con le Funzioni Decentrate di Security delle Banche della Divisione International Subsidiary Banks, in coerenza con quanto disposto dalle Linee Guida di Sicurezza Fisica per Il Gruppo Intesa Sanpaolo.

Per quanto riguarda la sicurezza degli spostamenti verso paesi esteri del Personale del Gruppo perimetro Italia, nel corso del 2021 sono state consolidate le iniziative in ambito Travel Security. È infatti operativo un sistema a supporto di questa mobilità e per l'analisi dei livelli di rischio Paese, attraverso l'adozione di metodologie appropriate. Inoltre, è attivo un monitoraggio costante dei viaggiatori all'estero e/o degli espatriati del Gruppo, al fine di mitigare eventuali incidenti e/o emergenze, anche con il supporto di Partner qualificati.

Relativamente ai rischi connessi ai reati di tipo predatorio, prosegue l'attività di analisi e misurazione dei rischi rapina e furto così come la verifica in loco del livello di protezione dei siti più esposti. Nel 2021 in Italia si è verificato 1 evento portato a termine e 3 tentativi di rapina, a fronte di 7 eventi portati a termine nel 2020, tenuto conto anche degli eventi ex UBI, e 4 tentativi. Anche per l'anno 2021 si conferma una riduzione degli eventi, del 64% rispetto al 2020. Per il rischio furto che generalmente, a differenza delle rapine, non impatta sulla salute e sicurezza delle persone, si sono registrati in corso d'anno 15 eventi di attacco alle macchine ATM (5 consumati e 10 tentati). Si segnala inoltre il crescente fenomeno degli attacchi alle apparecchiature ATM che

integrano tecniche di tipo fisico e informatico, nei confronti dei quali continua l'attività di rilevazione e contrasto. Altro ambito di presidio del rischio di attacco all'incolumità fisica dei collaboratori è costituito dagli accadimenti di tipo aggressivo, non a scopo predatorio, concretizzatisi ai danni delle persone del Gruppo. Il trend del fenomeno è in crescita nel corso degli ultimi anni. Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha avviato già da tempo azioni di rilevazione, analisi e contenimento. Il fenomeno è sotto osservazione anche da parte di ABI, per la sua crescita nel comparto dei servizi finanziari, nelle attività che prevedono il contatto con la clientela. Nel 2021 sono stati registrati 240 casi di aggressione (di cui 21 di tipo fisico, gli altri verbali), a fronte di 262 (di cui 19 di tipo fisico) nel 2020. Le azioni di mitigazione, potenziate nel corso del 2021, sono costituite dalla formazione rivolta al personale esposto al rischio e deputato alla gestione degli eventi, e alla rilevazione e gestione degli eventi stessi (indagini, supporto psicologico, azione legale) con il contributo della Divisione Banca dei Territori, delle Direzioni Centrali di Tutela Aziendale e del Legale e Contenzioso.

Nel 2021 le attività condotte da Corporate and Physical Security sono continuate anche in presenza delle limitazioni imposte dalla pandemia, proseguendo sia fisicamente attraverso sopralluoghi con assessment e analisi specifiche nei locali della Banca, sia da remoto attraverso l'utilizzo dei "data lake" del Gruppo e con interviste ai responsabili delle Strutture. In entrambi i casi la metodologia utilizzata si fonda sulla norma ISO 31000:2018, con l'obiettivo di prevenzione, per ridurre la probabilità di rapine e furti, e protezione, per ridurre l'impatto.



Innovazione, trasformazione  
digitale e cybersecurity

# Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity

## I TEMI RILEVANTI

Sostegno all'innovazione	pag. 106
I processi di digitalizzazione verso la Banca multicanale integrata	pag. 108
Il canale della rete fisica e l'integrazione con le strutture online	pag. 109
Cybersecurity	pag. 112

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

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, come definiti nel Piano di Impresa 2018-2021, consentono di offrire ai clienti prodotti innovativi e di qualità ampliando la gamma dei servizi, dei canali a disposizione e la loro accessibilità.

Fondamentale è il ruolo di Intesa Sanpaolo nel supporto alle imprese per lo sviluppo dei loro processi di innovazione, leva strategica chiave per rimanere competitive in un mercato in continua evoluzione.

Aspetti altrettanto qualificanti sono la capacità di soddisfare la clientela tramite una macchina operativa in grado di offrire soluzioni semplici, rispondenti alle esigenze, attribuendo importanza strategica alla sicurezza informatica. La protezione delle informazioni, dei clienti e in generale il ruolo attivo alla resilienza cibernetica del Paese rappresentano elementi di rilievo per la Banca e il continuo rafforzamento dei presidi di controllo attivati dal Gruppo permette di mantenere un approccio responsabile e trasparente nelle relazioni.

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (valore cumulato da inizio 2018 o valore 2020)	Obiettivi al 2021
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	Progetto Start-up	Analizzate circa ~780 start-up (~3.420 dal 2018) in 7 programmi di accelerazione con 209 startup assistite nel 2021 (~600 dal 2018) presentandole a selezionati investitori e attori dell'ecosistema (~6.150 fino ad oggi)	
	Estensione della piattaforma multicanale e trasformazione digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>~12,9mln di clienti multicanale (~+1,3mln rispetto al 2020, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21) pari a circa il 96% della clientela</li> <li>~8,1mln di clienti che usano l'App di Intesa Sanpaolo al 2021</li> <li>3,6mln di vendite digitali (+76% rispetto al 2020, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21)</li> </ul>	70% delle attività digitalizzate nel 2020
	Blocco di transazioni fraudolente	<ul style="list-style-type: none"> <li>47 Società del Gruppo inserite nel Modello di cybersecurity (100%)</li> </ul>	100% delle Società del Gruppo inserite nel Modello di cybersecurity
	Formazione alle persone del Gruppo sulla sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> <li>79.241 partecipanti; 213.796 ore erogate</li> </ul>	Rafforzamento della cybersecurity
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bloccate transazioni fraudolente per ~€91mln per i clienti privati e ~€93mln per i clienti imprese</li> </ul>	

## POLITICHE AZIENDALI

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

## SOSTEGNO ALL'INNOVAZIONE

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

In particolare, Intesa Sanpaolo Innovation Center è la società del Gruppo Intesa Sanpaolo dedicata allo sviluppo di progetti di ricerca applicata, supporta startup ad alto potenziale e accelera la trasformazione delle imprese secondo i criteri dell'open innovation e dell'economia circolare, per fare di Intesa Sanpaolo la forza trainante di un'economia più consapevole anche in ambito ambientale e sociale.

## SOLUZIONI PER LE IMPRESE INNOVATIVE

NOVA+ è il finanziamento a medio lungo termine dedicato a sostenere le imprese che investono in Ricerca e Innovazione (R&I) e che prevede la valutazione tecnico industriale del progetto di ricerca svolta da una struttura di ingegneri della Banca specializzati per settore tecnologico. Nel 2021 è stata rilasciata una nuova versione di NOVA+, dedicata alle imprese che investono in R&I e nella valorizzazione della proprietà intellettuale. Il restyling del NOVA+ è nato dalla necessità di allinearsi alle missioni del PNRR e alle linee strategiche dettate dal Programma Europea di R&I (Horizon Europe 2021-2027) in tema di sostenibilità e digitale e, al tempo stesso, di cogliere le opportunità offerte dal Piano Transizione 4.0, finalizzato a stimolare investimenti in innovazione green e digitale e in design e ideazione estetica.

Infine, nel 2021 Intesa Sanpaolo ha approvato 60 progetti per circa 448 milioni di euro di investimenti ammissibili a favore di 93 soggetti beneficiari, in qualità di Banca concessionaria di agevolazioni pubbliche per la ricerca e l'innovazione (in particolare il Fondo per la Crescita Sostenibile, gestito dal Ministero dello Sviluppo Economico). Complessivamente i progetti approvati sul Fondo Crescita Sostenibile dal 2014 sino al 2021, considerando anche l'attività di provenienza UBI, sono stati 414 per un totale di circa 2,1 miliardi di euro di investimenti ammissibili a favore di 707 soggetti beneficiari.

## 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.

Nel 2021 sono stati effettuati 7 percorsi di accelerazione a cui si sono candidate circa 780 startup, di cui circa 210 hanno concluso il programma di accelerazione.

Nel 2021 sono state realizzate 2 edizioni di Startup Initiative, percorso erogato direttamente da Intesa Sanpaolo Innovation Center dedicato alle imprese innovative più promettenti: BioItaly, promossa da Intesa Sanpaolo Innovation Center; Immediate, commissionata da un cliente del Gruppo. Complessivamente si sono candidate circa 170 startup, 40 delle quali hanno concluso il programma di accelerazione.

Nell'ambito dello sviluppo dell'ecosistema di Torino, frutto dell'accordo triennale siglato nel 2019 con Techstars da Intesa Sanpaolo Innovation Center, Compagnia di San Paolo e Fondazione Cassa di Risparmio di Torino, si è tenuta la seconda classe del programma di accelerazione sulla Smart Mobility, nell'ambito della quale Intesa Sanpaolo Innovation Center ha contribuito a sostenere lo sviluppo del business delle 12 startup partecipanti (selezionate tra 397 candidate - di cui 66 italiane - da 54 Paesi) promuovendo la collaborazione sia con aziende clienti Corporate sia, a livello territoriale, con il Comune di Torino e le imprese locali. Le candidature della terza classe del programma, che vedrà il focus allargato da Smart Mobility a Smart City (Torino Cities of the Future Accelerator Program) e prenderà avvio nel 2022, sono state 341 provenienti da 59 paesi (67 italiane). Dall'avvio della partnership con Techstars 23 startup hanno concluso il programma di accelerazione, sono state avviate 18 sperimentazioni, 15 startup hanno raccolto complessivamente circa 21 milioni di euro da investitori internazionali e 2 startup straniere hanno aperto una sede in Italia.

Nell'ambito delle attività a supporto dello sviluppo di nuovi ecosistemi di innovazione, Intesa Sanpaolo Innovation Center, nel corso del 2021, ha avviato due ulteriori iniziative di respiro triennale: la prima a Firenze, lanciata il 4 ottobre in partnership con Fondazione CR Firenze, Fondazione per la Ricerca e l'Innovazione e l'acceleratore Nana Bianca, con focus su soluzioni digitali applicate a turismo, moda e food&wine (Italian Lifestyle Accelerator Program); la seconda è allo studio su Napoli sul tema della BioEconomia (TerraNext).

Tra gli altri percorsi di rilievo che hanno beneficiato del supporto di Innovation Center, si annoverano B-Heroes, giunto alla quarta edizione con il coinvolgimento di oltre 500 realtà innovative italiane e la conclusione del programma di accelerazione per 16 startup; Accelerate in Israel, Bando dell'Ambasciata d'Italia a Tel Aviv per il supporto di soluzioni innovative in ambito mobilità in Israele (con 33 candidature) e Digithon, la più grande maratona digitale italiana dedicata alle startup (con circa 390 candidature).

Per sostenere la crescita delle startup 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.

Prosegue la piena operatività dello strumento di finanziamento MLT "Convertibile Impresa" dedicato alle startup innovative, sviluppato da Intesa Sanpaolo e Intesa Sanpaolo Innovation Center.

## OPEN INNOVATION

Intesa Sanpaolo Innovation Center, in collaborazione con Istituti di ricerca e Università, ha costituito laboratori per progetti di ricerca applicata per generare know-how attraverso la collaborazione tra il mondo accademico, il Gruppo e le imprese clienti. In particolare, sono operativi due laboratori: uno sulle tematiche di Intelligenza Artificiale e uno su Neuroscienze.

L'Artificial Intelligence Lab ha come partner principale 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 2021 risultano in corso 7 progetti di ricerca in ambito finanziario, gestione del rischio assicurativo, AML e robotica di comunicazione/sociale. A fronte dei totali 22 progetti di ricerca complessivamente sviluppati dal Laboratorio (anche con altri partner, ad esempio Politecnico di Torino, Università degli Studi di Torino e Politecnico di Milano), sono state depositate 5 domande di brevetto italiano, di cui una arrivata a concessione a novembre 2021.

Nel corso dell'anno le iniziative in ambito Robotica hanno avuto una particolare accelerazione grazie allo studio di applicazioni in ambito sociale, ad esempio utili al supporto educativo di ragazzi sullo spettro dell'autismo (in collaborazione con l'Università di Torino e la Fondazione Paideia), e allo studio di applicazioni robotiche di servizio, ad esempio per la sanificazione degli ambienti (in collaborazione con il Politecnico di Torino). Nel corso del 2021, sono state sottoposte e accettate 4 pubblicazioni scientifiche e, nell'ambito della diffusione della conoscenza, sono stati realizzati 18 seminari di cui 15 aperti anche all'esterno.

Il Neuroscience Lab è attivato in collaborazione con la Scuola IMT Altì Studi Lucca e ha l'obiettivo di ideare, sviluppare e sperimentare framework di ricerca neuroscientifica applicati in ambito aziendale. A fine 2021 risultano attivi 8 progetti di ricerca con committenza interna al Gruppo Intesa Sanpaolo su tematiche di Salute e Sicurezza, Neuromarketing, Continuous Learning e Finance. Nel corso dell'anno sono state effettuate 5 pubblicazioni scientifiche, di cui una su Healthy Ageing. Nell'ambito della diffusione della conoscenza, sono stati realizzati 21 seminari (di cui 15 aperti anche all'esterno). Il Neuroscience Lab ha altresì contribuito all'iniziativa 4weeks4inclusion sul tema della neurodiversità e, nell'ambito del progetto di ricerca con Museo del Risparmio, alla realizzazione di un'App.

Inoltre, a supporto della diffusione del know-how d'innovazione, Intesa Sanpaolo Innovation Center analizza trend di innovazione cross-industry e realizza report e video di innovazione a beneficio delle imprese e del Gruppo. Nel 2021 sono stati complessivamente realizzati 8 Industry Trend Report (ITR) che analizzano le maggiori innovazioni tecnologiche nei principali settori ed è stata prodotta la pubblicazione "ITR 2021: Persone e Tecnologia", che approfondisce temi quali la valorizzazione e lo sviluppo del capitale umano, i cambiamenti organizzativi e i nuovi stili di leadership.

Nel corso del 2021, la Divisione Insurance ha partecipato in qualità di partner industriale, tramite la controllata Intesa Sanpaolo RBM Salute, all' Health&BioTech Accelerator, uno dei più importanti programmi di accelerazione di innovazione in ambito salute, che utilizza un approccio di Open Innovation in collaborazione con startup internazionali e player chiave della filiera sanitaria (come ad esempio istituti di ricerca, centri di cura e salute, case di riposo). Grazie al progetto sono stati identificati prototipi e soluzioni innovative (ad esempio robotica e nuove piattaforme digitali) da integrare all'interno del core business assicurativo, per i quali sono state avviate specifiche progettualità che proseguiranno anche nel corso del 2022. All'interno dei programmi di trasformazione digitale, inoltre, il Gruppo Assicurativo continua ad investire in soluzioni nuove ed innovative in ottica non solo di funzionalità, ma anche di sempre maggiore trasparenza nei confronti del Cliente.

## I PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE VERSO LA BANCA MULTICANALE INTEGRATA

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

Dando seguito a quanto avviato in risposta all'emergenza COVID-19, sono proseguiti i processi di trasformazione digitale per consentire a tutta la clientela e alle persone del Gruppo di operare da remoto in piena efficacia, efficienza e sicurezza attraverso la diffusione e lo sviluppo di nuove tecnologie e strumenti per facilitare collaborazione, interazione e condivisione delle informazioni a distanza e, al contempo, portando avanti l'impegno per ridurre l'impatto ambientale in ottica di maggiore sostenibilità. Inoltre, sono stati potenziati i sistemi di protezione antifrode dei dati, delle infrastrutture e delle identità utilizzate per l'accesso al sistema informativo e sono stati rafforzati i presidi di sicurezza interni.

Nell'ambito dell'accordo siglato con TIM e Google sono state avviate le attività per realizzare la Google Cloud Platform in Italia che risponderà ai più elevati standard internazionali di sicurezza e riservatezza delle informazioni e che è stata disegnata con i requisiti regolamentari e in accordo con quelli più stringenti in Intesa Sanpaolo. Sono inoltre partite le attività per la migrazione delle applicazioni ed è stata avviata la realizzazione delle nuove Region Cloud sul territorio italiano, basate su soluzioni green che abatteranno le emissioni di CO<sub>2</sub>. Inoltre, è stato rilasciato il portale Opening Future, hub di comunicazione sviluppato dal Gruppo in collaborazione con Google Cloud e Noovle (cloud company del Gruppo TIM) attivando al suo interno le prime iniziative formative e di sviluppo digitale dedicate a studenti, PMI e startup.

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<sup>1</sup>, si registrano tra i principali risultati:

- circa 12,9 milioni di clienti multicanale (+1,3 milioni circa rispetto al 2020, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21) pari a circa il 96% della clientela;
- circa 8,1 milioni di clienti che usano l'App di Intesa Sanpaolo al 2021;
- 76% delle attività digitalizzate (60% nel 2020);
- 47 Società del Gruppo inserite nel Modello di cybersecurity (100%);
- circa l'86% dei prodotti offerti alla clientela Retail acquistabili tramite piattaforme multicanali (tra cui conto corrente, carte di pagamento e prestiti personali);
- oltre 761.000 clienti attivi già raggiunti dall'App Intesa Sanpaolo Investo, attraverso la quale sono state effettuate nel 2021 quasi il 54% delle operazioni di trading online della clientela di Banca dei Territori.

Le principali novità in ambito digitale del 2021 hanno riguardato:

- Le evolutive continue, individuate come prioritarie, sul fronte dell'innovazione delle modalità di interazione con la clientela, digitalizzando e integrando i canali di contatto per il miglioramento dell'offerta e della user experience. Tale impegno ha portato al riconoscimento da parte di Forrester Research per l'App Intesa Sanpaolo Mobile come Digital Leader in Europa, in particolare per funzionalità ed esperienza d'uso.
- L'estensione del nuovo processo "fully digital" delle Carte Commercial a tutto il network e il rilascio del nuovo processo di concessione del credito a tutte le filiali della Divisione Banca dei Territori e alle Aree Corporate della Divisione IMI Corporate & Investment Banking, con l'obiettivo di ridisegnare l'interazione con

<sup>1</sup> I dati non comprendono Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking e Banca 5.

la clientela Imprese per fornire prodotti e servizi basati su un'esperienza digitale e omnicanale; il rilascio del nuovo Modello di Rating Retail, che velocizza e automatizza il processo di calcolo facilitando la relazione con il cliente; l'attivazione su tutti i canali del nuovo Customer Journey "fully digital" per la profilatura MiFID e per l'apertura del deposito amministrato per le persone fisiche; in ambito assicurativo è stato inoltre attivato il Lifecycle di XME Protezione e integrato il modulo RBM Salute in App Assicurazioni.

- L'ampliamento del perimetro dei nuovi servizi di pagamento digitali in ottica multicanale come ad esempio: l'attivazione del BANCOPAY Pay sull'intero parco POS di Intesa Sanpaolo-Nexi, del servizio di Instant Issuing e della piattaforma Smart Control che genera carte virtuali per effettuare acquisti commerciali a distanza.

Anche il rapporto con la clientela Imprese e Corporate continua a evolversi in ottica digitale grazie ad un programma di trasformazione pluriennale e al Portale Inbiz per le aziende. In seguito all'emergenza sanitaria da COVID-19 e grazie anche al modello di identità e firma digitale MyKey Inbiz è proseguito anche nel 2021 il programma di digitalizzazione del mondo business. L'ambizione del Gruppo è stata quella di agevolare il cliente nel gestire in autonomia e a distanza il rapporto con la Banca e per quanto concerne la clientela Imprese e Corporate le principali novità in ambito digitale hanno riguardato:

- l'estensione della nuova sezione Investimenti dell'NDCE (New Digital Customer Experience) Business a tutta la clientela titolare di My Key Business;
- il rilascio di Inbiz Start che permette la firma a distanza dei contratti e la possibilità di effettuare il riconoscimento a distanza di utenti;
- il rilascio del servizio Dynamic Discounting che consente di utilizzare la liquidità per il pagamento anticipato di fatture tramite uno sconto pattuito tra buyer e fornitore.

## LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DIGITALE

Anche nel 2021 è proseguita l'attività del sistema di change management ottomila!, che supporta le oltre 48.000 persone della Divisione Banca dei Territori nella realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021. L'impegno nell'intraprendere un percorso verso una "nuova normalità", pur all'interno dello scenario pandemico generale, si è concretizzato nella ripresa di alcune attività temporaneamente sospese nel 2020. Tra queste l'Altimetro, lo strumento che attraverso la compilazione di un questionario, anonimo e volontario, punta a incentivare il confronto all'interno dei luoghi di lavoro, stimolando il coinvolgimento e la riflessione a partire da ciò che già funziona, per migliorare insieme. Parallelamente ha assunto un ruolo sempre più centrale l'attenzione verso i temi legati alla trasformazione digitale, attraverso l'implementazione e il consolidamento di spazi sul portale ottomila! dedicati alla gestione della relazione anche a distanza con la clientela, all'utilizzo consapevole e in sicurezza dei nuovi strumenti, per offrire contenuti informativi e stimolare la condivisione di esperienze tra le persone. Questo impegno rivolto alla diffusione della cultura digitale ha trovato ulteriore conferma nel progetto Vividigitale, il format di condivisione a distanza che si rivolge in particolare ai diffusori di cultura digitale, individuati tempo per tempo in ciascuna filiale, veri punti di riferimento per le persone del Gruppo e la clientela, coinvolti in 90 sessioni informative. Parallelamente, per agevolare la diffusione delle informazioni legate a servizi e prodotti, e accompagnare i collaboratori nell'adozione e utilizzo di nuove piattaforme sono proseguiti anche i momenti di approfondimento tramite incontri a distanza Vivichat: un palinsesto di quasi 190 sessioni informative che hanno totalizzato complessivamente circa 60.000 partecipazioni.

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

Le filiali continuano a rappresentare il luogo fisico di relazione personale con la clientela della rete distributiva, soprattutto per le operazioni più complesse/evolute. L'adozione della versione più aggiornata del Layout di Filiale consente un significativo cambiamento del luogo fisico dove incontrare il cliente, con spazi modulari che pongono al centro l'accoglienza e aree funzionali a seconda del tipo di attività da svolgere (salotti di ricevimento clienti, area living, zona self banking, ecc.). Il nuovo modello di filiale, che si adatta anche a ospitare eventi artistici e culturali, a fine 2021 è presente in 313 filiali, di cui 18 filiali Imprese, con un incremento di oltre 40 unità rispetto al 2020.

I cambi dei comportamenti e le preferenze delle persone, anche a seguito della pandemia, la digitalizzazione e l'offerta di modelli integrati e la razionalizzazione della rete distributiva, hanno rappresentato un forte acceleratore nel corso del 2021 delle attività di assistenza e consulenza da remoto svolte dalla Filiale Online. Nella fase di emergenza la Filiale Online ha accompagnato i clienti, sia privati sia aziende retail, nel passaggio al digitale e ha successivamente avviato un programma formativo (anche attraverso specifici webinar) dedicato ai clienti con minore cultura digitale, con l'obiettivo di proteggerli dai rischi di frode e garantire un accesso consapevole ed in sicurezza ai servizi multicanale della Banca.

Il 2021 ha rappresentato un anno di forte accelerazione nell'ambito dei processi di ingresso e accoglienza

di nuove persone del Gruppo attive in Filiale Online, rafforzando significativamente la capacità complessiva con l'obiettivo di fornire ai clienti un servizio sempre più tempestivo e qualificato, differenziato per bisogni e coerente con il nuovo contesto. A completamento delle azioni organizzative è stato lanciato un programma di evoluzione tecnologica della Filiale Online che, attraverso nuovi strumenti e processi, ha la finalità di migliorare la capacità di dialogo con i clienti ed offrire loro una migliore esperienza nei contatti. Questo programma ha visto l'introduzione del chatbot Ellis, un applicativo per consentire un supporto continuo ai clienti che scelgono la chat come modalità di contatto; è stato inoltre attivato il servizio di videobanking.

Nel 2021 Banca 5 si conferma come fabbrica prodotta all'avanguardia che offre soluzioni di open banking attraverso i canali digitali e fisici dei propri partner. In particolare, la partnership con Mooney ha permesso di offrire servizi di incasso e pagamento (prelievi, bonifici, MAV, bollettini, ricarica di carte prepagate, ecc.) e altri servizi commerciali (riconoscimento SPID, ricariche telefoniche) su una rete capillare di oltre 45.000 punti sul territorio nazionale (prima rete di proximity banking sul territorio nazionale) migliorando e garantendo la raggiungibilità degli stessi per tutti i cittadini. Sempre in relazione alla partnership con Mooney è stata rivolta l'attenzione anche alle microimprese sul territorio offrendo soluzioni di gestione dei conti tramite soluzioni innovative di Payment Initiation Service, rendendone in questo modo sempre più agevole l'attività.

Nel 2021, 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 otto Banche del perimetro. Nel 2021, la consulenza personalizzata si è rafforzata raggiungendo oltre 1.250 gestori dedicati. L'utilizzo dei canali digitali (ATM evoluti) ha raggiunto l'87% dei prelievi e il 47% dei versamenti complessivi dei clienti viene realizzato in modalità self.
- DigiCal, con l'obiettivo di continuare a digitalizzare i processi in essere per i clienti Retail e small business. In particolare, il progetto DigiCal ABC ha permesso l'adozione di un unico applicativo di filiale, comune a tutte le controllate, ottimizzando le attività del gestore e rendendo i processi di vendita completamente paperless. L'utilizzo dei tablet Danube per la raccolta della firma digitale in PBZ, VÚB Banka, BiH, CIB Bank, Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia e Intesa Sanpaolo Bank Albania ha contribuito alla dematerializzazione dei contratti semplificando e migliorando la Customer Experience.

Nel contesto dell'emergenza sanitaria, l'implementazione del servizio di Remote Offer, attivo in PBZ e Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, nel 2021 è stato esteso a Intesa Sanpaolo Bank Albania e CIB Bank, permettendo di assistere i clienti da remoto tramite chat inviando e finalizzando offerte commerciali sui canali online. Inoltre, il Portale Pubblico ha consentito per le filiali di PBZ, Intesa Sanpaolo Bank Albania e Alexbank, la possibilità di sottoscrizione del contratto di multicanalità online.

## ACCESSIBILITÀ PER PERSONE CON DISABILITÀ

L'operatività della clientela con disabilità visive è realizzata, in Italia, con sportelli automatici dotati di un'interfaccia grafica ad alta leggibilità per le persone ipovedenti, mentre per la clientela non vedente oltre 6.400 macchine sono dotate di cuffie per l'ascolto della guida vocale. Il monitoraggio sull'accessibilità e sulla fruibilità di edifici e servizi ha portato a concludere il censimento di 2.889 punti operativi (costituiti essenzialmente da filiali Retail, Exclusive, Imprese, Private, Corporate, distaccamenti delle diverse tipologie di filiali, sportelli distaccati e aziendali) su 4.493 totali, ossia circa il 64%, verificando la fruibilità delle apparecchiature automatizzate e l'accessibilità delle diverse aree con presenza di percorsi tattili per persone con disabilità visive. Sul sito internet di Intesa Sanpaolo è possibile reperire informazioni specifiche in merito all'accessibilità delle filiali [1]. In particolare, sono segnalate indicazioni relative all'accessibilità alle filiali e aree self da parte delle persone con disabilità motorie; è possibile così sapere ad esempio se sono presenti casse con operatore accessibili, adeguati spazi di manovra nei corridoi distributivi, ascensori o piattaforma elevatrice o montascale per collegare vari piani.

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 2021 sono proseguite le attività di rilevamento dei siti delle Banche del perimetro delle International Subsidiary Banks, considerando le reti di filiali e gli head office. Le attività di mappatura hanno riguardato il 100% degli immobili strumentali (filiali, head office, ecc.) ed hanno preso in considerazione diversi parametri comuni (accessibilità dall'esterno, alle casse, ai gestori, ecc.). I livelli più alti di accessibilità dall'esterno attualmente si riscontrano in Croazia (97%) e Slovenia (91%).

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

## OFFERTA DIGITALE NEL CREDITO

L'attività di concessione del credito ai privati è realizzata, in termini di prodotti e di processo, in un'ottica multicanale. L'offerta ricevuta dalla filiale tradizionale infatti può essere completata e conclusa dal cliente direttamente dal proprio dispositivo mobile, in autonomia o con l'assistenza della filiale. Intesa Sanpaolo anche nel 2021 ha ampliato la gamma di prodotti in vendita o gestibili in self tramite App o internet, pari all'86% circa dei prodotti offerti alla clientela Retail. Nel credito a consumo si segnalano:

- XME Prestito Facile, che oltre alla sottoscrizione in self consente al cliente di modificare sempre in autonomia la rata e posticipare il pagamento;
- XME Prestito Diretto che permette l'acquisto a tasso zero di un ampio catalogo di prodotti e servizi proposti dai partner commerciali. Da novembre 2021 i clienti possono richiedere il XME Prestito Diretto anche attraverso la navigazione sugli store online di alcuni partner selezionati;
- XME Spensierata è la linea di credito che permette ai clienti di rateizzare le spese già sostenute regolate sul proprio conto corrente, oppure di ottenere la liquidità necessaria per far fronte ai propri acquisti, ottimizzando la gestione del bilancio familiare.

Nel credito alle PMI è disponibile Circolante Impresa Smart, il primo finanziamento a breve termine totalmente digitale. Da un lato, il processo di sottoscrizione consente alla clientela di sottoscrivere in autonomia il finanziamento, 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. A ottobre 2021 Circolante Impresa Smart ha ricevuto la Menzione d'onore nella categoria Prodotto Innovativo dell'anno al Global SME Finance Awards 2021.

## CYBERSECURITY

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

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

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

Tenuto conto della crescente importanza della cybersecurity anche in relazione al Piano d'Impresa, il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo approva annualmente il Piano di Sicurezza Informatica che indirizza in modo strutturato e coordinato le sfide introdotte dallo spazio cibernetico tramite gli interventi previsti dalle funzioni del Gruppo chiamate a garantire i presidi in materia. La chiara definizione delle responsabilità nella diffusione della cultura di cybersecurity per tutelare ogni componente del patrimonio aziendale è il filo conduttore principale. In particolare, il Piano prevede di implementare una strategia di cybersecurity di Gruppo basata sulla perfetta conoscenza degli elementi del perimetro da proteggere che cresce insieme ai servizi offerti e ai nuovi rischi fortemente dipendenti dai comportamenti e dal fattore umano. Tale strategia si fonda su quattro principali pilastri - Eccellenza nei fondamentali, Sensibilità e dinamicità, Persone e Processi, Governance di Gruppo - che hanno consentito di definire i progetti operativi e gli investimenti necessari per l'implementazione delle iniziative definite all'interno del piano complessivo, mirati ad accrescere i livelli di cyber resilience e cyber readiness del Gruppo.

Tra le iniziative più rilevanti per la Banca si evidenziano:

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

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

Nel corso del 2021, per l'intero sistema finanziario, si è confermato un trend crescente di tentativi di attacco che ha richiesto a Intesa Sanpaolo di bloccare transazioni fraudolente pari a circa 91 milioni di euro per i clienti privati e circa 93 milioni di euro per i clienti imprese.

Nel corso del 2021 Intesa Sanpaolo ha rivolto particolare attenzione all'accrescimento delle competenze

degli specialisti di settore tramite collaborazioni con le università (ad esempio università Bocconi, Politecnici di Milano e Torino, Business School IISole24Ore) e al supporto al gruppo di lavoro promosso da Carnegie Endowment for International Peace sulla Workforce di Cybersecurity.

La Banca ha inoltre attivato iniziative per l'accrescimento della cultura di cybersecurity del sistema finanziario con la partecipazione a gruppi di lavoro nazionali e internazionali (ad esempio Europol, ECSO, EBF, Association for Financial Markets in Europe, ENISA) sviluppando contenuti di awareness per la comunità, indirizzando la normativa di riferimento e portando testimonianze a supporto del settore pubblico/privato circa la propria esperienza nel mondo della cybersecurity (ad esempio la collaborazione su temi cyber per Arbitro Bancario Finanziario). In tale ambito, Intesa Sanpaolo ha partecipato al progetto Deploy Your Talent con l'obiettivo di rilanciare le discipline STEM (Science Technology Engineering Mathematics) superando gli stereotipi di genere, ha fornito supporto alla realizzazione di laboratori didattici per gli studenti delle scuole primarie e secondarie (Drizza le Antenne - 1.250 studenti, 26 istituti - pericoli presenti in Internet e come evitarli), è intervenuta presso l'evento ABI Banche e Sicurezza sul tema "La sicurezza dell'innovazione: banche sicure al servizio del cittadino" e ha collaborato con CERTFin per la realizzazione della campagna di divulgazione di massa "I Navigati".

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

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

È proseguito infine l'impegno di Intesa Sanpaolo nel mantenimento delle certificazioni da parte di terze parti per le proprie attività di cybersecurity e continuità operativa a garanzia della qualità e dell'adeguato presidio dei servizi erogati (vedi [1]).



Inclusione finanziaria e sostegno  
al tessuto produttivo

# Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo

## I TEMI RILEVANTI

Inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili	pag. 117
Supporto al Terzo Settore	pag. 122
Educazione e diffusione della cultura finanziaria	pag. 122
Sostegno al tessuto produttivo	pag. 123

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Intesa Sanpaolo attribuisce un ruolo centrale alla crescita economica e sociale delle realtà in cui opera, elemento fondamentale e radicato nella storia e nel modo di operare del Gruppo. Il Piano d'Impresa 2018-2021 conferma il ruolo di Intesa Sanpaolo come Banca dell'economia reale, consentendo di assicurare alle imprese meritevoli il supporto finanziario anche nei momenti di difficoltà, accompagnandole nella realizzazione di soluzioni innovative di ristrutturazione, rilancio e crescita.

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.

Le tematiche legate all'inclusione finanziaria e al sostegno del tessuto produttivo sono risultate negli ultimi due anni ancora più rilevanti per il Gruppo. Questo in quanto il contesto legato alla pandemia da COVID-19 ha colpito duramente le famiglie e le imprese alle quali Intesa Sanpaolo ha prestato immediato sostegno con una serie di interventi volti ad alleviare la crisi economico-sociale.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (valore cumulato da inizio 2018 o valore 2020)	Obiettivi al 2021
Banca dell'economia reale	Credito a medio lungo termine erogato all'economia reale	~€77,4mld (~€290mld da inizio 2018)	~€250mld (valore cumulato 2018-2021)
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	Credito erogato per iniziative ad alto impatto sociale	Circa €20,6mld erogati, pari al 26,6% sul totale dei finanziamenti	Rafforzamento delle iniziative per favorire l'inclusione finanziaria e per il sostegno alle fasce vulnerabili
	Microcredito e prestiti anti-usura erogati	Circa €111,9mld	
	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 moratorie su immobili crollati e finanziamenti agevolati</li> <li>▪ Per fronteggiare l'emergenza COVID-19, dall'inizio della pandemia risultano: €115mld* di sospensione delle rate dei mutui e dei finanziamenti esistenti per famiglie e imprese; ~€43mld** di finanziamenti erogati a valere sul Decreto Liquidità (circa €14mld nel 2021)</li> </ul>	

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (valore cumulato da inizio 2018 o valore 2020)	Obiettivi al 2021
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	Sostegno alle popolazioni colpite da eventi calamitosi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programma Rinascimento, che include prestiti di impatto per le micro imprese e startup, 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. Lanciati nel 2020 a Bergamo, in collaborazione con il Comune e a Firenze, in collaborazione con la Fondazione CR Firenze</li> </ul>	
	Educazione finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Museo del Risparmio: la formazione/divulgazione della cultura finanziaria ha raggiunto nel corso del 2021 circa 45.600 utenti, di cui 40.000 studenti e docenti delle scuole primarie e secondarie con un totale di 844 ore di formazione erogata e 5.600 adulti coinvolti attraverso eventi, iniziative divulgative dedicate e visite al Museo in presenza</li> </ul>	
	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 residenti in Italia che studiano in Italia o all'estero: €71mln concessi (~€162mln dall'inizio del 2019)</li> <li>MAMMA@WORK, un prestito a condizioni fortemente agevolate lanciato a luglio 2020 per conciliare maternità e lavoro nei primi anni di vita dei figli: ~€1mln concesso dal lancio</li> <li>Supporto alle madri lavoratrici in India e alle persone over 50 che hanno perso il lavoro o hanno difficoltà ad accedere a regimi pensionistici</li> <li>"Per Esempio", destinato ai volontari del Servizio Civile; "per Crescere", per i genitori con figli in età scolastica; "per avere Cura", destinato alle famiglie con persone non autosufficienti: le tre iniziative sono state lanciate a luglio 2021</li> <li>XME StudioStation: lanciato ad agosto 2020 il prestito alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza: ~€0,5mln concessi nel 2021 e ~€1,7mln concessi dal lancio</li> </ul>	Sviluppo di un fondo di circa €250mln per consentire l'erogazione di prestiti per circa €1,5mld a categorie con difficoltà di accesso al credito
	Credito erogato a supporto delle imprese sociali e al Terzo Settore	Oltre €400mln (~1,2mld da inizio 2018)	Nuovo credito a medio/lungo termine a supporto delle imprese sociali per €700mln (valore cumulato 2018-2021)

\* Moratorie accordate sino al 31.12.21 (flussi), inclusi i rinnovi, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.

\*\* Al 31.12.21, includendo UBI Banca e considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.

## POLITICHE AZIENDALI

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

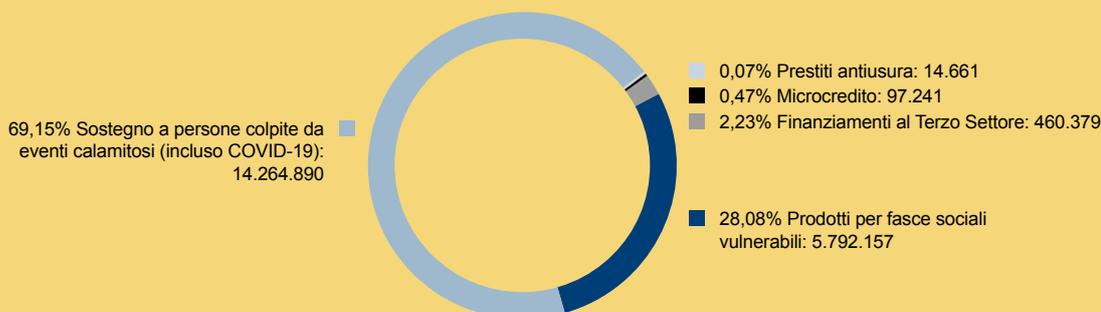
Intesa Sanpaolo si conferma un acceleratore della crescita dell'economia reale in Italia: a supporto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), sono stati resi disponibili dal Gruppo oltre 400 miliardi di euro di finanziamenti a medio-lungo termine per imprese e famiglie.

## INCLUSIONE FINANZIARIA DI SOGGETTI VULNERABILI

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

Nel corso del 2021 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato nuovi finanziamenti per attività ad alto impatto sociale per circa 20,6 miliardi di euro, pari al 26,6% del totale dei crediti erogati, 14 miliardi 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 2021 il Gruppo ha erogato circa 112 milioni di euro in progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.

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

Inoltre, la Banca rende disponibile il Finanziamento Microcredito Imprenditoriale, dedicato alle microimprese nella fase di avvio di una nuova attività o nel momento di investire in progetti di crescita, offrendo la possibilità di accedere al credito anche senza garanzie reali. Questa opportunità è resa possibile grazie a una sezione del Fondo di garanzia per le Piccole e Medie Imprese (Fondo del Ministero dello Sviluppo Economico).

Il finanziamento è funzionale all'acquisto di beni o di servizi strumentali all'attività svolta, alla retribuzione di nuovi dipendenti e al pagamento di corsi di formazione. Tra le caratteristiche del prodotto risaltano i servizi di assistenza offerti gratuitamente dall'associazione VOBIS (Volontari Bancari per le Iniziative nel Sociale). Nel 2021 sono stati erogati 342 finanziamenti per 9,5 milioni di euro.

### MICROFINANZA IN EGITTO

Il microcredito è un'attività al centro della strategia di Bank of Alexandria, quale driver per la riduzione della povertà e lo sviluppo socioeconomico del Paese. Bank of Alexandria mira a posizionarsi come riferimento per l'inclusione finanziaria, l'empowerment economico ed il sostegno al reddito delle piccole realtà e dei clienti non bancarizzati, con maggior focus sui piccoli agricoltori e sugli artigiani. Nel 2021 la Banca ha erogato oltre 43.600 prestiti per un totale di circa 87 milioni di euro, fornendo alla clientela anche servizi di consulenza mirati a incrementare la propria educazione finanziaria, in collaborazione con diversi partner strategici, tra cui il World Food Programme (WFP).

### FUND FOR IMPACT

Il Fund for Impact, plafond creditizio per le attività aventi impatto sociale, è stato istituito nel 2019 per permettere l'erogazione di 1,5 miliardi di euro di prestiti alle categorie che avrebbero altrimenti difficoltà ad accedere al credito nonostante il loro potenziale. Per tutte le iniziative che fanno riferimento al Fund for Impact (prodotti Impact) è stata resa obbligatoria la compilazione di un questionario "rilevatore d'impatto" (RIM), che è premessa necessaria a calcolare l'impatto sociale attribuibile al prodotto.

Il Fund for Impact sostiene l'iniziativa per Merito, il prestito senza garanzie principalmente destinato a studenti universitari, che nel 2021 ha finanziato 8.550 studenti erogando loro circa 71 milioni di euro (circa 162 milioni da inizio 2019). Nel 2021, tra le principali novità si evidenziano l'introduzione di alcune innovazioni volte a trasferire online larga parte dell'operatività e l'attivazione di nuove partnership con numerosi enti formativi per l'inserimento nel perimetro del finanziamento di corsi di alta formazione.

Nel 2021 sono stati resi disponibili nuovi prodotti nell'ambito del Fund For Impact:

- Per Crescere, un finanziamento dedicato a genitori con figli in età scolare, finalizzato a sostenere le spese di formazione e istruzione come ad esempio corsi di lingua o spese per psicomotricità e logopedia. Possono accedere le famiglie con ISEE non superiore a 40.000 euro, a cui viene concessa un'apertura di credito di 2.000 o 3.000 euro l'anno per un periodo massimo di 5 anni. Al termine è possibile restituire le somme utilizzate in 15 anni.
- Per Avere Cura, un prodotto rivolto a persone con disabilità grave o a coloro che assistono un familiare non autosufficiente, al fine di rendere più sostenibili le spese di cura, come i servizi infermieristici o l'acquisto strumenti sanitari e fornire un supporto ai caregiver. Ciò avviene tramite un'apertura di credito di 6.000 euro l'anno per un periodo di massimo 2 anni. Al termine è possibile restituire le somme utilizzate in 15 anni.
- Per Esempio, dedicato ai ragazzi che svolgono il Servizio Civile Universale impegnati in progetti di assistenza sociale. Possono accedere persone dai 18 ai 30 anni, residenti in Italia, che hanno terminato l'esperienza del Servizio Civile Universale e che devono sostenere spese connesse all'avvio della prima esperienza lavorativa. Il prestito, rimborsabile in 15 anni, è di importo compreso tra 2.000 e 8.000 euro.

Infine, prosegue l'offerta dei prodotti operativi già dal 2020, ovvero:

- MAMMA@WORK, un finanziamento destinato alle mamme lavoratrici perché possano gestire gli impegni economici relativi alla maternità mantenendo la propria posizione lavorativa. Nel 2021 il prodotto ha finanziato 90 mamme, 175 dall'avvio, per un accordato complessivo di circa 800 mila euro;
- XME StudioStation, un prestito destinato alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza. Nel 2021 sono stati erogati 0,5 milioni di euro;
- Obiettivo Pensione, un prodotto che finanzia contributi mancanti a persone che hanno perso il lavoro e attendono il pensionamento. Il prodotto prevede una restituzione delle somme finanziate in tempi lunghi.

## SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE

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

- variazione dei requisiti per l'accesso al Fondo da parte dei soggetti identificati come prioritari, spostando il limite di età per i giovani da 35 a 36 anni;
- innalzamento della percentuale di copertura della garanzia dal 50% all'80% della quota capitale del mutuo in essere, al verificarsi di determinate condizioni.

La Banca offre ai soggetti prioritari mutui a condizioni agevolate che spaziano dall'esenzione/azzeramento dell'imposta sostitutiva, alla possibilità di accedere ad elevati Loan To Value (LTV) anche con la garanzia dello Stato e al beneficio di tassi molto competitivi. Nel 2021 sono stati erogati 4.488 mutui, per un controvalore di quasi 500 milioni di euro.

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

Da alcuni anni la Banca ha attivato Anticipazione sociale per i lavoratori in cassa integrazione che percepiscono l'indennità dall'INPS dopo 7/8 mesi dalla richiesta. Il prodotto prevede una linea di fido a condizioni economiche agevolate fino al momento dell'accredito dell'integrazione salariale da parte dell'INPS. Grazie agli accordi sottoscritti con Regione Piemonte, Emilia-Romagna, Toscana e Veneto, il lavoratore non sostiene alcun onere perché indennizzato dai partner di progetto.

Dal 1° giugno 2021 il Gruppo ha previsto l'estensione gratuita della copertura assicurativa sanitaria per includere il COVID-19.

## L'OFFERTA PER I GIOVANI

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

- **Mutuo Giovani:** un'offerta che agevola questo segmento di clientela nell'acquisto della casa accogliendo richieste fino al 100% del valore dell'immobile, prevedendo tassi agevolati, azzeramento delle spese di istruttoria e delle spese di incasso rata. Il Mutuo Giovani ha così guadagnato un posizionamento sul mercato che vede il Gruppo come principale finanziatore di questo target di clientela. Le erogazioni nel 2021, considerando anche il Fondo Garanzia per la Prima Casa (vedi paragrafo precedente), sono di circa 4,9 miliardi di euro a oltre 38.000 giovani;
- **XME Prestito Giovani,** attivabile anche tramite App o da Internet, prevede condizioni agevolate e consente, senza costi aggiuntivi, di posticipare il pagamento della rata o cambiarne l'importo in base alle esigenze e può essere richiesto anche nel caso di contratto di lavoro a tempo determinato, atipico o se si è un libero professionista. Si aggiunge all'offerta anche l'iniziativa StudioSi, che sostiene gli studenti impegnati in percorsi di istruzione terziaria coerenti con la Strategia Nazionale di Specializzazione Intelligente (SNSI), residenti o iscritti negli atenei di alcune regioni italiane. L'iniziativa consente di erogare prestiti a tasso zero agli studenti universitari, fino a 50 mila euro da restituire in massimo 20 anni senza garanzie, per far fronte a spese d'iscrizione, acquisto dei libri e altri costi connessi allo studio. Inoltre, con riferimento al Fund for Impact, si evidenzia il prestito Per Merito, che favorisce l'accesso allo studio dei giovani studenti;
- **XME Conto Under 35 e XME Conto UP!** (dedicato ai minori) offrono il canone di conto corrente, una carta di debito, operatività in bonifici e prelievi ATM gratuiti e con imposta a carico della Banca. Nel corso del 2021 sono state azzerate anche le commissioni su altri servizi di pagamento (ad esempio la carta prepagata Flash);
- **SMART SAVE,** il primo dei servizi in ambito investimenti progettato in ottica digitale che permette di effettuare la sottoscrizione di fondi a partire da 5 euro e la gestione di tutta l'operatività direttamente da App;
- **Prepagata Flash Up Studio** per gli studenti delle Università convenzionate. È richiedibile gratuitamente direttamente da App: si può utilizzare per effettuare pagamenti, ricevere le borse di studio, eventuali emolumenti e se previsto consente di usufruire dei servizi universitari ed accedere ai locali delle Università.

## L'OFFERTA PER L'IMPRENDITORIA FEMMINILE

Il finanziamento Business Gemma 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,

al verificarsi di determinati avvenimenti nella vita dell'imprenditrice, quali ad esempio maternità o malattie. Nel 2021 sono stati erogati 67 finanziamenti per 3,2 milioni di euro.

Nel perimetro Banche Estere, il programma Women in Business della Banca Europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (BERS) è attivo in due paesi. Il suo obiettivo è sostenere le micro, Piccole e Medie Imprese gestite da donne nei Balcani occidentali, offrendo prestiti agevolati, consulenza tecnica e condivisione del know-how per le donne che beneficiano dell'iniziativa. Nel 2021 Banca Intesa Beograd ha erogato 492 prestiti a PMI locali per circa 5,5 milioni di euro, mentre Intesa Sanpaolo Bank Albania ha erogato 13 prestiti per circa 600.000 euro. Inoltre, tra le diverse azioni di promozione dell'imprenditoria femminile, Intesa Sanpaolo e Intesa Sanpaolo Bank of Albania hanno organizzato a inizio 2021 un seminario dedicato alla presentazione dei prodotti del programma Women in Business e delle misure di mitigazione adottate dalla Banca a sostegno delle imprese terremotate e di quelle colpite dal COVID-19.

### 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 2021 alla quinta edizione, è dedicato alle Piccole e Medie Imprese che hanno attuato politiche e strategie concrete e innovative per garantire a uomini e donne pari opportunità e riconoscimenti di carriera. Tra circa 800 candidate da tutta Italia per l'edizione 2021, 100 sono state le PMI celebrate nel corso dell'evento finale che si è svolto in live streaming nel mese di luglio 2021. L'evento ha rappresentato un'occasione di condivisione e di confronto sulle politiche aziendali e le best practice volte ad eliminare il gender gap, per un dibattito concreto che mira a ispirare ed evolvere la cultura aziendale delle PMI italiane.

### LA GESTIONE DELLE RIMESSE

Intesa Sanpaolo offre prodotti specifici per i clienti stranieri in Italia, che necessitano di inviare denaro nei paesi di origine. Anche per il 2021, per agevolare i clienti in questo difficile periodo 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 primo semestre del 2021. Invece per il secondo semestre sono state avviate iniziative di Welcome prevedendo una rimessa a commissioni zero per i clienti nuovi sottoscrittori del servizio di Money Transfer. Nel corso del 2021 sono state effettuate oltre 72.000 rimesse per quasi 42 milioni di euro complessivi.

### PROGETTO OSSERVATORIO PERMANENTE INCLUSIONE FINANZIARIA

Negli ultimi anni sono cresciuti l'interesse e l'attenzione verso il tema dell'inclusione finanziaria. Diverse iniziative nazionali e internazionali, anche di tipo normativo, hanno portato alla luce il ruolo che l'inclusione finanziaria può avere nella riduzione delle disuguaglianze e nel pieno accesso dei diritti. Nel 2021 è stato istituito un Osservatorio Permanente sull'Inclusione Finanziaria per mettere a sistema le connessioni tra tutti gli attori incontrati nel tempo nei gruppi di lavoro, interni alla Banca ed esterni, nelle istituzioni, nei centri di ricerca, nelle università, nelle fondazioni e per non disperdere il patrimonio di persone, proposte e conoscenze acquisite con il progetto di studio sull'inclusione finanziaria dei migranti (2018-2020). Si tratta di un progetto che intende rendere l'approccio sistemico una metodologia di studio e di lavoro e valorizzare e strutturare queste esperienze, con logiche, modalità e proposte condivise. Si ritiene che una tale metodologia possa rappresentare una chiave di volta per declinare l'esperienza del progetto sull'inclusione finanziaria dei migranti rispetto ad altri segmenti di popolazione "vulnerabili". L'obiettivo dell'Osservatorio Permanente, oltre a monitorare costantemente il fenomeno dell'esclusione finanziaria e misurare l'efficacia di misure e strategie adottate, sarà quindi quello di facilitare le connessioni di rete e l'avanzamento di concrete proposte a livello di sistema.

## PROGRAMMI RINASCIMENTO

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 abilitano meccanismi virtuosi di collaborazione pubblico-privato-non profit, e 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 corso del 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, del valore complessivo di 30 milioni di euro suddivisi in 10 milioni di euro di contributo a fondo perduto e in 20 milioni di euro di Prestiti d'Impatto, ha visto la partecipazione della Fondazione Cesvi in qualità di Soggetto Attuatore, ed è stata declinata in differenti bandi, a sostegno di diverse tipologie di Beneficiari, che hanno presentato progetti finalizzati al consolidamento, adeguamento, rinnovamento, innovazione e/o riorganizzazione della propria attività. In particolare, nel corso del 2021 sono stati attivati gli ultimi due bandi previsti dall'iniziativa e dedicati rispettivamente alle piccole imprese e alle microimprese del settore commercio aventi sede operativa nel Comune di Bergamo. Nel corso del 2021 il Programma ha fatto registrare la stipula di oltre 200 Prestiti d'Impatto, per un importo pari a oltre 4,2 milioni di euro.

Il Programma Rinascimento Firenze è stato lanciato nel quarto trimestre 2020 da Intesa Sanpaolo e Fondazione CR Firenze, con l'obiettivo di sostenere le micro e piccole imprese, attività artigiane, profit e no-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 10 milioni di euro da erogare nella forma di contributi a fondo perduto e la Banca fino a 50 milioni di euro da concedere come Prestiti d'Impatto. Il Programma, 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. Dopo il lancio nel 2020 dei primi tre bandi (rivolti ai settori di: artigianato artistico; turismo e filiera culturale; filiera moda, enogastronomia e lifestyle), nel 2021 sono stati attivati ulteriori due nuovi bandi, dedicati rispettivamente a startup, microimprese e piccole imprese innovative, e alle micro e piccole imprese del settore dell'agroindustria. Nel corso del 2021 il Programma ha fatto registrare la stipula di 103 Prestiti d'Impatto per un importo pari a oltre 19 milioni di euro.

## INIZIATIVE 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 generato dalla pandemia 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.

In analogia con quanto attivato a Bergamo, attraverso il progetto chiusosi nel 2020 "Ricominciamo insieme – Sostegno alle generazioni nella famiglia", nel corso del 2021 sono stati portati avanti nuovi programmi sul territorio, "Vigevano Solidale" (in collaborazione con la Diocesi di Vigevano) e "Torino Fondo Sorriso" (in collaborazione con la Diocesi di Torino), destinati a famiglie e microimprese, al fine di contenere l'emergenza sociale ed economica legata alla disoccupazione, alla perdita di lavoro e di fatturato. I programmi prevedono in particolare l'erogazione da parte del Gruppo di Prestiti d'Impatto a microimprese, a fronte di un fondo di garanzia solidale precostituito da parte delle istituzioni locali coinvolte nell'iniziativa. Per "Vigevano Solidale" la Banca ha previsto la possibilità anche per i privati, tramite la piattaforma For Funding, di partecipare ad una raccolta fondi dedicata all'iniziativa.

## SUPPORTO AL TERZO SETTORE

Il Fondo di Solidarietà e Sviluppo sostiene, con modalità simili a quelle del Fund for Impact, l'operatività della Direzione Impact di Intesa Sanpaolo facilitando la concessione di credito a clienti del Terzo Settore con buone prospettive ma qualche difficoltà di accesso al credito.

La Direzione opera nei confronti del Terzo Settore con un'offerta dedicata alle sue organizzazioni, una raccolta complessiva di circa 9 miliardi di euro, dei quali circa 6,9 miliardi in raccolta diretta, nonché impieghi per circa 2,8 miliardi.

## PIATTAFORME DI CROWDFUNDING

For Funding è la piattaforma di crowdfunding sociale del Gruppo rivolta alle organizzazioni, associazioni non profit e fondazioni che vogliono avviare una campagna di raccolta fondi. Le iniziative sono selezionate da un team interno che valuta l'organizzazione beneficiaria e la tipologia dei progetti al fine di valorizzare i più meritevoli. Ogni transazione è gratuita per il donatore e per il beneficiario. For Funding è un modello unico e distintivo nel mondo del crowdfunding sociale e per il prestito ai progetti non profit. Nel 2021 For Funding ha raccolto circa 11,4 milioni di euro di donazioni, superando la raccolta del 2020 che l'aveva posizionata nel 2020 come prima piattaforma italiana di Donation Crowdfunding.

Nel 2021 è stato attivato il programma FORMULA attraverso il quale sono stati lanciati e sostenuti da For Funding oltre 30 progetti su tutto il territorio nazionale. Questi progetti sono identificati dalle strutture territoriali della Banca, che conoscono profondamente il territorio e riescono così a intercettare iniziative benefiche importanti che non riescono a ottenere la visibilità di cui hanno bisogno, essendo espressione di piccole realtà locali. I progetti puntano, ad esempio, a sostenere i centri di accoglienza per minori in difficoltà, le cooperative sociali che cercano di prevenire l'emarginazione dei ragazzi, le strutture per anziani e disabili, ma mirano anche a riqualificare le periferie o particolari spazi, come ad esempio complessi sportivi che consentano di contrastare il disagio giovanile attraverso l'aggregazione e i valori dello sport. Nel 2021 sono stati raccolti oltre 5,3 milioni di euro per i progetti nell'ambito di FORMULA.

Alcuni progetti presenti su For Funding prevedono una donazione diretta effettuata da Intesa Sanpaolo. Nello specifico:

- 30 euro per ogni Mutuo Green erogato e 10 euro per prestito Green sono donati al Progetto "Dona una Casa alle Api" e "Forestami";
- 4,60 euro per ogni polizza Proteggi Salute e modulo Salute e Infortuni sottoscritti sono donati al progetto "Crescere Protetti" di Fondazione Rava, per offrire gratuitamente una polizza Salute ai figli minorenni di famiglie in difficoltà o affidati fuori dalla famiglia. A fine 2021 la Banca ha donato circa 172.000 euro.

Inoltre, è attiva la devoluzione del 50% delle commissioni interbancarie della carta di credito Exclusive al progetto "Prendersi cura non ha scadenza" in collaborazione con Don Gino Rigoldi.

A partire da novembre 2020 Intesa Sanpaolo ha ospitato su For Funding il progetto "Scena Unita" di Fondazione Cesvi, a sostegno alle categorie del mondo della musica e dello spettacolo colpite dalle restrizioni per l'emergenza COVID-19. Il progetto si è chiuso a fine aprile 2021 raccogliendo oltre 2 milioni di euro, di cui circa 1,2 milioni donati da Intesa Sanpaolo Life.

## EDUCAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA FINANZIARIA

Nel 2021 il Museo del Risparmio ha risposto all'incertezza e alle sfide poste dalla pandemia adottando una modalità di formazione e divulgazione della cultura finanziaria sempre più orientata al "phygital", ovvero a coniugare l'immediatezza e la fruibilità del digitale con l'interazione fisica, laddove il contesto lo ha permesso. Questo approccio ha consentito di raggiungere nel corso dell'anno circa 45.600 utenti, di cui 40.000 studenti e docenti delle scuole primarie e secondarie con un totale di 844 ore di formazione erogata e 5.600 adulti coinvolti attraverso eventi, iniziative divulgative dedicate e visite al Museo in presenza.

Tra le novità per il mondo scuola risalta il S.A.V.E. Virtual Tour, percorso multimediale dedicato all'educazione al risparmio e alla sostenibilità sviluppato in collaborazione con BEI Institute, già adottato da 740 classi in tutta Italia. Tale percorso permette agli studenti delle scuole primarie e secondarie di fruire di video multimediali, gaming app e proposte laboratoriali per imparare a gestire consapevolmente la scarsità di risorse. Al percorso sono abbinati webinar di approfondimento per docenti e lezioni online per gli studenti.

Dopo una fase sperimentale avviata nel 2020, è stata messa a catalogo una proposta modulare di educazione finanziaria erogabile online nell'ambito dei "Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (PCTO)" riservati alle scuole secondarie di II grado. Il percorso, costituito da quattro moduli da 10 ore, approfondisce quattro argomenti (Moneta; Ruolo della finanza nella società; Impresa etica e sostenibile; Rischio e pianificazione) attraverso la visione di contenuti multimediali, lo svolgimento di role play e la realizzazione di project work a gruppi. Complessivamente nel 2021 sono 90 le classi e circa 1.800 gli studenti ad aver

partecipato ai PCTO del Museo.

A partire da luglio sono ripresi i progetti educativi con i gruppi scolastici in presenza dopo la sospensione conseguente al lockdown, con il coinvolgimento di un totale di circa 1.350 studenti:

- MOney LEarning: progetto sviluppato con BEI Institute e Fondazione per la Scuola della Compagnia di Sanpaolo e riservato alle scuole primarie di Piemonte, Lombardia, Valle d'Aosta e Liguria;
- Next Land: progetto sviluppato con l'Associazione Next Level, Fondazione Vodafone Italia e diverse realtà museali torinesi per la didattica innovativa dedicata alle scuole in quartieri difficili;
- La Bella Estate: programma didattico sviluppato con Compagnia di Sanpaolo e Musei cittadini per i gruppi dei centri estivi.

Sono stati 23 gli eventi speciali destinati ai ragazzi, fra cui si ricordano a titolo di esempio:

- la 6° edizione de "Il mio posto nel Mondo", festival realizzato in collaborazione col Museo Lavazza, che ha visto l'adesione di oltre 6.000 studenti in due giornate;
- la 5° edizione del Campus "Fuoriclasse della Scuola" in collaborazione con Ministero dell'Istruzione, FEduF, Abi e Confindustria, per i 60 migliori studenti italiani vincitori delle Olimpiadi nazionali della Scuola.

Consapevole del ruolo fondamentale dell'educazione finanziaria quale strumento utile a favorire l'inclusione sociale delle categorie più svantaggiate, il Museo del Risparmio ha continuato a offrire, sia online che in presenza, iniziative specifiche rivolte a soggetti fragili, quali "Welcom-ed" dedicata ai migranti; "Prometti di prenderti cura di te", per le donne in condizioni di fragilità; "LEI" e "Logos" per il reinserimento sociale di detenute a fine pena ed ex detenuti (36 incontri per un totale di circa 70 ore di formazione).

A complemento è stato avviato un "Tavolo Permanente per l'Educazione Finanziaria e l'Inclusione Sociale" insieme a Fondazione Triulza e Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio al fine di fornire agli operatori del Terzo Settore strumenti concreti per diffondere le competenze finanziarie di base presso i loro gruppi di riferimento. In parallelo, è proseguita l'attività divulgativa per il pubblico adulto con una programmazione di 30 eventi digitali e blended (di cui 10 riservati agli insegnanti) che ha raggiunto circa 3.400 persone live e 2.300 visualizzazioni on demand<sup>1</sup> nel periodo considerato. Tra i nuovi format introdotti nel 2021 si evidenziano quattro eventi e una rassegna online, quattro Digital Live Talk e un concorso per giovani stilisti volto a sensibilizzare le giovani generazioni sulla lotta agli sprechi e l'importanza di un approccio green.

Sul fronte internazionale, in occasione della Giornata Mondiale del Risparmio, è proseguita nel 2021 la collaborazione tra il Museo e le Banche della Divisione International Subsidiary Banks, di cui 9 hanno proposto attività di promozione dell'educazione finanziaria all'interno dell'iniziativa "The Art of Saving", coinvolgendo 120 scuole locali e raggiungendo oltre 5.000 partecipanti.

Da segnalare infine il progetto sperimentale avviato dal Museo del Risparmio in collaborazione con Intesa Sanpaolo Innovation Center – attraverso il suo Neuroscience Lab - e la Scuola IMT Alti Studi di Lucca, che ha promosso la realizzazione di uno studio neuroscientifico sul comportamento di risparmio nelle ragazze e nei ragazzi, avvalendosi di strumenti tecnologici all'avanguardia.

È proseguita anche nel 2021 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 oltre 565.000 studenti.

Sviluppato nell'ambito dell'iniziativa Il Quotidiano in Classe - che attraverso la lettura di più quotidiani a confronto si propone di aiutare i giovani a sviluppare quello spirito critico indispensabile per essere domani cittadini liberi - il progetto intende favorire la diffusione della cultura economico-finanziaria tra i giovani, fornire supporti di conoscenza utili per operare scelte consapevoli per il proprio futuro, 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 sovrintendono 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.

<sup>1</sup> Il dato si riferisce alle visualizzazioni delle registrazioni degli eventi sui canali Youtube o Instagram del Museo del Risparmio.

## SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO

Intesa Sanpaolo si propone come punto di riferimento, non solo finanziario, a sostegno del sistema economico del Paese e del mondo imprenditoriale e associativo, anche durante 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 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 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

Complessivamente nel 2021 Intesa Sanpaolo ha destinato nuovo credito a medio lungo termine all'economia reale per circa 77 miliardi di euro, con circa 66 miliardi in Italia, di cui circa 55 miliardi erogati a famiglie e Piccole e Medie Imprese.

Nel 2021 circa 10.000 aziende italiane sono state riportate in bonis da posizioni di credito deteriorato, con un impatto positivo generato sull'occupazione attraverso la tutela di circa 50.000 posti di lavoro.

Di fronte all'emergenza COVID-19, Intesa Sanpaolo ha prontamente implementato le misure previste dai Decreti governativi, attraverso iniziative di aiuto concreto alle imprese per sostenerle nel momento di difficoltà. Il supporto 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 2021 sono stati erogati quasi 14 miliardi di euro di finanziamenti con garanzia statale e SACE.

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza italiano (PNRR) prevede un pacchetto di investimenti, da realizzare entro il 2026, sostanzianti in un insieme di progetti che puntano a rafforzare la crescita del Paese e Intesa Sanpaolo, a supporto dell'economia italiana per tutta la durata del PNRR, ha previsto un plafond di 400 miliardi di euro per finanziamenti dedicati. Nel 2021 è stato avviato Motore Italia, il programma a sostegno della ripartenza dell'intero sistema produttivo italiano, fondato sulle priorità chiave del PNRR: sostenibilità, sostegno finanziario, investimenti, finanza straordinaria e digitalizzazione. A quest'ultimo aspetto è destinata l'offerta Motore Italia Digitale.

Motore Italia è un plafond di 50 miliardi di euro a disposizione delle imprese italiane per affrontare le sfide future. Accanto al sostegno offerto con i finanziamenti a garanzia di Medio Credito Centrale (Fondo di Garanzia) o di SACE e la possibilità di accedere alla sospensione dei finanziamenti business, vengono messi a disposizione tutti gli strumenti per progettare il futuro cogliendo tutte le opportunità disponibili: dalle agevolazioni fiscali del Superbonus e del piano di Transizione 4.0, ai nuovi prodotti di finanza straordinaria, all'innovazione offerta dalle soluzioni non finanziarie per digitalizzare e semplificare la gestione aziendale.

Nell'ambito del supporto finanziario alle imprese interessate a migliorare il proprio profilo digitale, a cui il PNRR dedica il 27% delle risorse disponibili, è stata messa a punto l'offerta D-Loan, che prevede la concessione di un finanziamento a condizioni di favore sui tassi applicati per le imprese che dichiarano di impegnarsi su una lista di KPI "digital" selezionati.

L'offerta si attiva in fase di redazione della domanda di finanziamento, attraverso la sottoscrizione di un addendum nel quale il cliente si impegna a formalizzare le finalità "digital" del finanziamento richiesto e a dichiarare, nella nota integrativa al bilancio, di avere effettuato investimenti negli ambiti selezionati.

Intesa Sanpaolo da agosto 2020 rende disponibili gli strumenti per consentire di beneficiare del Superbonus e degli altri bonus fiscali edilizi. Da agosto 2021 ha introdotto significative semplificazioni di processo e innovazioni digitali per garantire un servizio più efficiente e tempestivo nella procedura di certificazione e cessione del credito. Per maggiori approfondimenti sull'offerta si veda pag. 182.

La crescita dimensionale delle PMI italiane è sostenuta dalle strutture 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 2021, Intesa Sanpaolo, in collaborazione con Confindustria, ha portato 58 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.

Nel 2021, è proseguito il Programma Intesa Sanpaolo Basket Bond, sempre in partnership con Elite. Si tratta di 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 tranche, ha registrato fino al 2021 la sottoscrizione di obbligazioni per un ammontare complessivo pari a 135 milioni di euro e ha coinvolto 18 PMI in tutta Italia.

Nell'ambito del supporto alle aziende si evidenziano le seguenti iniziative:

- Micropagamenti, che prevede per le piccole aziende aderenti l'azzeramento delle commissioni POS corrispondenti a transazioni di importo pari o inferiore a 10 euro;
- Pay by Link, disponibile per i POS fisici Intesa Sanpaolo-Nexi, che permette al partner commerciale di accettare pagamenti a distanza, senza avere un sito di e-commerce, in coerenza con la necessità di dare priorità a soluzioni di pagamento che tutelino la sicurezza degli esercenti e dei loro clienti nel rispetto delle norme anti COVID.

Per la valorizzazione delle eccellenze imprenditoriali italiane, nel 2021 il Gruppo ha realizzato la terza edizione di Imprese Vincenti, il programma che mette in risalto i percorsi di crescita, di trasformazione digitale e i modelli di business sviluppati dalle imprese per reagire alla crisi pandemica. L'obiettivo è fornire visibilità, programmi di supporto allo sviluppo, advisory su competenze strategiche, formazione e workshop in collaborazione con partner di rilievo. La terza edizione ha registrato ottimi risultati: circa 3.500 imprese candidate, 114 imprese selezionate e celebrate come Imprese Vincenti nel corso del Digital Tour di 8 tappe, dedicate ognuna ad un tema

distintivo per la strategia di crescita delle PMI: Innovazione-R&S, Internazionalizzazione, Digitalizzazione, ESG e Sostenibilità, Filiere e territorio, Capitale Umano, con focus dedicati al settore agro-alimentare e alle imprese non profit.

### RESTO AL SUD: SOSTEGNO ALLA NUOVA IMPRENDITORIALITÀ

Intesa Sanpaolo dal 2018 ha aderito all'iniziativa Resto al Sud, a favore di aspiranti imprenditori e neoimprenditori per la creazione e lo sviluppo di attività imprenditoriali nel Sud Italia, nei comuni colpiti dal sisma 2016-2017 e nelle aree insulari lagunari e lacustri del Centro- Nord Italia. L'iniziativa, gestita da Invitalia, si avvale di una dotazione di 1,25 miliardi di euro del Fondo per lo Sviluppo e la Coesione. La platea dei beneficiari, nel corso del tempo, è stata estesa agli under 56 e ai liberi professionisti. L'importo massimo finanziabile è pari a 30.000 euro in caso di azienda con un solo proponente (pari al 50% dell'importo massimo richiedibile a Invitalia per l'investimento) o 50.000 euro per singolo socio di società, con un massimo di 100.000 euro finanziabili per progetti con più proponenti (anche in questo caso pari al 50% dell'importo massimo richiedibile a Invitalia per l'investimento). La misura prevede un mix di agevolazioni quali: importo del finanziamento bancario pari al 50% dell'investimento ammesso; contributo a fondo perduto, riconosciuto da Invitalia, pari al 50% dell'importo ammesso; garanzia 662/96, pari all'80%, a supporto della richiesta di finanziamento. Intesa Sanpaolo è stata tra le prime banche ad aderire alla Convenzione ABI/Invitalia per offrire i finanziamenti agevolati, divulgando la conoscenza del progetto a migliaia di potenziali beneficiari durante più di 50 incontri territoriali dedicati. Complessivamente nel 2021 sono stati erogati oltre 1.000 finanziamenti per oltre 39 milioni di euro.

### ACCORDI PER IL CREDITO ALLE IMPRESE

Il perdurare della situazione emergenziale provocata dalla pandemia ha visto la Banca attuare nuove iniziative di accompagnamento delle imprese, in coerenza con le linee guida del PNRR. Ciò ha offerto la possibilità di ripensare, in ottica futura, i paradigmi per favorire un processo di rinnovamento delle imprese italiane, in particolare negli ambiti della Digitalizzazione e degli Investimenti Sostenibili.

Attraverso la sottoscrizione di nuovi accordi con le principali associazioni di categoria (Confindustria, Confartigianato Imprese, CNA-Confederazione Nazionale dell'Artigianato, Fipe Federazione Italiana Pubblici Esercizi, Federlegno Arredo, SMI Sistema Moda Italia, Ucima, Federalberghi) si è inteso dare un sostegno per le immediate esigenze delle imprese mettendo a disposizione gli strumenti con una prospettiva di rilancio che accresca la competitività delle aziende italiane sui mercati globali.

Nel 2021 è proseguita la fase di utilizzo delle provviste agevolate relative ai contratti sottoscritti da Intesa Sanpaolo con BEI, ove applicabile in base ai criteri di ammissibilità previsti. Nel giugno 2021 è stato rinnovato l'accordo con BEI sulla base del quale Intesa Sanpaolo ha la possibilità di perfezionare, in un arco temporale di 24 mesi, nuovi impieghi di durata massima 6 anni, per complessivi 300 milioni di euro con uno sconto di 10 bps applicato sulle tariffe banca.

Nel 2021, Intesa Sanpaolo ha proseguito la costruzione del portafoglio di nuovi finanziamenti fino a 300 milioni di euro garantiti FEI Innovfin e legati a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo, in base all'originario accordo del 2018, rinegoziando l'estensione del periodo di disponibilità fino al 31 dicembre 2022 (la percentuale di garanzia ordinaria rimane pari al 50%). Anche la "Linea COVID-19", specificamente riservata a esigenze di capitale circolante con copertura all'80%, è stata rivisitata incrementando la durata dei finanziamenti con garanzia da 6 ad 8 anni, con conferma del termine della sua operatività fino al 31 dicembre 2021. L'obiettivo primario della garanzia è di facilitare l'accesso al credito alle PMI e Small Mid-Cap innovative, con classe di rating interno medio-basso, incentivando le innovazioni di prodotto, di processo e gli investimenti in tecnologie digitali.

Inoltre, la Banca si è attivata per avviare SME Initiative, iniziativa promossa dal Fondo Europeo per gli Investimenti (FEI), per il finanziamento a tassi agevolati di progetti di investimento delle imprese che operano nelle regioni del Mezzogiorno. Il Gruppo, attraverso tale strumento, si è impegnato a erogare finanziamenti complessivamente per oltre 350 milioni di euro a favore delle PMI con un beneficio per le stesse di 50bps di sconto sul pricing di riferimento. Grazie all'accordo raggiunto con il FEI al termine del 2020, l'iniziativa è stata estesa anche alla finalità di supporto del circolante per le imprese che hanno subito danni in seguito alla pandemia.

## DIALOGO INDUSTRIALE E PROGRAMMA SVILUPPO FILIERE

Dialogo Industriale nasce con l'obiettivo di accrescere la forza della relazione dei gestori con le Imprese, individuando un linguaggio comune per una migliore comprensione dei loro bisogni, orientata a offrire soluzioni più adatte agli obiettivi e alle peculiarità di ciascuna impresa.

Nel 2021 è stato avviato un supporto specifico nell'assessment in ambito ESG del cliente. In particolare, sono state arricchite le informazioni, identificate le priorità e i bisogni in ambito ESG ed è stata creata una sezione dedicata riprendendo tutte le informazioni ESG disponibili sulla singola società analizzata.

Per supportare le imprese di ogni settore e dimensione favorendo l'accesso al credito, in particolare nella fase di ripartenza post-COVID, è proseguito il Programma Sviluppo Filiera col quale si pone al centro dell'attenzione il rapporto che unisce le aziende capofila e la rete dei fornitori consentendo una più accurata comprensione dei fabbisogni finanziari delle singole filiere.

Sono stati sottoscritti accordi con il coinvolgimento di fornitori diretti e indiretti ed il coinvolgimento della filiera a valle dei rivenditori. È in corso lo sviluppo di un'offerta a sostegno dell'evoluzione sostenibile delle filiere, con l'ingaggio del capo-filiera e dei fornitori per il miglioramento del loro profilo di sostenibilità. Alla fine di dicembre 2021 le aziende capofila aderenti riguardano circa 800 filiere con un potenziale di oltre 19.000 fornitori e una forza lavoro di oltre 107.000 dipendenti.

## SOSTEGNO ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE

Intesa Sanpaolo sostiene le imprese italiane e le loro sussidiarie all'estero fornendo il supporto finanziario e consulenziale per le varie necessità connesse ai percorsi di internazionalizzazione con il supporto di:

- una rete estera costituita da Banche controllate, filiali estere e uffici di rappresentanza in circa 40 Paesi nel mondo con Desk specializzati (Corporate Desk e Multinational Desk) e una copertura in più di 80 Paesi grazie ad accordi di collaborazione con altre Banche;
- un modello di servizio che fa leva sulle competenze degli Specialisti Internazionalizzazione presenti su tutto il territorio italiano che rappresentano il punto di riferimento per la Rete estera e operano in costante relazione con la Rete Italia con l'obiettivo di supportare le imprese italiane e le loro sussidiarie estere nei mercati internazionali; inoltre, per ogni necessità e per l'individuazione delle migliori soluzioni finanziarie in tema di scambi commerciali da e verso l'estero, Intesa Sanpaolo supporta le imprese italiane attraverso una rete capillare di Specialisti Sviluppo Estero e di Specialisti Sales Global Transaction Banking dedicati alle necessità di Trade Finance e Cash Management;
- un team di Business Strategy che supporta il cliente nella realizzazione di progetti di sviluppo estero individuando partner qualificati, italiani o esteri, che possano fornire assistenza e consulenza specialistica per ampliare la propria attività all'estero anche nei mercati più difficili;
- un'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.

## SERVIZI PER IL WELFARE AZIENDALE

Il servizio Welfare Hub viene messo a disposizione da Intesa Sanpaolo alle aziende clienti che intendono erogare premi ai propri dipendenti sottoforma di servizi welfare, in alternativa al pagamento in busta paga, sfruttando così i benefici fiscali previsti dalla normativa sia per l'azienda che per i dipendenti. Attraverso una piattaforma digitale multimediale e multicanale - navigabile da PC, tablet, smartphone e accessibile anche tramite App - i dipendenti possono convertire il proprio premio in un insieme di beni e servizi denominati Flexible Benefit. Grazie all'attivazione del nuovo circuito Welfare on Demand, da luglio 2021 i dipendenti possono utilizzare il proprio "credito welfare" anche presso strutture locali convenzionate, permettendo così la valorizzazione delle comunità e dei territori locali. Welfare Hub viene proposto come strumento di sostenibilità dal Programma Sviluppo Filiera e dal finanziamento S-Loan e, alla fine del 2021, conta 4.115 aziende aderenti alla piattaforma.



Investimenti e  
assicurazione sostenibili



# Investimenti e assicurazione sostenibili

## I TEMI RILEVANTI

Investimenti sostenibili

pag. 130

Assicurazione sostenibile

pag. 136

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il sistema finanziario svolge una funzione fondamentale di acceleratore della transizione verso una economia più sostenibile. Intesa Sanpaolo, consapevole del proprio ruolo, considera di fondamentale importanza l'integrazione dei fattori ESG nel proprio processo di investimento nella convinzione che questi elementi, oltre a favorire uno sviluppo economico e sociale sostenibile, possano contribuire positivamente ai risultati finanziari dei portafogli dei clienti, riducendone al contempo i rischi.

L'Unione Europea ha inoltre adottato una serie di misure per indirizzare i flussi di capitale verso investimenti sostenibili, per integrare la sostenibilità nella gestione del rischio e per promuovere la trasparenza e la visione a lungo termine nell'attività economica e finanziaria, come il Regolamento EU 2019/2088 (Sustainable Finance Disclosure Regulation): ciò rappresenta un ulteriore stimolo a rafforzare l'impegno del Gruppo nell'essere attore responsabile del cambiamento a livello globale, anche attraverso l'offerta sempre più articolata di investimenti sostenibili e la disponibilità di soluzioni assicurative per la protezione del cliente, in linea con i piani e i regolamenti europei.

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (valore cumulato da inizio 2018 o valore 2020)	Obiettivi al 2021
Investimenti e assicurazione sostenibili	Fondi ex SFDR	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eurizon (inclusa Pramerica) offre una gamma diversificata in tutte le asset class di 172 fondi che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della nuova Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR) con circa €110mld di masse, che rappresentano circa il 46% del patrimonio totale dei Fondi gestiti</li> <li>▪ Fideuram offre 8 fondi classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 della SFDR per un totale di €2,6mld di patrimonio (circa il 3% del patrimonio totale dei Fondi gestiti)</li> </ul>	Rafforzamento della leadership negli investimenti sostenibili
	Attività di engagement con società emittenti	In Eurizon 644 le società sulle quali sono state condotte attività di engagement; tra queste, 240 (oltre il 37%) sono state coinvolte in engagement su tematiche ESG. Le società oggetto di engagement ESG risultano in notevole aumento rispetto al 2020 (+40%)	Potenziamento dell'attività di engagement in linea con i Principi di Stewardship
	Premi lordi assicurazioni non-motor	€1.265mln	Sviluppo dell'offerta di protezione

## 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 e Fideuram Asset Management SGR hanno aderito inoltre ai Principi italiani di Stewardship che definiscono le modalità di esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate per stimolare il confronto e la collaborazione con gli emittenti quotati in cui la società investe su tematiche di sostenibilità sociale e ambientale.

A fine 2021, Eurizon Capital SGR, Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management (Ireland) hanno aderito alla Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI) e, attraverso la capogruppo assicurativa Intesa Sanpaolo Vita, è stata formalizzata l'adesione alle due alleanze Net Zero afferenti al core business assicurativo Net Zero Insurance Alliance (NZIA) e Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA); le iniziative promosse dalle Nazioni Unite hanno l'obiettivo di azzerare entro il 2050 le emissioni nette di gas serra per contrastare il cambiamento climatico.

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.

Nel 2021 le Società del Gruppo hanno avviato le attività di adeguamento alla normativa di primo livello del Regolamento UE 2019/2088 (Sustainable Finance Disclosure Regulation) e in generale alle evoluzioni normative in ambito di finanza sostenibile. Anche in quest'ottica, sia Eurizon che il Gruppo assicurativo hanno pubblicato nel 2021 una Politica di sostenibilità; è stata inoltre approvata dalla Capogruppo assicurativa e recepita dalle società del Gruppo Assicurativo la Politica per gli Investimenti Sostenibili e Socialmente Responsabili.

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

L'Unione Europea, per rafforzare il suo impegno anche contro le conseguenze dei cambiamenti climatici e dell'esaurimento delle risorse, ha emanato il Regolamento 2088/2019 (SFDR) con l'obiettivo di rafforzare la tutela nei confronti degli investitori introducendo nuovi obblighi informativi e di trasparenza per i partecipanti ai mercati finanziari. Nel 2021 le Società del Gruppo hanno avviato le attività di adeguamento alla normativa SFDR in termini di politiche, di ruoli e responsabilità, di processi e di rendicontazione.

Anche nel 2021, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato la propria leadership negli investimenti sostenibili. Con 29 nuovi prodotti il Gruppo ha complessivamente raggiunto i 180 fondi che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli ex artt. 8 e 9 della Sustainable Finance Disclosure Regulation, per un patrimonio di oltre 113 miliardi di euro, che rappresentano circa il 35,7% del patrimonio totale dei Fondi gestiti.

### ADESIONE A NET ZERO ASSET MANAGERS INITIATIVE

A testimonianza della consapevolezza del proprio ruolo attivo nel contrasto al cambiamento climatico, a novembre 2021 Intesa Sanpaolo ha annunciato l'adesione, attraverso Eurizon Capital SGR, Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management (Ireland), alla Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI).

Eurizon e Divisione Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking sono gli unici asset manager italiani che nel 2021 hanno aderito alla NZAMI. L'iniziativa, lanciata a dicembre 2020, è costituita da asset manager internazionali impegnati a sostenere l'obiettivo di zero emissioni nette di gas serra entro il 2050 in linea con gli sforzi per limitare il riscaldamento globale a 1,5 gradi Celsius, supportando investimenti in linea con tale obiettivo. In particolare, l'impegno prevede anche di fissare un obiettivo intermedio per le porzioni di AUM da gestire in linea con il raggiungimento dell'obiettivo di cui sopra e di rivedere l'obiettivo intermedio almeno ogni 5 anni per aumentare la percentuale di AUM coperti fino ad includere il 100% degli AUM.

La NZAMI è partner di "Race to Zero", la campagna guidata dalle Nazioni Unite che raggruppa una coalizione di iniziative impegnate a conseguire zero emissioni nette entro il 2050 al più tardi.

Eurizon, inoltre, è entrata anche nell'Institutional Investors Group on Climate Change (IIGCC), l'organismo europeo per la collaborazione degli investitori sul cambiamento climatico, che agiscono per favorire la riduzione delle emissioni di carbonio.

## EURIZON

Eurizon Capital SGR SpA offre agli investitori una gamma ampia e diversificata di fondi che integrano i rischi di sostenibilità nelle scelte di investimento e al 31/12/2021 vantava un patrimonio pari a oltre 110 miliardi di euro in fondi che promuovono, tra le altre caratteristiche, quelle ambientali o sociali, o che hanno obiettivi di investimento sostenibile, classificati ai sensi degli artt. 8 e 9 del Regolamento (UE) 2019/2088 (SFDR), che rappresentano circa il 46% del patrimonio gestito in OICR dalla società.

Con decorrenza 1° luglio 2021 è diventata efficace la fusione per incorporazione di Pramerica SGR Spa a conclusione di un percorso di integrazione volto a valorizzare le sinergie e i comuni obiettivi in ambito di sostenibilità degli investimenti.

### L'INTEGRAZIONE DEI FATTORI ESG NEL PROCESSO DI INVESTIMENTO

La vision e la mission di Eurizon Capital SGR sottolineano l'importanza per le Società appartenenti alla Divisione Asset Management del Gruppo Intesa Sanpaolo di collaborare con le società oggetto di investimento per promuovere regole e comportamenti che privilegino aspetti di sostenibilità degli investimenti e promuovano elevati standard di governance. Eurizon ritiene infatti che gli emittenti che implementano elevati standard a livello ambientale, sociale e di governo societario siano in grado di generare performance sostenibili nel lungo periodo.

Nel corso del 2021 la SGR ha integrato i rischi di sostenibilità nel proprio processo di investimento ai sensi del Regolamento (UE) 2019/2088 (SFDR), relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari e della correlata disciplina di attuazione; a tale riguardo, Eurizon si è dotata nel 2021 di una Politica di sostenibilità che descrive le metodologie di selezione e monitoraggio degli strumenti finanziari adottate dalla SGR; le metodologie prevedono l'applicazione di specifici processi di selezione degli strumenti finanziari, opportunamente graduati in funzione delle caratteristiche e degli obiettivi dei singoli prodotti gestiti, che tengono conto di fattori ESG e di

principi SRI, in coerenza con ben definite Strategie:

- "Esclusioni e restrizioni SRI" nei confronti di emittenti operanti in settori ritenuti non "socialmente responsabili" ai quali sono applicate restrizioni o esclusioni rispetto all'Universo di Investimento dei singoli patrimoni gestiti (cd. "SRI Binding screening");
- "Esclusioni e restrizioni ESG" nei confronti di emittenti "critici" per i quali viene attivato un processo di escalation che determina restrizioni e/o esclusioni rispetto all'Universo di Investimento dei singoli patrimoni gestiti (cd. "ESG Binding screening");
- "Integrazioni di fattori ESG" nell'analisi, nella selezione e nella composizione dei portafogli gestiti con l'obiettivo di costruire portafogli caratterizzati da uno "score ESG" superiore a quello del relativo universo di investimento (cd. "ESG integration");
- "Impronta di carbonio" che prevede l'integrazione di modalità di misurazione delle emissioni di diossido di carbonio (CO<sub>2</sub>) generate dagli emittenti, finalizzate alla costruzione di portafogli caratterizzati da una impronta di carbonio inferiore a quella del proprio universo di investimento (cd. "Carbon Footprint");
- "Investimenti ad impatto" che utilizzano metodologie di selezione degli investimenti finalizzate a generare un impatto sociale o ambientale insieme ad un ritorno finanziario misurabile (cd. "Impact investing");
- "Azionariato attivo" con la promozione di un'interazione proattiva nei confronti delle società emittenti sia mediante l'esercizio dei diritti di intervento e di voto sia mediante il confronto con le società partecipate, incoraggiando un'efficace comunicazione con il management delle società (cd. "active ownership - engagement").

Per ognuna delle Strategie Eurizon ha definito specifici processi decisionali e limiti operativi finalizzati al contenimento dei rischi, anche reputazionali, dei portafogli gestiti, il cui rispetto è monitorato dalla Funzione Risk Management con il supporto della Funzione Compliance & AML.

Nel 2021, Eurizon ha inoltre pubblicato il primo Report di Sostenibilità, che illustra le azioni intraprese da Eurizon Capital SGR in attuazione della "Politica di Sostenibilità" e della "Politica di Impegno" e ripercorre l'esperienza della Divisione Asset Management sui temi della sostenibilità negli ultimi 25 anni.

Per una corretta implementazione della propria Politica di Sostenibilità, Eurizon ha definito un quadro di riferimento che prevede il coinvolgimento di numerosi organi e strutture aziendali, che concorrono all'attuazione della Policy e che testimoniano la trasversalità delle responsabilità a tutti i livelli.

Il Consiglio Di Amministrazione definisce, sulla base delle proposte formulate dal Comitato Sustainable and Responsible Investments (di seguito anche Comitato SRI), la Politica di Sostenibilità della SGR.

L'Amministratore Delegato e Direttore Generale formula, con il supporto del Comitato SRI, le proposte per il Consiglio di Amministrazione in merito alle modalità di selezione e monitoraggio degli strumenti finanziari; identifica i principali effetti negativi delle decisioni di investimento sui fattori di sostenibilità e integra i rischi di sostenibilità nelle Politiche di remunerazione e incentivazione, infine monitora l'implementazione della Politica di Sostenibilità avvalendosi della reportistica predisposta dalla Struttura ESG & Strategic Activism.

Il Comitato SRI è un organo consultivo, formato da membri interni, a supporto dell'Amministratore Delegato nella definizione delle proposte da presentare al Consiglio di Amministrazione in merito alle politiche di sostenibilità e nel monitoraggio dell'implementazione delle strategie.

Il Comitato di Sostenibilità è un organo consultivo, indipendente, autonomo e formato da membri esterni, a servizio del Consiglio di Amministrazione, con competenze che riguardano la sostenibilità nei suoi molteplici aspetti.

Il Comitato Rischi Finanziari, Creditizi e Operativi è un organismo collegiale finalizzato al monitoraggio dell'esposizione ai rischi dei prodotti gestiti: il Comitato monitora i risultati delle analisi degli impatti dei rischi di sostenibilità sui prodotti finanziari con il supporto della Funzione Risk Management e monitora le eventuali azioni di mitigazione degli effetti negativi connessi alle decisioni di investimento.

Il Comitato Devoluzioni è un organo interno e sovrintende alle attività di devoluzione dei fondi e della beneficenza della SGR. Per il 2021, il Comitato Devoluzioni ha approvato la devoluzione di un importo di 386.000 euro a favore di 20 iniziative. In particolare, in questo contesto, sono state privilegiate le iniziative atte a supportare attività umanitarie, di ricerca e di supporto ai bisognosi.

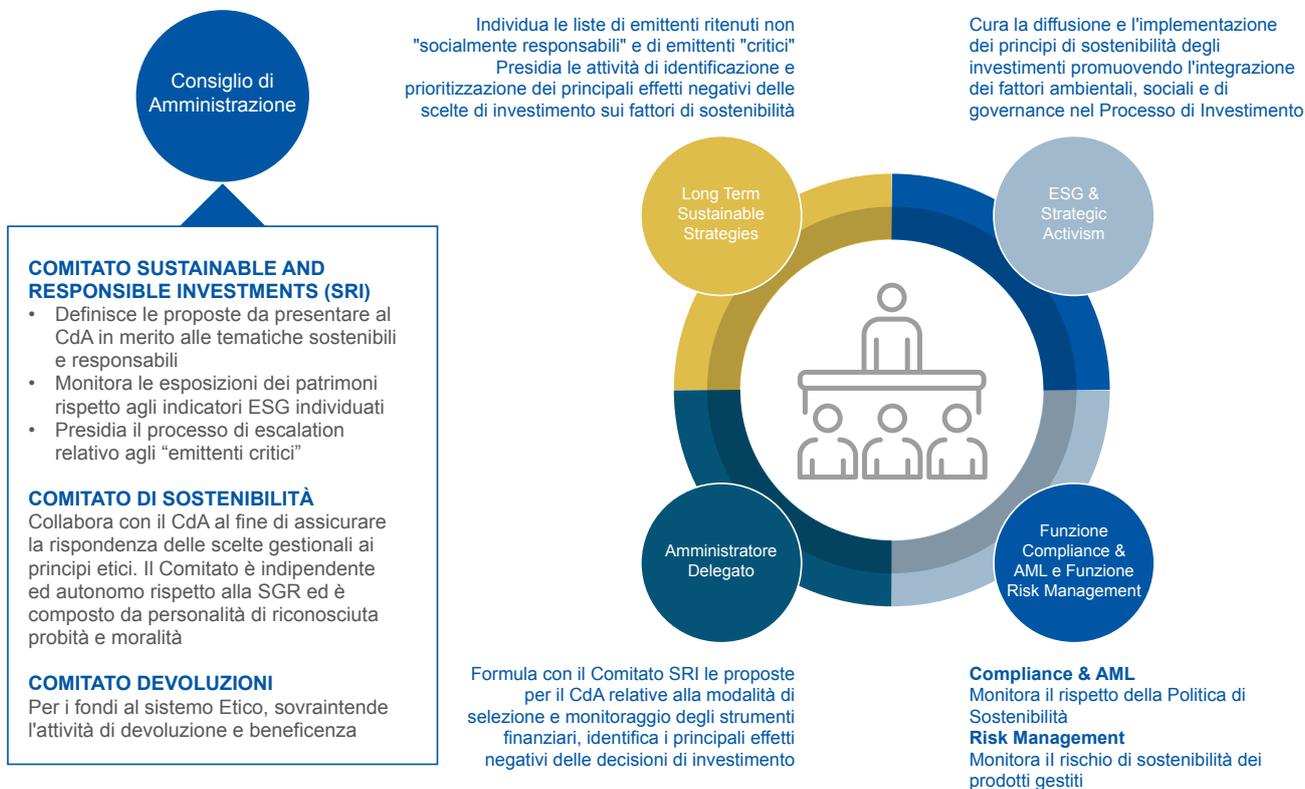
Oltre ai comitati qui descritti, le strutture e funzioni aziendali presenti e attive nel Processo di investimento riguardo l'integrazione dei fattori ESG sono:

- La struttura ESG & Strategic Activism, che è responsabile dello sviluppo e dell'implementazione delle Politiche aziendali in ambito ESG e SRI e del corretto svolgimento dei processi operativi;
- La struttura Long Term Sustainable Strategies della Direzione Investimenti, che monitora gli emittenti societari anche avvalendosi di info-provider specializzati, al fine di individuare le liste riferite agli emittenti ritenuti non "socialmente responsabili" e agli emittenti con un'elevata esposizione a rischi ESG ("emittenti critici").
- La Funzione Compliance & AML, che monitora il rispetto della Politica di sostenibilità, sovrintendendo

alla corretta applicazione dei presidi disciplinati nella normativa esterna ed interna. In tale ambito, presidia anche il rispetto del processo decisionale e dei limiti operativi finalizzati al contenimento dei rischi, anche reputazionali, dei portafogli gestiti correlati a problematiche ESG e SRI.

- La Funzione Risk Management, che monitora il rischio di sostenibilità dei prodotti gestiti coordinandosi anche con la Funzione Compliance & AML.

## I principali soggetti di Eurizon coinvolti nel processo ESG/SRI



## AZIONARIATO ATTIVO

Nel 2021, le società oggetto di engagement ESG sono risultate in aumento (+40%) rispetto al 2020, a conferma del forte impegno di Eurizon nei confronti delle tematiche di sostenibilità e dell'efficacia dello strumento dell'azionariato attivo; risultano 644 le società sulle quali sono state condotte attività di engagement; tra queste, 240 (circa il 37%) sono state coinvolte in engagement su tematiche ESG. In particolare, nel 2021 Eurizon ha condotto 287 attività di engagement su tematiche ESG, che rappresentano il 30% rispetto al totale (958 attività di engagement) delle attività di engagement dell'intero anno.

Con riferimento all'attività di azionariato attivo, la SGR ha sottoscritto, sin dal 2014, i Principi Italiani di Stewardship per un esercizio responsabile dei diritti amministrativi e di voto delle società quotate, con l'impegno a promuovere standard elevati di corporate governance. L'esercizio di tali diritti è svolto con trasparenza, nell'interesse dei sottoscrittori, dei portafogli e dell'integrità del mercato, mantenendo al contempo una forte attenzione alla limitazione di potenziali conflitti di interesse.

Nel corso del 2021, Eurizon Capital SGR ha preso parte a 160 assemblee degli azionisti di selezionate società quotate sulla Borsa Italiana (56% del totale) e sui mercati internazionali (44%), esprimendo il voto su 1.773 risoluzioni all'ordine del giorno.

## NUOVI PRODOTTI CHE INTEGRANO FATTORI ESG

Nell'ambito del Regolamento (UE) 2019/2088 (SFDR), a fine 2021, il patrimonio degli OICR (Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio) offerti riconducibili agli ex artt. 8 e 9 ammonta a circa 110 miliardi di euro, che rappresentano complessivamente il 46% del patrimonio gestito in OICR da parte di Eurizon; in particolare, il patrimonio dei prodotti categorizzati come art. 8 ammonta a circa 107,8 miliardi di euro e il patrimonio dei prodotti categorizzati come art. 9 a circa 2,8 miliardi di euro.

Il numero di prodotti gestiti secondo tali criteri è pari a 172 (23 dei quali lanciati nel 2021) - considerando le singole finestre di collocamento - riferiti a 32 diverse strategie di investimento.

In particolare, in linea con la mission aziendale, nel 2021 sono stati lanciati dalla SGR diversi OICR focalizzati sui Megatrend e numerosi fondi a finestra che integrano i fattori ESG nel processo di selezione.

Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, l'offerta di prodotti ESG di VÚB Banka (Slovacchia), Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia) e CIB Bank (Ungheria) si è ulteriormente arricchita per un totale di 45 fondi ESG a catalogo. Nello specifico, VÚB Banka ha proposto cinque nuovi fondi ESG di Eurizon Lussemburgo ed un fondo di diritto slovacco ESG, Eurizon SK ESG Zodpovedné Portfólio. Anche Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia ha lanciato cinque nuovi fondi Eurizon ESG. L'offerta di prodotti ESG è inclusa nei Portafogli Raccomandati proposti alla clientela Retail delle tre Banche menzionate.

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

A giugno 2021 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 2020 - 30 giugno 2021) hanno contribuito a realizzare importanti risultati di impatto ambientale e sociale quali:

- una capacità generativa pari a 622 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 1,5 milioni di Megawatt/ora;
- un risparmio energetico pari a circa 175.322 Megawatt/ora grazie agli investimenti in infrastrutture sostenibili (immobiliare e trasporti);
- una riduzione delle emissioni annuali di gas nocivi per oltre 1,2 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>;
- il risparmio e la purificazione di quasi 360 milioni di litri d'acqua attraverso investimenti in impianti e processi produttivi;
- il riciclo di 14.472 tonnellate di rifiuti;
- un'occupazione creata dal totale del portafoglio pari a 15 posti di lavoro.

Per ogni milione di euro investito si ottengono i seguenti risultati: 779 Megawatt/ora prodotti, 186.819 litri di acqua risparmiati o purificati, 662 tonnellate di CO<sub>2</sub> ridotta.

Inoltre, il fondo partecipa al raggiungimento di diversi Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) e 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: 13. Agire per il clima (95%), 9. Industria, innovazione e infrastrutture (95%), 7. Energia pulita e accessibile (81%), 11. Città e comunità sostenibili (78%), 3. Salute e benessere (78%), 12. Consumo e produzione responsabili (42%), 6. Acqua pulita e igiene (28%), 2. Fame zero (22%), 15. Vita sulla terra (17%) 14. Vita sott'acqua (17%).

Il patrimonio del fondo a fine dicembre 2021 si è attestato a oltre 2,4 miliardi di euro.

Si segnala che Eurizon, grazie a Eurizon Fund Absolute Green Bonds, si è posizionata al primo posto agli ESG Investing Awards 2022, nella categoria Best ESG Investment Fund ed è stata premiata anche ai MainStreet Partners "ESG Champions" 2022.

A seguito del recepimento del Regolamento UE 2019/2088, tutto il processo di investimento della Società, anche con riferimento ai mandati istituzionali, è stato adeguato al fine di tenere conto di criteri ESG nelle scelte di investimento. In particolare, tutti i mandati rispettano criteri di esclusione sia per quanto riguarda tematiche SRI (con riferimento agli emittenti operanti in settori non socialmente responsabili) che ESG (emittenti ritenuti critici con basso score ESG). Su un numero elevato di mandati (45 mandati, 8,7 miliardi di euro gestiti e un totale di 27 clienti) viene prodotto con regolarità un report specifico ESG in cui viene dettagliato il posizionamento del portafoglio rispetto al benchmark di riferimento. Inoltre, Eurizon gestisce 14 mandati relativi a 11 clienti per circa 2,9 miliardi di euro su cui vengono implementate specifiche limitazioni agli investimenti e/o viene fornito supporto ai clienti nell'attività di engagement e corporate governance.

Al fine di favorire la diffusione delle tematiche ESG, oltre al materiale di supporto, alla presentazione e commercializzazione di prodotti, sono stati realizzati interventi specifici e info-formativi. All'interno del Programma Academy Eurizon Wise, in partnership con alcune case terze, sono stati realizzati corsi online e Webinar disponibili a tutti i Consulenti Finanziari oltre che a esponenti appartenenti ai Clienti Istituzionali aderenti (Fondi pensione, casse di previdenza); i corsi affrontano gli aggiornamenti, le evoluzioni normative attuali e di prossima applicazione su temi legati alla sostenibilità, quali il processo d'investimento, l'azionariato attivo, il Regolamento SFDR, l'implementazione della tassonomia, i nuovi focus sulla parte ESG obbligazionaria, l'avvio alla Circular Economy, permettendo così un viaggio nel tema della sostenibilità utile a chiarire le strategie e ad arricchire le competenze dei consulenti.

## FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

La Divisione Private Banking considera di fondamentale importanza l'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance nel proprio modello di business nella convinzione che questi elementi, oltre a favorire uno sviluppo economico e sociale sostenibile, possano contribuire positivamente ai risultati finanziari dei portafogli dei clienti riducendone, al contempo, i rischi.

L'accelerazione richiesta dai regolatori e dalla società civile nei confronti della trasformazione ad un'economia più sostenibile ha portato la Divisione ad intensificare ulteriormente l'evoluzione del suo approccio alla sostenibilità avviando a giugno il Programma ESG, un ambizioso progetto che coinvolge trasversalmente tutte le aree della Divisione e che mira ad integrare la sostenibilità in tutti gli aspetti di gestione del proprio business e delle proprie operations.

Nell'ambito del Comitato di Direzione della Divisione è stata costituita una sessione Sostenibilità (ESG) che definisce azioni e iniziative strategiche in ambito sostenibilità, anche rispetto agli indirizzi della Cabina di Regia ESG e in coerenza con i principi del Codice Etico di Gruppo.

Fideuram Asset Management, la SGR italiana della Divisione Private Banking, per assicurare una corretta gestione delle tematiche a livello di fabbriche prodotto della Divisione, ha costituito inoltre 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 ai 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.

Le Società prodotte della Divisione, Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management (Ireland) valutano, nel continuo, l'adesione ad iniziative collettive sulla sostenibilità, in linea con i principi ESG promossi dalla Divisione. A tal fine, hanno aderito nel corso dell'anno ai UN Principles for Responsible Investment e alla Net Zero Asset Managers Initiative.

Con l'obiettivo di delineare un approccio volto non soltanto all'orientamento verso investimenti sostenibili e responsabili (SRI) ma anche all'integrazione di fattori ambientali, sociali e di governance (ESG), le Società prodotte della Divisione hanno adottato dal 2020 le Politiche di Investimento Sostenibile e Responsabile. Tali politiche coinvolgono tutti i collaboratori e trovano applicazione nelle attività aziendali e nei processi di investimento. Sono state altresì adottate le Politiche di Impegno volte a descrivere i comportamenti che le società adottano per stimolare il confronto con gli emittenti e favorire l'impegno a lungo termine nelle società nelle quali investono. Inoltre, entrambe le Società hanno ridefinito l'attività relativa all'esercizio dei diritti amministrativi e di voto, adottando la piattaforma di proxy voting ISS per i titoli detenuti dai Fondi gestiti. Fideuram Asset Management SGR ha anche aderito, in conformità alla Direttiva SRD II, ai "Principi italiani di Stewardship" promossi da Assogestioni per l'esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate assicurando così una piena trasparenza in merito a performance e strategia dell'emittente, governance, responsabilità sociale di impresa e gestione dei rischi.

A tutto ciò si accompagnano le attività di adeguamento alla normativa di primo livello del Regolamento UE 2019/2088 (SFDR) e in generale alle evoluzioni normative in ambito finanza sostenibile, tra l'altro strettamente collegate ad una sempre maggiore integrazione dei fattori ESG nei processi di investimento e di risk management.

Nel 2021 la Divisione Private Banking ha avviato l'ambizioso Programma ESG che ha come principali obiettivi:

- definire il posizionamento strategico della Divisione rispetto alle tematiche ESG;
- integrare la sostenibilità nel modello di servizio;
- includere i fattori e i rischi di sostenibilità sia nel processo di investimento sia nell'attività di consulenza finanziaria;
- assolvere gli adempimenti normativi.

Al fine di ottenere i risultati attesi la Divisione ha suddiviso il Programma in 11 cantieri, per ciascuno dei quali sono stati definiti degli obiettivi chiave, che rappresentano gli ambiti prioritari per l'evoluzione del proprio approccio ESG, coinvolgendo attivamente tutte le funzioni aziendali.

La Divisione ha identificato tra i principali obiettivi da perseguire l'ampliamento dell'offerta di prodotti sostenibili e che promuovano, tra le altre, caratteristiche ambientali e/o sociali e abbiano come obiettivi investimenti sostenibili, rispettivamente ai sensi degli artt. 8 e 9 della SFDR, anche per rispondere alle esigenze di una clientela sempre più sensibile al tema.

Nel corso del 2021, nell'ambito dell'offerta Fondi sono state sviluppate tre nuovi fondi improntati alla sostenibilità classificati ai sensi dell'art. 8, che si sommano all'offerta preesistente.

L'offerta ESG del Gruppo Fideuram è composta da 8 fondi, di cui 7 classificati ex art. 8 e 1 classificato ex art. 9 del Regolamento SFDR, per un totale di AUM al 31 dicembre 2021 di 2,6 miliardi di euro, che rappresentano circa il 3% del patrimonio totale dei Fondi gestiti.

## FONDITALIA 4 CHILDREN

Il 15 luglio 2021 Fideuram Asset Management (Ireland) ha lanciato in collaborazione con UNICEF il fondo Fonditalia 4 Children, il primo comparto di Fonditalia ad essere classificato ai sensi dell'art. 9 del Regolamento UE 2019/2088 (SFDR) in quanto persegue obiettivi di sostenibilità con particolare attenzione all'ambito sociale. Il portafoglio è costruito selezionando società che supportano e favoriscono obiettivi sociali quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il miglioramento della salute e del benessere, il lavoro dignitoso e la crescita economica, un'istruzione di qualità, città e comunità sostenibili con un focus tematico sui diritti dei bambini. Il prodotto prevede una collaborazione con Unicef sia per la definizione delle esclusioni dei titoli dall'universo investibile, sia per la devoluzione ricorrente di un importo delle commissioni a sostegno di alcuni loro programmi specifici.

Nel 2021 sono stati definiti appositi criteri di selezione OICR di asset manager terzi attraverso l'analisi finanziaria eseguita dall'unità Multimanager e Alternative Investments in collaborazione con il team ESG & Strategic Activism, anche in conformità al Regolamento UE 2019/2088 (SFDR). L'analisi tiene in considerazione se l'asset manager in esame e i singoli OICR adottino politiche d'investimento che includano criteri ESG o SRI, oltre all'eventuale presenza di ulteriori elementi distintivi di tipo ESG dei singoli prodotti.

Nell'ambito dei servizi di Gestione Patrimoniale, l'offerta ESG è stata integrata con due nuovi Fogli:

- Foglio Impact Allocation, la prima linea di gestione Fideuram classificata art. 9 della SFDR;
- Foglio Next Generation Winners, un foglio azionario classificato come sostenibile e responsabile ai sensi dell'art. 8 della SFDR.

Per i prodotti assicurativi è stata rafforzata la presenza di fondi esterni ed interni classificati artt. 8 e 9 SFDR nell'universo investibile delle polizze di Ramo III e Multiramo di Fideuram Vita e di Intesa Sanpaolo Life. Inoltre, a dicembre è stata rilasciata per Intesa Sanpaolo Private Banking la nuova polizza di Ramo III Selezione Private Pro di Intesa Sanpaolo Life, i cui fondi interni sono classificati artt. 8 e 9 SFDR.

Infine, per i prodotti di risparmio amministrato sono state realizzate con Intesa Sanpaolo due nuove emissioni di certificate con protezione del capitale aventi sottostanti indici ESG. Si tratta, rispettivamente, dell'indice iStoxx Europe 600 ESG e dell'indice MSCI ACWI Investable Market Innovation Quality Sustainable 100 Select (QIS), indice dedicato realizzato da Fideuram Asset Management in collaborazione con MSCI e focalizzato su una selezione di titoli di società caratterizzate da qualità, innovazione e sostenibilità.

Nel corso del 2021 l'Autorità di Vigilanza del mercato lussemburghese (CSSF) ha approvato, con decorrenza 1° gennaio 2022, la richiesta di classificare come art. 8 Regolamento UE 2019/2088 (SFDR) 30 fondi per masse complessive pari a 16,6 miliardi di euro.

Al fine di raccogliere le preferenze di sostenibilità della clientela, già a luglio 2021 è stato aggiornato il questionario di profilatura MiFID prevedendo delle domande specifiche sui temi di sostenibilità. Parallelamente, si sono attivati i dialoghi con le case prodotte di Divisione e gli Asset Manager terzi allo scopo di ampliare l'offerta di prodotti sostenibili nel servizio di consulenza offerto dalle Reti della Divisione.

Nel corso della 57a edizione degli Oscar di Bilancio, il prestigioso riconoscimento di FERPI (Federazione Relazioni Pubbliche Italiana), Borsa Italiana e Università Bocconi dedicato alle aziende più virtuose nell'attività di reporting, Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking è stata insignita del Premio per la categoria "Imprese Finanziarie" per il Report Integrato 2020.

## FONDO PENSIONE A CONTRIBUZIONE DEFINITA DEL GRUPPO INTESA SANPAOLO

La Direttiva Europea 2016/2341 c.d. IORP II, in vigore anche nel sistema della previdenza complementare italiana, incoraggia i fondi pensione ad adottare un approccio strategico e di lungo periodo per l'integrazione dei fattori ESG nella gestione dei rischi e nelle strategie di investimento. La sensibilità ed il presidio con logiche ESG del portafoglio sono considerati un elemento fondamentale della politica di gestione del portafoglio non solo con riferimento agli obblighi normativi ma nell'ottica di un corretto presidio del rischio.

Nel 2021 il Fondo ha pubblicato le "Comunicazioni in materia di politica di impegno", il documento sulla "Strategia di investimento e accordi con i gestori di attivi", nonché l'"Informativa sulla sostenibilità ai sensi del Regolamento UE 2019/2088", per rispondere alle disposizioni normative in tema di trasparenza (SFDR); è stata inoltre adeguata la Nota Informativa (che è il documento a cui tutti gli iscritti devono fare riferimento) in cui è stata prevista un'appendice dedicata all'"Informativa sulla sostenibilità"; infine per ogni singolo comparto del Fondo è stato indicato se si caratterizza per investimenti sostenibili o con aspetti ESG.

Dall'inizio della propria attività nel 2016, il Fondo ha elaborato propri principi di condotta da adottare in materia di sostenibilità e responsabilità e, per tradurre in pratica tali principi, aderisce ai Principles for Responsible Investment

(PRI) promossi dalle Nazioni Unite per diffondere e sostenere l'investimento sostenibile e responsabile nella comunità finanziaria internazionale.

Il Fondo ha inoltre pubblicato le 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 615 investitori con risorse in gestione per circa 65 mila miliardi di dollari. Il progetto sottopone ad engagement sul cambiamento climatico 167 società con una capitalizzazione complessiva di oltre 10 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.

È invece attivo da marzo 2020 Futuro Sostenibile, il nuovo comparto dedicato alle tematiche ESG con un focus sul Climate Change, che investe in settori e compagnie che pongono al centro della loro attività fattori di natura ambientale, sociale e di governance. Al 2021, oltre 6.500 iscritti hanno deciso di investire in questo comparto, che ha raggiunto un patrimonio di oltre 100 milioni di euro.

Anche nei propri investimenti diretti nel 2021 il Fondo ha tenuto conto delle tematiche di sostenibilità, proseguendo in investimenti in energie rinnovabili per il tramite di due fondi (uno dei quali con un forte focus ESG classificato ai sensi dell'art. 9 Regolamento 2019/2088).

## ASSICURAZIONE SOSTENIBILE

In linea con gli obiettivi del Gruppo Intesa Sanpaolo e la rilevanza strategica che l'integrazione dei fattori ESG sta assumendo per il settore finanziario ed assicurativo, la Divisione Insurance ha proseguito nel 2021 il suo percorso di sviluppo delle tematiche ESG, prevedendo la realizzazione di interventi ed iniziative concrete sia per far evolvere la governance interna, sia per generare un impatto concreto e rilevante in termini ambientali, sociali e di trasparenza verso i propri clienti.

Coerentemente con i Sustainable Development Goals (SDGs), i PSI (Principles for Sustainable Insurance) delle Nazioni Unite (sottoscritti dalla capogruppo assicurativa a fine 2019) e gli altri principi internazionali di cui fa parte anche il Gruppo Intesa Sanpaolo, l'integrazione dei fattori ESG è declinata dalla Divisione Insurance nelle diverse aree di Business in cui opera.

## GOVERNANCE INTERNA E RISK MANAGEMENT

Il Gruppo Assicurativo ha predisposto strumenti per il presidio della Governance e della gestione dei rischi in ambito sostenibilità tramite unità aziendali, politiche ed iniziative progettuali dedicate, anche in linea con l'evoluzione della normativa nazionale e internazionale.

Sono proseguite le attività dell'unità organizzativa dedicata alla sostenibilità (creata nel 2020), che si pone l'obiettivo di lanciare iniziative interne ed esterne per la promozione della cultura della Sostenibilità e supportarne la realizzazione insieme alle funzioni di business, coordinare le iniziative trasversali di Divisione e gestire l'interfaccia verso le strutture centrali Intesa Sanpaolo e le istituzioni nazionali ed internazionali.

Nel 2021 la Divisione Insurance ha lanciato un importante progetto per rafforzare l'integrazione dei fattori ESG e accelerare il percorso verso l'obiettivo net-zero, prevedendo il coinvolgimento delle principali aree di attività della Divisione (Investimenti, Risk Management, Compliance, Legale, Prodotti Vita e Danni, IT, Organizzazione) per recepire le nuove normative in ottica sia strategica che di conformità regolamentare, definendo una roadmap di interventi da realizzare nel breve, medio e lungo periodo. I tavoli di lavoro vedono un costante coordinamento nei confronti della capogruppo Intesa Sanpaolo e delle altre divisioni di Intesa Sanpaolo (in particolare delle Divisioni Private Banking e Asset Management).

A gennaio 2021 è stata pubblicata la Politica di sostenibilità che riassume i valori e gli impegni del Gruppo Assicurativo, con l'obiettivo di promuovere un modello di business responsabile e sostenibile e integrare sempre di più i principi di sostenibilità nelle decisioni e processi aziendali. La Politica inoltre attribuisce ruoli e responsabilità sull'integrazione dei principi ESG al Consiglio di Amministrazione ed alle strutture aziendali coinvolte.

In linea con l'evoluzione del contesto normativo internazionale, durante l'anno 2021 sono state portate avanti le attività propedeutiche al rispetto dei requisiti definiti dalla normativa (es. Regolamenti EU 2019/2088 e 2020/852, incentrati rispettivamente sulla disclosure di informazioni sulla sostenibilità degli strumenti finanziari e sulla tassonomia green). In particolare, nel corso dell'anno è stata effettuata una mappatura dell'offerta assicurativa

in ambito Vita per identificare i prodotti da classificare come ESG ai sensi degli artt. 8 e 9 della normativa SFDR; sono state in seguito integrate le relative informative precontrattuali e le sezioni pertinenti sui siti internet delle Compagnie; infine sono state avviate le attività per l'aggiornamento delle relazioni periodiche a partire dal 2022.

Nel 2021 è stata inoltre approvata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo assicurativa (e successivamente recepita dai Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo Assicurativo) la Politica per gli Investimenti Sostenibili e Socialmente Responsabili sulla base di principi ESG e SRI<sup>1</sup> del Gruppo Intesa Sanpaolo Vita, documento che si pone l'obiettivo di delineare i principi e gli standard di sostenibilità adottati per la gestione responsabile degli investimenti a livello di Gruppo Assicurativo. All'interno del documento sono stati definiti, oltre che i ruoli delle strutture aziendali e dei gestori delegati, le linee guida di investimento, gli elementi di definizione di emittenti critici e i settori esclusi, in linea con la strategia del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Durante l'anno, inoltre, sempre nel rispetto delle esigenze normative, è stata redatta e pubblicata la Politica di Gestione dei Principali Effetti Negativi sui Fattori di Sostenibilità (PAI<sup>2</sup>) che presenta le modalità di gestione adottate dal Gruppo Assicurativo per mitigare il rischio dell'incidenza potenzialmente negativa sulla sostenibilità connessa agli investimenti; la politica è applicabile a tutte le società del Gruppo Assicurativo e una sintesi della stessa è stata resa disponibile sui siti delle compagnie.

Sempre in linea con le richieste normative, sono state integrate le Politiche di Remunerazione delle compagnie della Divisione Insurance con fattori ESG, inserendo indicatori specifici (KPI) per il Top Management relativi all'impatto di determinate iniziative sui fattori di Sostenibilità (KPI pari al 10%) e legati ad aspetti di Diversity & Inclusion (KPI pari al 10%, già presente dal 2018). Inoltre, sui siti internet delle compagnie sono state pubblicate delle sintesi delle Politiche di Remunerazione sopra menzionate.

### ADESIONE A NET ZERO INSURANCE ALLIANCE (NZIA) E NET ZERO ASSET OWNER ALLIANCE (NZAOA)

A fine 2021 il Gruppo Assicurativo ha aderito alle alleanze internazionali Net Zero promosse dalle Nazioni Unite. In particolare, attraverso la capogruppo assicurativa Intesa Sanpaolo Vita è stata formalizzata l'adesione alle due alleanze Net Zero più afferenti al core business: Net Zero Insurance Alliance (NZIA) e Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA).

Net Zero Insurance Alliance prevede l'impegno ad azzerare le emissioni di gas a effetto serra (Greenhouse Gases, nel seguito anche "GHG") del portafoglio assuntivo entro il 2050 attraverso la definizione di target intermedi focalizzati sul business Danni. Net Zero Asset Owner Alliance prevede l'impegno ad azzerare le emissioni GHG del portafoglio investimenti delle società del gruppo assicurativo entro il 2050, attraverso la definizione di specifici target intermedi sul portafoglio di investimenti (i.e. carbon intensity), l'engagement con le principali controparti per sviluppare e promuovere percorsi di transizione e incentivi al finanziamento della transizione climatica e a nuove tecnologie green.

Infine, per consentire un'efficace realizzazione degli interventi previsti e garantire lo sviluppo delle necessarie competenze all'interno dell'azienda, sono state realizzate delle importanti iniziative di formazione, in particolare sono continuate quelle nei confronti dei Consigli di Amministrazione delle Compagnie della Divisione Insurance, già avviate negli anni precedenti, volte ad accrescere la consapevolezza di queste tematiche e gli impatti che generano nel contesto assicurativo. Inoltre, sono stati effettuati, sempre nel corso del 2021, due workshop su aspetti normativi rivolti alle funzioni impattate dalle normative relative alla sostenibilità.

## PRODOTTI ASSICURATIVI E SOSTENIBILITÀ

Durante il 2021 la Divisione Insurance ha continuato a far evolvere il modello di offerta di prodotti e servizi per tutte le linee di business, per rispondere ai bisogni dei clienti sui temi di sostenibilità. In linea con l'impegno costante del Gruppo Assicurativo per la Sostenibilità, delineato anche all'interno delle politiche aziendali definite, l'obiettivo della Divisione è di proseguire il percorso di evoluzione dell'offerta, prevedendo anche nei prossimi anni nuovi prodotti e coperture, nonché la revisione dei processi di prodotto in ottica ESG.

L'offerta della Divisione Insurance è articolata nei business Vita e Danni, all'interno dei quali sono presenti diverse linee di offerta. Nel corso del 2021 è stata effettuata una mappatura dell'offerta attuale, identificando i prodotti classificabili come ESG ai sensi del Regolamento UE 2019/2088 (SFDR).

Nell'ambito del ramo Vita, in cui la Divisione opera con le compagnie Intesa Sanpaolo Vita, Fideuram Vita e Intesa Sanpaolo Life, sono presenti le linee di offerta "Previdenza Complementare" (prodotti di impiego del

<sup>1</sup> Con riferimento alla gestione degli investimenti il Gruppo Assicurativo si affida a diversi gestori delegati: Eurizon Capital, Eurizon Capital Real Asset, e Fideuram Asset Management, Fideuram Asset Management Ireland.

<sup>2</sup> Principal Adverse Sustainability Impact.

risparmio ai fini di pensione integrativa), “Risparmio e Investimento” (soluzioni di investimento dei risparmi, a protezione del nucleo familiare) e “Assicurazione dai Rischi” (protezione del credito e attività economica, in caso morte o invalidità).

Tra i prodotti ESG classificati ai sensi del Regolamento UE 2019/2088 (SFDR) sono stati identificati nell’ambito della “Previdenza Complementare” il fondo pensione aperto di “Il mio Domani” di Intesa Sanpaolo Vita ed il “Fondo Pensione Fideuram” di Fideuram Vita:

- “Il Mio Domani” presenta, fra le altre, tre linee di investimento con benchmark ESG e un profilo di investimento lifecycle che prevede l’attribuzione del comparto di partenza più coerente in base all’orizzonte temporale mancante alla data di pensionamento;
- Il “Fondo Pensione Fideuram”, fondo pensione aperto ad adesione individuale, prevede nella politica di investimento, per tutti i comparti, criteri di esclusione per gli investimenti in determinati settori e paesi ad alto impatto ESG e, inoltre, per il comparto Fideuram Millennials, ha fissato criteri di investimento sostenibile integrati nel processo di selezione dei titoli coniugando così l’obiettivo tematico alla sostenibilità.

Per quanto riguarda i prodotti nell’ambito “Risparmio e Investimento”, l’offerta ESG comprende diverse soluzioni proposte dalle compagnie del Gruppo assicurativo, tra cui:

- “Tu Dopo di Noi”, prodotto assicurativo ad alta valenza sociale di Ramo I realizzato per i familiari di persone disabili che desiderano tutelare il proprio caro con un capitale sicuro per il futuro oppure con una rendita certa in caso di morte del sottoscrittore che si prende cura del disabile;
- “Base Sicura Tutelati”, prodotto dedicato esclusivamente a soggetti tutelati come minori di età e/o incapaci che hanno un capitale da impiegare in un investimento garantito di Ramo I e che necessitano della preventiva autorizzazione di un Giudice Tutelare.

Nell’ambito “Assicurazione dai Rischi”, Fideuram Vita promuove caratteristiche ambientali e sociali tramite l’offerta dei fondi interni Orizzonte Responsabile e High Conviction 100, fondi interni interamente basati su criteri di investimento sostenibile e responsabile associati al prodotto Fideuram Vita Insieme Private. Inoltre, in tutti i prodotti della famiglia Fideuram Vita Insieme e multiramo è disponibile un’ampia selezione di fondi esterni (OICR) classificati dalle rispettive società di gestione come artt. 8 e 9 della SFDR.

Per quanto riguarda Intesa Sanpaolo Life, l’offerta ESG comprende la totalità dei fondi interni che compongono il prodotto Prospettiva Sostenibile, il quale presenta anche un’area ESG e una Tematica con connotazioni e obiettivi di sostenibilità. Anche la totalità dei fondi Valore Pro Insurance promuove caratteristiche ESG, insieme ai due fondi interni di cui si compone il prodotto Doppio Centro Insurance. Per finire, l’area Tattica di Prospettiva 2.0 e alcuni fondi a finestra lanciati all’interno del prodotto Selezione Private sono anch’essi parte dell’offerta assicurativa ESG di Intesa Sanpaolo Life.

Nell’ambito del ramo Danni, la Divisione è attiva con le compagnie Intesa Sanpaolo Assicura, Intesa Sanpaolo RBM Salute e Cargeas Assicurazioni, con prodotti in ambito Casa (furto, incendio, ecc.), Mobilità (auto e moto), Salute (infortuni, malattia) e PMI/Corporate.

Il prodotto Auto ViaggiaConMe presenta ad oggi una soluzione a consumo chilometrico che sensibilizza il cliente all’utilizzo responsabile del veicolo, risparmiando sul premio assicurativo a valle di un uso minore dell’auto (monitorato tramite un device tecnologico installato nella vettura).

Il prodotto XME Protezione è una polizza con una gamma di coperture assicurative negli ambiti della Salute, della Casa e della Famiglia che il cliente può acquistare, anche in momenti diversi, personalizzando la protezione secondo le proprie esigenze. Oltre alla tradizionale copertura dedicata alla casa, XME Protezione integra la possibilità di proteggere l’abitazione in caso di catastrofi naturali come terremoto e alluvione, prevedendo un indennizzo fino all’80% del valore di ricostruzione, superiore alla media di mercato.

L’ingresso di Intesa Sanpaolo RBM Salute nel perimetro della Divisione Insurance ha consentito di integrare nel prodotto XME Protezione coperture dedicate al pagamento o al rimborso delle spese mediche in caso di infortunio o malattia, con riguardo a eventi come il ricovero o l’intervento, ma anche le visite specialistiche, la diagnostica strumentale, la fisioterapia o l’oculistica, e di sviluppare percorsi di prevenzione integrati e finalizzati a tutelare la salute dei clienti in anticipo rispetto al sorgere delle patologie più comuni. Inoltre, dopo aver esteso le coperture salute dei propri prodotti nel 2020 per coprire i ricoveri da COVID-19, durante il 2021 Intesa Sanpaolo RBM Salute ha integrato le coperture assicurative per includere circostanze ed eventi negativi legati al verificarsi di reazioni avverse alla somministrazione del vaccino anti COVID-19.

Nell’ambito della protezione della salute a supporto delle imprese e del loro welfare aziendale, Intesa Sanpaolo Assicura offre la polizza Collettiva Infortuni che proteggere una o più intere categorie di lavoratori in caso di infortunio durante lo svolgimento di attività professionali e extraprofessionali. Tra le categorie di lavoratori sono coperte anche quelle tradizionalmente non assicurabili come stagisti, tirocinanti e personale con contratto di collaborazione. La gamma di protezione in questo ambito si completa con due soluzioni assicurative offerte da Intesa Sanpaolo RBM Salute riservate alle aziende e dirette alla tutela dei lavoratori e delle loro famiglie: una per la copertura dei rischi connessi a gravi malattie, mentre l’altra si concretizza in un piano sanitario per

il rimborso delle spese mediche.

Per rispondere ad una clientela sempre più digitale e rivolgersi anche ai giovani, Intesa Sanpaolo Assicura ha avviato a partire dal 2020 una collaborazione con la piattaforma digitale YOLO per la vendita e proposizione di polizze assicurative in modalità “instant” e “on-demand”, tramite ad esempio geo-localizzazione e spese sostenute, in ambiti molto sensibili come gli sport invernali e la cura degli animali domestici.

## INNOVAZIONE & PROMOZIONE DELLA CULTURA ASSICURATIVA

Il Gruppo Assicurativo continua ad investire in innovazione e sviluppo di competenze e processi digitali, anche come leva per un impatto sempre più concreto in termini di sostenibilità.

In tale contesto, il Gruppo Intesa Sanpaolo Vita si è posto come obiettivo quello di promuovere la Cultura della Protezione Assicurativa, per favorire comportamenti sempre più responsabili e sostenibili, con l'intento in particolare di diffondere nei confronti delle persone un approccio consapevole e ragionato alla gestione del proprio wellbeing e la comprensione del valore che una pianificazione finanziaria ed assicurativa può portare alla singola persona ed al nucleo familiare.

A tale scopo, tra la fine del 2020 e la prima metà del 2021, la Divisione Insurance ha avviato un percorso di analisi attraverso interviste a opinion leader e benchmarking internazionale, laboratori e un'indagine quantitativa su 500 giovani, che hanno permesso di identificare progetti e iniziative per promuovere la protezione verso i clienti più giovani (Millennials), il target più scoperto ma ad alto potenziale, coinvolgendoli nel processo di definizione delle progettualità. È emerso di fondamentale importanza avere una strategia che indirizzi fiducia, consapevolezza e riconoscibilità verso il settore assicurativo e che influisca in modo positivo sull'aumento della propensione alla protezione.

All'interno del framework strategico così delineato, tramite la Capogruppo assicurativa Intesa Sanpaolo Vita ad agosto 2021 è stato lanciato “Proteggere Ad Arte” [1], il primo contest digitale dedicato a giovani artisti a cui si è chiesto di raccontare attraverso diverse forme d'arte il valore della protezione assicurativa nella vita di tutti i giorni. L'iniziativa è stata diffusa e promossa tramite il supporto di un ambassador e di curator dedicati alle forme di arte coinvolte. Grazie al mix di canali di comunicazione attivati, a fine anno l'iniziativa ha raccolto importanti risultati: oltre 13.000 Utenti e 92.000 voti; 882 Opere raccolte (video, foto, arti figurative) e circa 1.400 artisti iscritti alla piattaforma web; 43 milioni impression (pari al numero di volte in cui i contenuti del progetto sono stati visualizzati sui canali attivati).

Inoltre, a valle del lancio a settembre 2019, sono proseguite le attività legate ad Area X (primo spazio esperienziale legato al mondo della protezione assicurativa, realizzato a Torino) attraverso eventi, appuntamenti in live streaming con personaggi di rilievo del mondo dello sport, collaborazioni con altre Divisioni del Gruppo per promuovere, in modo inclusivo, il tema della Protezione.

In seguito al successo della prima edizione del Master di II livello in Insurance Innovation (realizzato in collaborazione con l'Università degli Studi di Torino, il Politecnico di Torino e il Collegio Carlo Alberto), il Gruppo Assicurativo sta portando avanti le ulteriori edizioni dell'iniziativa dedicate a neolaureati e professionisti del settore assicurativo interessati ad approfondire temi digitali e innovativi in ambito insurance.

Per favorire la diffusione della cultura della sostenibilità e la sensibilizzazione delle persone verso comportamenti sostenibili e maggiormente consapevoli, la Divisione Insurance ha avviato durante l'anno una serie di iniziative in ambito ambientale e sociale. È stato in particolare lanciato il progetto con impatto sia ambientale che sociale «Restore Life on Earth». Realizzato in collaborazione con la start-up ZeroCO<sub>2</sub> (società benefit specializzata in iniziative di carattere ambientale e sociale sul territorio italiano), il progetto prevede la piantumazione di 750 alberi nel Sud Italia su terreni a rischio desertificazione o sottratti alla criminalità organizzata che saranno affidati a tre cooperative agricole e sociali che sostengono persone e giovani donne che si trovano in condizioni di fragilità e difficoltà. Il progetto ha inoltre previsto il lancio di due webinar dedicati alle tematiche di sostenibilità ed aperti a tutti i dipendenti

Sempre nel 2021, a valle della riconversione dell'orto urbano ospitato sul tetto della sede di Milano di Viale Stelvio, è stato creato il primo frutteto aziendale della Divisione Insurance, grazie al quale è stato possibile piantare circa 40 alberi presso gli uffici della Divisione. L'iniziativa è stata inoltre promossa all'interno dell'azienda ingaggiando i dipendenti attraverso la possibilità di “adottare”, specifiche piante e seguirne l'evoluzione, ricevendo anche consigli su come prendersene cura.



Supporto alla comunità

# Supporto alla comunità

## I TEMI RILEVANTI

Contributo monetario alla comunità	pag. 143
Investimenti e partnership a impatto sociale nella comunità	pag. 144
Progetti per la formazione e il lavoro a beneficio delle nuove generazioni	pag. 147
Promozione della cultura per la coesione sociale	pag. 148
Iniziative istituzionali a sostegno della comunità	pag. 149

## PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Intesa Sanpaolo attribuisce un ruolo centrale ai progetti rivolti alla crescita sociale, culturale e civile delle comunità in cui opera: il sostegno alle persone in difficoltà, alla collettività e al territorio, la valorizzazione del patrimonio artistico italiano sono elementi fondamentali e radicati nella storia e nel modo di operare del Gruppo. Con il Piano d'Impresa 2018-2021, Intesa Sanpaolo ha voluto 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 ai bisogni emergenti. Dall'inizio della pandemia, Intesa Sanpaolo ha realizzato l'impegno di porsi a supporto della sanità per fronteggiare l'emergenza da COVID-19 che ha segnato in maniera straordinaria la comunità e i territori in cui il Gruppo opera.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (valore cumulato da inizio 2018-2019)	Obiettivi al 2021
Supporto alla comunità	Contributo monetario alla comunità (*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa €80mln (184 nel 2020) di cui circa il 40% in ambito Arte e Cultura e oltre il 20% in solidarietà sociale</li> </ul>	Diventare un modello di riferimento per la società in termini di responsabilità sociale e culturale
	Fondo di beneficenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nel 2021 erogati ~€14mln a sostegno di oltre 800 progetti realizzati da enti non profit</li> </ul>	
	Progetto Cibo e riparo per le persone in difficoltà	Dal 2018 erogati: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ~24,8 milioni di pasti</li> <li>▪ ~1,5 milioni di posti letto</li> <li>▪ ~296.250 medicine</li> <li>▪ ~249.200 vestiti</li> </ul>	Lotta contro la povertà con la distribuzione di 10.000 pasti al giorno (3,6 milioni all'anno) e l'offerta di 6.000 posti letto al mese (72.000 all'anno), 3.000 medicine e vestiti al mese (36.000 farmaci e 36.000 indumenti all'anno)
	Programma Giovani e Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ~9.000 giovani di età 18-29 anni hanno inviato la propria candidatura nel 2021 (~24.000 dal 2019)</li> <li>▪ Oltre 1.600 studenti intervistati e ~750 studenti formati/in formazione attraverso 29 corsi nel 2021 (oltre 5.200 studenti intervistati e più di 2.200 studenti formati/in formazione dal 2019)</li> <li>▪ Oltre 2.000 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

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (valore cumulato da inizio 2018-2019)	Obiettivi al 2021
Supporto alla comunità	Progetto Generation4 Universities	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intesa Sanpaolo è lo sponsor principale del progetto Generation4Universities, sviluppato da Generation e McKinsey &amp; Company, finalizzato ad aiutare gli studenti all'ultimo anno di università a iniziare una carriera professionale di successo. Il programma, terminato a luglio, ha coinvolto 70 studenti provenienti da 31 università e 18 primarie aziende italiane come potenziali datori di lavoro</li> </ul>	
	Formazione digitale ai giovani	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'iniziativa P-Tech in partnership con IBM si pone l'obiettivo di formare giovani professionisti nell'ambito dei nuovi skills digitali: attività di mentoring con 20 mentori Intesa Sanpaolo per 40 giovani professionisti</li> </ul>	
	Attività culturali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contributo monetario per Arte e Cultura pari a oltre €32mln</li> <li>Gallerie d'Italia: sono proseguiti i lavori delle sedi di Torino e Napoli. 14 nuove mostre aperte nel 2021</li> <li>Museo per tutti: tra le iniziative dedicate all'inclusione sociale, un progetto educativo-espositivo, in collaborazione con l'Università degli Studi-Padova</li> <li>Nel 2021, 166 opere d'arte dalle collezioni di proprietà sono state esposte in 44 mostre temporanee in musei nazionali e internazionali</li> <li>Importanti partnership con enti pubblici e privati</li> </ul>	Valorizzazione e condivisione del patrimonio artistico e culturale del Gruppo e promozione della cultura e della conoscenza del patrimonio del Paese

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

## POLITICHE AZIENDALI

Il Gruppo svolge un ruolo attivo nei confronti dei territori in cui opera. Il Codice Etico richiama l'attenzione alle esigenze della comunità, che si concretizza in diverse attività con obiettivi di sviluppo sostenibile, quali la promozione di iniziative di solidarietà tramite progetti realizzati in partnership, erogazioni liberali, sponsorizzazioni di iniziative di rilievo culturale e sociale, valorizzazione del patrimonio storico, artistico e culturale sia del Paese sia del Gruppo.

Con il Piano d'Impresa 2018-2021, il Gruppo ha assunto l'impegno di diventare sempre di più punto di riferimento per la società, sviluppando progettualità in ambiti rilevanti, quali ad esempio l'attenzione alle persone in situazione di difficoltà e disagio, con attività di contrasto alla povertà e di inclusione sociale, la promozione della cultura, con la creazione di una struttura specializzata per la valorizzazione del patrimonio artistico, culturale e storico per sostenere l'arte e la cultura in Italia e all'estero e la formazione delle future generazioni.

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

## CONTRIBUTO MONETARIO ALLA COMUNITÀ

L'impegno di Intesa Sanpaolo verso la Comunità si sostanzia annualmente in una serie di contributi di varia natura che nel 2021 hanno raggiunto quasi 87 milioni di euro.

Nel 2021, i contributi monetari sono classificati secondo la motivazione e ripartiti come segue:

- il 44% 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 rilevante e in crescita rispetto al 2020, 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 46% è costituito da iniziative commerciali (sponsorizzazioni) che contribuiscono a cause sociali promuovendo al contempo il marchio e il business del Gruppo Intesa Sanpaolo. Nel 2021 rappresenta la porzione più rilevante delle erogazioni monetarie ed è anch'essa in crescita rispetto al 2020.
- il 10% rimanente è formato da donazioni non continuative, caratterizzate da natura occasionale e importi minori, comprese le iniziative di match giving (donazioni della Banca in campagne di raccolta fondi, in abbinamento alle donazioni di dipendenti o clienti). Il trend in calo risente della donazione di 100 milioni di euro che nel 2020 il Gruppo ha erogato a favore del Servizio Sanitario Nazionale per dare immediato supporto alla sanità al fine di fronteggiare l'emergenza COVID-19, una crisi di portata straordinaria che ha coinvolto l'intera società.

I principali ambiti di intervento verso i quali sono stati indirizzati i contributi monetari nel 2021 sono stati: il sostegno dell'arte e cultura per 32,2 milioni di euro (29,7 milioni nel 2020), la solidarietà sociale per 17 milioni di euro (24,8 milioni nel 2020), l'istruzione e la ricerca per 8,3 milioni di euro (l'importo erogato nel 2020 era stato di circa 6,8 milioni), la salute per 5,5 milioni di euro (circa 106 milioni nel 2020), e lo sviluppo economico per 4,9 milioni di euro (3,1 milioni di euro nel 2020).

## LIBERALITÀ

La gestione delle liberalità di Capogruppo realizzata anche tramite il Fondo di Beneficenza ed opere di carattere sociale e culturale<sup>1</sup> previsto dallo Statuto di Intesa Sanpaolo e affidato al Presidente del Consiglio di Amministrazione, il quale sottopone all'approvazione del Consiglio Linee Guida biennali per la definizione di priorità strategiche e indirizzi tematici e un Piano annuale di ripartizione delle risorse. Il Regolamento disciplina la gestione del Fondo e definisce i meccanismi per la selezione dei progetti, nel principio di separazione delle iniziative liberali dal perseguimento di interessi di natura commerciale. Sono valutate solo richieste relative a progetti con un chiaro impatto sociale ed è analizzata la capacità di raggiungere gli obiettivi dichiarati nel progetto attraverso l'analisi del track record. È garantito un flessibile utilizzo del Fondo con un limite massimo di tre anni consecutivi di sostegno per lo stesso progetto. L'estratto del Regolamento e le Linee Guida biennali sono consultabili sul sito Internet del Gruppo. Il Gruppo ha individuato nelle beneficenze una delle aree a maggior rischio D.lgs. n. 231/2001. Il Regolamento del Fondo e le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo hanno previsto puntuali regole preventive, che sono state integrate nella Guida di Processo del Fondo e nella procedura informatica di richiesta delle liberalità.

<sup>1</sup> Per maggiori informazioni si rimanda allo Statuto [1].

## IL FONDO DI BENEFICENZA NEL 2021

Nel 2021 il Fondo di Beneficenza di Intesa Sanpaolo ha erogato oltre 14 mln di euro a sostegno di circa 800 progetti realizzati da enti non profit. Quasi il 90% dei fondi è stato erogato sul territorio nazionale. Complessivamente, a livello centrale, sono stati raggiunti circa 470.000 beneficiari diretti (al netto dei progetti di ricerca). L'obiettivo di destinare un'elevata quota delle risorse (>70%) per interventi a favore delle fasce più deboli della popolazione è stato più che superato raggiungendo l'incidenza del 99%.

Nelle Linee Guida 2021-2022, l'Area di intervento privilegiata continua a essere quella Sociale, a cui è stata destinata la maggior parte dei fondi disponibili (84% delle erogazioni effettuate nel 2021), mentre sono previste erogazioni più contenute per la Ricerca e i progetti di Enti Religiosi. Sono stati, inoltre, individuati tre focus strettamente collegati a problematiche emerse o ulteriormente aggravate dalla crisi sanitaria:

- supporto psicologico ai malati di COVID e ai soggetti maggiormente colpiti dalla pandemia;
- formazione e inserimento lavorativo di soggetti fragili, con particolare attenzione per le nuove povertà;
- supporto agli adolescenti e ai giovani in situazione di fragilità;

per i quali sono stati erogati complessivamente oltre 3,8 milioni di euro (27% dell'erogato).

Nell'ambito del primo focus, il Fondo ha garantito supporto psicologico gratuito telefonico e sostenuto centri di ascolto per malati di COVID, personale sanitario, famigliari di pazienti deceduti per il COVID, persone con preesistenti fragilità, soggetti colpiti dalla COVID Fatigue, bambini e ragazzi che hanno subito gli effetti del lockdown. Numerosi gli interventi per facilitare la presa in carico da parte dei servizi territoriali. Nel corso del 2021, è stato organizzato un webinar con personalità di spicco in ambito sanitario e testimonianze da parte di Enti del Terzo Settore per fare luce su questa problematica, altamente impattante, ma ancora sottovalutata. I progetti di supporto al lavoro hanno riguardato giovani con disabilità/patologie invalidanti, giovani e donne disoccupati, donne vittime di violenza, persone con svantaggio certificato, donne migranti, rifugiati, detenuti e malati di HIV/AIDS. Gli interventi sono stati indirizzati a: rafforzamento delle competenze, sviluppo di soft skill, empowerment; orientamento, formazione, inserimento e riprogettazione professionale; supporto all'avvio di imprese individuali; sostegno abitativo e legale; attività di sensibilizzazione con le aziende e la comunità.

Per quanto concerne, infine, le fragilità giovanili, sono stati supportati percorsi di sostegno psicologico, tutoraggio per studenti fragili e con disagi; spazi di ascolto, progetti scuola-lavoro e formazione on the job per NEET; centri diurni per giovani con disabilità cognitive; percorsi per l'autonomia di giovani care leaver; servizi di ascolto e consulenza per adolescenti in crisi e per le loro famiglie. Complessivamente, a livello centrale, sono stati supportati oltre 66.000 ragazzi e ragazze tra gli 11 e i 18 anni, coinvolgendo i loro nuclei familiari e la comunità educante. Il Fondo ha supportato progettualità per altri temi sociali, quali: povertà educativa, violenza intrafamiliare, povertà sanitaria e lotta alle malattie, disabilità, sport dilettantistico inclusivo e progetti culturali, che si caratterizzano anche per i loro risvolti sociali.

Anche nel 2021 la Presidenza ha messo a disposizione una parte delle risorse del Fondo per contribuire al raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021. Complessivamente, a livello centrale, sono stati erogati 2,4 milioni di euro per la distribuzione di oltre 1,2 milioni di pasti in un anno, ovvero circa 3.400 pasti al giorno.

Il Fondo ha proseguito l'empowerment degli enti del Terzo Settore, con un questionario per valutare le principali necessità delle organizzazioni e un webinar su come sviluppare una comunicazione esterna efficace, in collaborazione con l'Area Chief Institutional Affairs and External Communication Officer.

È continuata la collaborazione con la Divisione International Subsidiary Banks con 13 progetti per circa 900.000 euro (oltre la metà delle liberalità internazionali) nei paesi nel perimetro della Divisione.

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, il sostegno medico garantito negli ospedali di Mumbai a seguito dell'inasprirsi dell'emergenza COVID-19 e il supporto psicosociale e l'accesso all'istruzione offerti ai rifugiati più fragili evacuati dalla Libia in Niger.

## INVESTIMENTI E PARTNERSHIP A IMPATTO SOCIALE NELLA COMUNITÀ

Intesa Sanpaolo è da sempre attenta ai temi dell'inclusività e ha previsto nel proprio Piano d'Impresa 2018-2021 precisi obiettivi sociali, con un modello operativo basato su tre elementi: progettazione, modellizzazione e social competence center. Facendo leva sui rapporti consolidati e attivando nuove reti, la Banca ha dato vita a forme di partnership articolate, per creare ecosistemi di solidarietà: iniziative strutturate che si caratterizzano per capillarità degli interventi, pluralità dei soggetti, programmazione pluriennale e capacità di risposta al bisogno. Gli obiettivi impact fissati si sono rivelati sempre più interconnessi con l'economia reale e il cambiamento sociale, con un'operatività su tre assi: Contrasto alle Povertà (Programma finalizzato all'offerta

di Pasti, Posti letto, Farmaci e Indumenti), Coesione e Inclusione Sociale e Progetti rivolti all'infanzia. Questo non solo per offrire una risposta al bisogno ma per costruire attentamente opportunità con una progettazione trasversale ancorata agli Obiettivi di Sostenibilità in ottica ESG. Le attività sono state sviluppate con riferimento all'obiettivo chiave dell'Agenda 2030: non lasciare indietro nessuno e garantire maggiore benessere per tutti. Inoltre hanno anche voluto contribuire alla realizzazione degli obiettivi del PNRR, in particolare nelle Missioni 2 Transizione Ecologica, 5 Coesione e Inclusione e 6 Salute.

## CONTRASTO ALLE POVERTÀ

La pandemia ha avuto un evidente effetto sulle condizioni economiche delle famiglie, acuendo anche le povertà preesistenti. Come emerge da un Rapporto Caritas 2021 cresce anche la quota di poveri cronici, in carico al circuito delle Caritas da 5 anni e più, e quella dei nuovi poveri. Poco più di 2 milioni di famiglie e oltre 5,6 milioni di individui si trovano in una condizione di povertà assoluta. In questo scenario, l'impegno costante del Gruppo sul fronte del contrasto alla povertà si è fatto più incalzante, orientando le proprie attività in risposta alle istanze di una società compressa tra due spinte: la necessità di sviluppo e crescita da un lato e l'aumento delle povertà economiche, sociali, educative dall'altro.

### PROGETTO CIBO E RIPARO PER LE PERSONE IN DIFFICOLTÀ

Tra i principali obiettivi nel Contrasto alle Povertà raggiunti da Intesa Sanpaolo nel corso del 2021, si annoverano quelli relativi al Progetto Cibo e Riparo per le Persone in difficoltà:

- **Pasti:** distribuire 10.000 pasti al giorno, con l'aiuto e in aiuto di partner, per non lasciare indietro nessuno. Il raggiungimento di questo obiettivo è stato possibile grazie a progetti scaturiti da importanti partnership, prima tra tutte quella con Fondazione Banco Alimentare. Questa collaborazione ha portato alla definizione di tre importanti iniziative: la Partnership quadriennale (2018-2021) per il potenziamento della rete di raccolta, stoccaggio e distribuzione degli alimenti, Siticibo per il recupero di porzioni alimentari derivanti da eccedenze di cibo provenienti dalla ristorazione e dai supermercati e Ri-pescato: dal mercato illegale al mercato solidale per il recupero del pesce sequestrato, proveniente da pesca illegale. Rilevanti le collaborazioni grazie alle quali la Banca ha consentito la copertura gratuita annuale di pasti a favore di persone che si trovano presso strutture di enti non profit e/o ospedaliere: Fondazione San Patrignano, City Angels Milano per le persone senza fissa dimora, Dynamo Camp per i bambini malati, Vidas per i piccoli malati e i loro famigliari dell'hospice Casa Sollievo Bimbi, l'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù per i giovani pazienti e Caritas di Genova per il progetto Aiutare chi Aiuta. In collaborazione con Fondazione Campagna Amica nel periodo pasquale sono stati distribuiti 100 pacchi alimentari a famiglie bisognose. Le partnership indicate hanno determinato la distribuzione di circa 24,8 milioni di pasti nel quadriennio 2018 - 2021.
- **Accoglienza:** riscrivere la mappa dell'accoglienza insieme alle Organizzazioni non profit che da tempo se ne occupano, con l'obiettivo di offrire 6.000 posti letto al mese. Il contributo principale è stato apportato da collaborazioni che hanno garantito la copertura annuale gratuita di posti letto a ospiti di alcuni importanti enti di accoglienza come Dynamo Camp, Casa Sollievo Bimbi di Vidas e Fondazione San Patrignano, garantendo circa 499.000 posti letto nel 2021 e circa 1,5 milioni di posti letto nel quadriennio del Piano d'Impresa (2018-2021).
- **Farmaci:** ribadire il diritto alla salute per tutti, anche e soprattutto per chi è costretto a rinunciarvi, insieme a partner nazionali, con la distribuzione di 3.000 farmaci al mese. La collaborazione con la Fondazione Banco Farmaceutico è stata determinante e ha previsto tre tipologie d'intervento: l'accordo quadriennale (2018-2021) Recupero Farmaci Validi per l'apertura di nuovi centri di raccolta e distribuzione di farmaci, il progetto Un aiuto agli enti assistenziali per l'approvvigionamento degli enti caritatevoli di Dispositivi di Protezione Individuale e BFOnline per l'implementazione della piattaforma gestionale della Fondazione per il matching di offerta/domanda di farmaci. I risultati della partnership sono stati circa 68.000 farmaci recuperati nel 2021 e circa 296.250 farmaci nel quadriennio del Piano d'Impresa (2018 - 2021).
- **Indumenti:** portare riequilibrio in una società che produce più di quanto consuma, dialogare con le aziende produttrici per distribuire 3.000 indumenti al mese. Il progetto che ha permesso il pieno conseguimento dell'obiettivo è stato Golden Links - I legami sono oro, nato in collaborazione con Caritas Italiana. Grazie all'iniziativa, donne in condizioni di fragilità hanno avuto l'opportunità di essere coinvolte in attività di confezionamento di alcuni beni di consumo forniti da importanti aziende clienti (Gruppo Calzedonia, Camomilla Italia, Geox S.p.A., Gruppo BasicNet S.p.A., Mondadori Education S.p.A., OVS S.p.A. e Solvay Chimica Italia S.p.A.) per famiglie in stato di marginalità. Il progetto ha consentito il recupero di oltre 71.000 capi di abbigliamento nel 2021 e di circa 249.000 capi di abbigliamento nel quadriennio del Piano d'Impresa (2018 - 2021).

## COESIONE E INCLUSIONE SOCIALE

Sui temi della Coesione e Inclusione Sociale, le attività progettuali sono state portate avanti con l'obiettivo di riequilibrare le disuguaglianze attraverso la promozione dell'inclusione. L'attività si basa su un sistema strutturale di relazioni per co-progettare interventi, a valenza nazionale o territoriale, a favore di chi è in posizione di svantaggio e fatica a raggiungere quella soglia minima di benessere e dignità che dovrebbe spettare a tutti.

Di seguito si riportano alcuni dei progetti più significativi realizzati nel 2021:

- Il programma pluriennale Aiutare chi Aiuta: un Sostegno Alle Nuove Fragilità, finalizzato a sostenere le Diocesi Italiane attraverso bandi gestiti da Caritas Italiana e dalla Banca. Il bando 2021/2022 è orientato all'aiuto delle persone anziane con un modello di assistenza domiciliare e l'attivazione di numeri verdi, servizi di consegna di generi di prima necessità (cibo e farmaci) e soluzioni di co-housing.
- La Partnership triennale 2021-2023 siglata con FOM (Fondazione Oratori Milanesi) per il progetto Oratori di periferia, iniziativa di rigenerazione sociale nella Diocesi di Milano per riportare le comunità al centro intervenendo in 30 parrocchie dell'hinterland milanese e ricostruire il tessuto sociale delle aree periferiche.
- Il sostegno alla CEI per le attività volte al presidio della povertà e per l'inclusione delle persone in condizioni di marginalità.
- La Partnership con la Fondazione San Patrignano, per sostenere la Fondazione nelle sue attività di accoglienza e di promozione della campagna di prevenzione WeFree.

## PROGETTI RIVOLTI ALL'INFANZIA

Per quanto riguarda i Progetti rivolti all'infanzia, nel corso del 2021 si sono distinti in particolare:

- Il Programma Educativo Intesa Sanpaolo per Bambini Lungodegenti nei reparti di oncologia, attraverso l'offerta gratuita del servizio di asilo nido, nella fascia di età 0-3 anni. 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, Genova e Bari. 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 420.
- La Partnership con l'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù per due nuovi Centri medici dedicati ai disturbi alimentari e allo spettro autistico di bambini e la collaborazione con il Comitato Maria Luisa Verga per il progetto di ricerca su Sport Therapy e Benessere Psicologico per lo sviluppo di protocolli sugli effetti positivi dell'attività fisica per i minori lungodegenti nei reparti di oncoematologia pediatrica dell'Ospedale San Gerardo di Monza.
- Il Progetto We-Connected, promosso con l'obiettivo di fornire un supporto informatico ai giovani pazienti dell'Istituto Giannina Gaslini di Genova e alle loro famiglie. Intesa Sanpaolo e Intesa Sanpaolo Vita hanno dotato di 140 computer e connessioni internet le 27 case di accoglienza gestite a Genova dalla Fondazione.
- Il Programma formativo Webecome, rivolto ai bambini delle scuole primarie per favorirne l'inclusione e sviluppare comportamenti positivi, che risponde alla necessità di colmare le criticità emergenti in tema di disagio minorile. Webecome affronta temi di educazione civica digitale, bullismo e cyberbullismo, diversità, dipendenze, ma anche cibo e nutrizione, innovazione e sviluppo delle potenzialità individuali. Nel 2021 si è aggiunto il nuovo percorso tematico S come Sguardi (all'interno della raccolta Alfabeto per Crescere) che introduce i bambini alla sostenibilità coniugata come responsabilità rispetto all'ambiente sociale e ecologico in cui ciascuno opera. Sono state coinvolte oltre 2.000 Scuole. Il Progetto, che ha rappresentato anche un importante supporto alla didattica a distanza durante la pandemia, ha raggiunto oltre 13.000 utenti attivi in piattaforma e oltre 213.000 le visualizzazioni di pagina del sito del progetto.
- Il Programma QUBÌ – QUANTO BASTA, la ricetta contro la povertà minorile ereditata da UBI Banca, nata con le Fondazioni Cariplo, Vismara, Fiera Milano e Snam per contrastare la povertà infantile. Tra i primi importanti risultati, la creazione di un archivio integrato dei dati amministrativi sulla povertà a Milano e 2 Hub di recupero e redistribuzione del cibo, l'apertura di 3 Empori della solidarietà Caritas e 6 Botteghe della Solidarietà, il supporto all'Emporio Popolare di Molise Calvairate per raddoppiare il numero delle famiglie servite, la creazione di 23 reti del Terzo Settore in 25 quartieri prioritari della città per valorizzare le persone e promuovere l'attivazione delle comunità. Sono stati avviati progetti di quartiere che nel biennio 2021-2022 coinvolgeranno complessivamente più di 400 enti e supporteranno oltre 39.400 persone, di cui circa 21.500 minori.

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

In un'ottica di forte attenzione al mondo dei giovani, alla loro formazione e al loro inserimento nel mondo del lavoro, Intesa Sanpaolo ha dato vita a diverse progettualità.

Il Percorso per le competenze trasversali e per l'orientamento Z Lab è un costruttivo esempio di collaborazione tra mondo della scuola e del credito che ha coinvolto più di 2.800 studenti di 89 scuole di 22 città italiane, in circa 150 percorsi. Nell'ambito delle iniziative Impact, Z Lab è il percorso triennale che Intesa Sanpaolo ha pensato per sviluppare le competenze trasversali e favorire l'orientamento degli studenti alla fine del quinto anno di scuola superiore. In qualità di azienda ospitante, Intesa Sanpaolo mette a disposizione degli studenti ambienti digitali per dinamiche interattive, laboratori esperienziali, project work, cultura digitale. Gli studenti lavorano con l'assistenza di un team interno che si occupa a tempo pieno delle attività laboratoriali in qualità di tutor.

Di rilievo anche il Progetto Futurità, dedicato agli studenti di terza e quarta superiore, per facilitare lo sviluppo della cultura della sostenibilità a supporto nell'insegnamento dell'educazione civica, con valenza dell'ex alternanza scuola-lavoro. La 1° edizione di Futurità - tenuta nell'anno scolastico 2020/21 - ha coinvolto 73 classi e oltre 1.500 studenti.

Intesa Sanpaolo reputa fondamentali anche i rapporti con le Università e le partnership con i principali Atenei Italiani attraverso il sostegno allo studio e alla ricerca. Le partnership consentono un trasferimento dei saperi e delle competenze delle Università verso il Gruppo e mettono a disposizione della comunità accademica il know how di Intesa Sanpaolo. Inoltre, attraverso il sostegno alla ricerca, si contribuisce alla creazione di nuovi modelli di trasferimento tecnologico e di connessione con il mondo imprenditoriale per generare valore. Intesa Sanpaolo collabora con oltre 60 Atenei Italiani e internazionali (in particolare Oxford e Cambridge). Nel 2021 sono stati siglati oltre 40 Accordi e sono continuate collaborazioni avviate sul territorio nazionale (Intesa Sanpaolo è socia di 2 degli 8 Centri di competenza nazionali, Smact e Bi-Rex, che coinvolgono 13 Università e 2 Istituti di Ricerca nazionali, e collabora attraverso diverse modalità con gli altri 6 Centri di competenza); sono state inoltre erogate oltre 150 borse di studio e assegni di ricerca a favore di giovani studenti e ricercatori.

Giovani e Lavoro, programma nato nel 2019 dalla partnership tra Intesa Sanpaolo e Generation Italy, fondazione non profit creata da McKinsey & Company, ha l'obiettivo di offrire corsi di formazione gratuiti a 5.000 giovani tra i 18 e i 29 anni attualmente non occupati, per 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%. I programmi formativi proposti si concentrano su corsi esperienziali e di breve durata (3-14 settimane) su specifici settori professionali, identificati tra quelli maggiormente difficili da coprire nel mercato del lavoro italiano. I percorsi proposti sono: addetto vendita nel settore Retail; personale per il settore Hospitality, Food & Beverage; operatore macchine a controllo numerico (CNC); sviluppatore Java; sviluppatore Salesforce (attivato nel 2021). Anche quest'anno il progetto ha avuto successo in linea con gli anni precedenti. Circa 9.000 giovani (di età 18-29) hanno inviato la propria candidatura nel 2021 (circa 24.000 dal 2019). Sono stati intervistati oltre 1.600 studenti e ci sono stati circa 750 studenti formati/in formazione, attraverso 29 corsi, nel 2021 (più di 5.200 studenti intervistati e più di 2.200 studenti formati/in formazione dal 2019). Più di 2.000 aziende sono state coinvolte dall'inizio del Programma.

Di rilievo, inoltre, il progetto Generation4Universities, sviluppato da Generation Italy e McKinsey & Company e finalizzato ad aiutare gli studenti di talento all'ultimo anno di università a iniziare una carriera professionale di successo. Il programma, terminato a luglio, ha coinvolto 70 studenti provenienti da 31 università e 18 importanti aziende italiane come potenziali datori di lavoro. I candidati al termine del percorso hanno avuto l'opportunità di almeno un colloquio con aziende altamente qualificate partner del programma (anche Intesa Sanpaolo ha riservato 7 posizioni di stage). I risultati del primo pilota al 31 dicembre contano oltre 650 candidature, 70 studenti inseriti in aula (35 ragazze e 35 ragazzi) provenienti da 31 università, 18 top employer partner del progetto e già 51 stage avviati.

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. Quest'anno, oltre alla provincia di Taranto, il progetto è attivo anche nella provincia di Rieti 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 2021 Intesa Sanpaolo ha collaborato erogando 3 webinar, 1 workshop sulla finanza di tre giorni (online) e diversi incontri di mentoring.

## PROMOZIONE DELLA CULTURA PER LA COESIONE SOCIALE

Progetto Cultura è il programma pluriennale di iniziative – ideate e realizzate dalla Direzione Arte, Cultura e Beni Storici – con cui Intesa Sanpaolo esprime il proprio impegno per la promozione di arte, cultura e conoscenza, contribuendo in modo responsabile e diretto alla crescita culturale e sociale del Paese.

Nel corso dell'anno 2021 non si è interrotta la presenza della Banca nella produzione culturale del Paese, nello sforzo di attuare i progetti previsti dal piano in compatibilità con le restrizioni imposte dalla pandemia. Le iniziative realizzate sono state molteplici:

- Le Gallerie d'Italia, spazi aperti alle comunità nel centro di Milano, Napoli, Vicenza (e nel breve termine anche a Torino). La situazione sanitaria ha consentito solo a partire da fine aprile la riapertura delle Gallerie al pubblico, nel pieno rispetto delle misure di prevenzione. I visitatori sono stati comunque complessivamente circa 145.000 (ingresso gratuito fino ai 18 anni). Accanto ai percorsi permanenti dedicati alle collezioni d'arte di proprietà, i musei ospitano mostre temporanee. Nei primi mesi del 2021 sono state prorogate le mostre aperte nell'autunno del 2020 e interrotte a causa della pandemia (tra cui Tiepolo a Milano, Napoli Liberty a Napoli, Futuro a Vicenza). Nel corso dell'anno, sono state aperte 14 nuove esposizioni. Si segnalano: a Milano la grande rassegna Grand Tour in partnership con Museo Archeologico Nazionale di Napoli ed Ermitage di San Pietroburgo e *Painting is back* sulla pittura italiana degli anni Ottanta; a Napoli, la mostra sull'arte contemporanea di Los Angeles; a Vicenza, l'inaugurazione del nuovo percorso museale delle icone russe (in collaborazione con Università Ca' Foscari di Venezia-Centro Studi sulle Arti della Russia) che include la mostra temporanea Valery Koshlyakov. Sede espositiva è stato anche il Grattacielo di Torino, che ha accolto due dipinti di Cima da Conegliano, "ospiti illustri" dalla Pinacoteca Nazionale di Bologna e dal Petit Palais di Parigi. Nella programmazione di Gallerie d'Italia è centrale il rapporto con il mondo della scuola e il tema dell'accessibilità, attraverso attività didattiche e inclusive proposte gratuitamente e curate da Civita Mostre e Musei. Dall'autunno sono tornati a frequentare i percorsi didattici circa 4.500 bambini e ragazzi. Durante i mesi di chiusura, si sono tenuti on line laboratori e lezioni di *Careers in (Sm)Art*, per avvicinare i ragazzi della scuola secondaria di secondo grado alle professioni dell'arte (255 studenti, 300 ore di attività). Negli ultimi mesi dell'anno c'è stata la ripresa delle attività delle persone in situazioni di disabilità e di disagio sociale, coinvolgendo circa 1.000 persone. In questo ambito è di particolare rilevanza il progetto didattico-espositivo Argilla, allestito alle Gallerie d'Italia di Vicenza, dotato di supporti audio, videoLis e tattili per essere ampiamente inclusivo.
- Le Nuove Gallerie d'Italia di Piazza San Carlo a Torino e Via Toledo a Napoli: nel corso dell'anno sono considerevolmente avanzati i due cantieri per la realizzazione dei nuovi musei a Torino e Napoli. Entrambe le sedi arricchiranno dalla primavera 2022 il grande progetto Gallerie d'Italia, consentendo di condividere porzioni sempre maggiori delle raccolte d'arte del Gruppo e dando vita a innovativi luoghi di ricerca, di crescita culturale e opportunità di integrazione sociale.
- L'attività di studio, conservazione e valorizzazione rivolte al Patrimonio Artistico di Intesa Sanpaolo, che conta circa 35.000 opere dall'archeologia al contemporaneo. Oltre che nelle sedi di Gallerie d'Italia, le collezioni sono condivise attraverso prestiti per mostre temporanee in Italia e all'estero: nel 2021, 166 opere hanno partecipato a 44 esposizioni. Nel 2021 sono stati restaurati inoltre 172 beni di proprietà. È proseguito il progetto Diogene, programma di assessment che prevede la verifica della collocazione e dello stato di conservazione delle opere del patrimonio presenti nelle diverse sedi della Banca, comprese le Gallerie d'Italia, o custodite in caveau e depositi.
- L'attività dell'Archivio Storico, uno dei più importanti archivi bancari a livello europeo, con materiali storico-documentari delle banche confluite. Nel 2021 sono proseguiti i lavori di restauro, digitalizzazione (450.000 pagine), inventariazione, pubblicazione on line degli inventari e messa in rete di documenti digitalizzati (anche con modalità di condivisione sul web detta Linked Open Data). In riferimento all'Archivio Publifoto (un patrimonio di circa 7 milioni di immagini sulla storia del Novecento, che troverà sede permanente nelle nuove Gallerie d'Italia a Torino), nel 2021 sono state restaurate 13.300 fotografie, digitalizzate 6.850 e catalogate 14.000. Sul fronte della valorizzazione, l'Archivio Storico ha partecipato a iniziative di settore, convegni, mostre. In riferimento al Patrimonio Artistico e all'Archivio Storico, si ricorda che nel corso 2021 si è svolto l'impegnativo processo di integrazione delle raccolte d'arte e degli archivi storici appartenuti ad UBI Banca.
- Le iniziative digitali su canali social e siti web di Gallerie d'Italia e di Gruppo. Le attività hanno avuto riscontri interessanti in termini di visualizzazioni e interazioni (dati forniti dalla Direzione Comunicazione e Immagine). Particolare attenzione durante i mesi di lockdown è stata data alla valorizzazione on line della mostra Tiepolo (52,6 mln di visualizzazioni e 1 mln di interazioni sui canali social di Gruppo). Il pubblico ha apprezzato anche iniziative digitali dedicate alle altre mostre in corso e alle collezioni di Gruppo, come anche ai cantieri delle nuove Gallerie d'Italia a Torino e Napoli e alla Settimana dell'Inclusione.
- Le Partnership con musei e istituzioni del Paese per la condivisione di iniziative di arte, fotografia, musica e letteratura. Tra le altre, si ricordano quelle con due importanti fiere d'arte contemporanea, Artissima di Torino e Miart di Milano; il sostegno al Festival Internazionale di Fotografia Cortona On The Move, Fondazione CAMERA - Centro Italiano per la Fotografia di Torino, Salone Internazionale del Libro di Torino, Archivissima e la Notte degli Archivi a Torino, le mostre di Palazzo Marino del Comune di Milano e della Basilica Palladiana

del Comune di Vicenza; le collaborazioni con i maggiori musei italiani tra cui Castello di Rivoli, Fondazione Torino Musei, Pinacoteca di Brera di Milano, Gallerie dell'Accademia di Venezia, Musei di San Domenico di Forlì, Palazzo Strozzi di Firenze, Museo di Capodimonte a Napoli. Assiduo inoltre è il lavoro con le Fondazioni di origine bancaria. In linea con la proiezione globale del Gruppo, Progetto Cultura costruisce dialoghi con prestigiosi musei internazionali, come la National Gallery di Londra e l'Ermitage di San Pietroburgo.

- Il programma di restauri Restituzioni, il più importante al mondo ed esemplare forma di sinergia fra pubblico e privato, curato dalla Banca sin dal 1989 in collaborazione con gli Enti ministeriali preposti alla tutela dei beni artistici. Ad oggi sono state recuperate 2.000 opere. La 19a edizione del programma, avviata nel 2019, ha visto concludersi nel 2021 i cantieri di restauro, che hanno interessato 223 manufatti da tutte le Regioni.
- Le iniziative di specializzazione formativa dedicate ai giovani, in considerazione anche del valore occupazionale-economico delle professioni legate al mondo dell'arte e della cultura. Nell'ambito di Gallerie d'Italia Academy, è giunto alla 2a edizione il Corso Executive in "Gestione dei patrimoni artistico-culturali e delle collezioni corporate". Tra le iniziative di Officina delle Idee si segnala il Progetto Euploos in collaborazione con Gallerie degli Uffizi di Firenze: è stato rinnovato il sostegno triennale alla realizzazione del catalogo digitale dei 70.000 disegni conservati nel Gabinetto dei Disegni e delle Stampe. Si ricorda inoltre che alle Gallerie d'Italia lavorano stabilmente circa 100 giovani storici dell'arte nella collaborazione con Civita Mostre e Musei.
- La pubblicazione, da parte di Edizioni Gallerie d'Italia – Skira, dei cataloghi delle mostre temporanee, volumi legati all'Archivio e alle collezioni, oltre a libri per ragazzi. Si segnala inoltre la 18a edizione (Salome di Richard Strauss) della collana Vox Imago dedicata all'approfondimento dell'opera lirica e arricchita da contenuti in digital delivery fruibili sul sito o tramite app.

## INIZIATIVE ISTITUZIONALI 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 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 2021 sono state ancora significativamente impattate dall'emergenza sanitaria e hanno visto un grande dispiegamento di competenze, risorse e interventi a supporto delle famiglie e delle imprese.

Le principali aree di intervento hanno riguardato la cultura, l'ambiente e la sostenibilità, l'inclusione sociale, lo sport e la prevenzione della salute.

Nell'ambito delle attività di promozione della cultura, si segnalano numerosi importanti attività realizzate nel 2021:

- 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, in particolare per avvicinare le nuove generazioni all'opera, alla musica, all'arte e alla cultura.
- Le collaborazioni con importanti teatri italiani: Teatro alla Scala, Teatro Regio di Torino, Teatro del Maggio Musicale Fiorentino, Teatro La Fenice di Venezia, Teatro di San Carlo di Napoli, Teatro Comunale di Vicenza, Teatro Comunale di Bologna, Piccolo Teatro, Teatro Franco Parenti, Teatro Piemonte Europa, Teatro Grande di Brescia, Teatro Donizetti di Bergamo, Teatro Fraschini di Pavia e Accademia di alto perfezionamento e inserimento professionale per cantanti lirici del Teatro Carlo Felice di Genova.
- Il progetto La Scala UNDER30 in collaborazione con il Teatro alla Scala, con l'obiettivo di avvicinare le nuove generazioni all'opera e al balletto classico.
- La sponsorizzazione di numerose mostre: Luci e ombre a Sutri - da Mattia Preti a Depero presso Palazzo Doebbing di Sutri, La Maddalena. Caravaggio e Canova, presso la Gypsotheca e Museo Canova di Possagno, Oltre il Ghetto. Dentro&Fuori presso il Museo Nazionale dell'Ebraismo Italiano e della Shoah – MEIS di Ferrara e Turandot e l'Oriente fantastico di Puccini, Chini e Caramba presso il Museo del Tessuto di Prato.
- Le 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, Festival Pianistico Internazionale di Brescia e Bergamo, Trame Sonore Umbria Jazz e la rassegna invernale promossa dalla Fondazione Umbria Jazz e JazzMi. In questo contesto si colloca anche il sostegno a Torino a Cielo Aperto, cartellone di eventi culturali e ricreativi, con l'obiettivo principale di invitare i cittadini a riappropriarsi degli spazi pubblici e dei parchi dopo il lockdown dovuto

- all'emergenza sanitaria.
- La collaborazione con l'artista Roberto Bolle per la realizzazione di On Dance, per riproporre la manifestazione come segnale di speranza e di volontà di ricominciare con un artista di particolare sensibilità verso contesti sociali difficili. Grazie a questa collaborazione è nato anche un importante progetto con la Veneranda Fabbrica del Duomo, con la raccolta For Funding lanciata in occasione dello spettacolo L'opera Meravigliosa – Roberto Bolle per il Duomo presso il Cortile del Castello Sforzesco e del suggestivo video presso il Museo del Duomo e sulla terrazza della Cattedrale, diffuso su canali tv e web per sensibilizzare il grande pubblico sull'iniziativa.
  - Il sostegno all'opera The EXQUISITE HOUR, tratta dal testo di Samuel Beckett Happy Days, portata in scena in esclusiva dall'Étoile Alessandra Ferri per celebrare i 40 anni di carriera, con la Fondazione Maurice Béjart, di Losanna. Lo spettacolo - prodotto in chiave teatrale nel 1981 in Italia dal Piccolo Teatro, con regia di G. Strehler e interpretazione di Giulia Lazzarini - fu realizzato nel 1998 per Carla Fracci dal coreografo Maurice Béjart.
  - Il contributo al Festivalletteratura di Mantova, favorendo una co-produzione Festivalletteratura e Teatro La Fenice per la realizzazione dello spettacolo Come capire le trame delle opere liriche.
  - Il sostegno ad importanti rassegne culturali quali BookCity, il Salone internazionale del Libro di Torino, nuovamente in presenza, La Milanese, il Premio Letterario Benedetto Croce, il Premio Gambrinus e il Premio Campiello. Per il primo anno, inoltre, è stato sostenuto il Women's Fiction Festival - Festival Internazionale di narrativa femminile. Va ricordata la pluriennale collaborazione tra Intesa Sanpaolo e LIMES con importanti incontri sulla geopolitica.
  - Il contributo a Biennale Democrazia, manifestazione nata a Torino nel 2009, sotto la guida di Gustavo Zagrebelsky e con il sostegno fondativo di Intesa Sanpaolo. La settima edizione della manifestazione si è svolta a Torino con titolo e filo conduttore Un pianeta, molti mondi. La Banca ha partecipato attivamente all'iniziativa ospitando tre dibattiti presso l'Auditorium del grattacielo Intesa Sanpaolo.
  - La partnership con l'Osservatorio Permanente Giovani-Editori per il progetto Young Factor, iniziativa sinergica ad altre iniziative di educazione finanziaria sviluppate dal Gruppo.
  - La collaborazione con il Centro d'Arte Contemporanea Luigi Pecci di Prato.
  - Il sostegno ad Alleanza per la Cultura di Fondazione Brescia Musei.
  - La collaborazione con la XIX edizione di BergamoScienza, festival di divulgazione scientifica.
  - Il sostegno alla 14° edizione di Molte Fedi sotto lo stesso cielo, una rassegna culturale sui temi del confronto e del dialogo interculturale e interreligioso, a Bergamo, e all'edizione 2021 del Festival Ri-Costituente, un laboratorio che si è svolto a Morbegno (SO), in cui ragazzi provenienti da tutta Italia hanno riflettuto sulla Costituzione.

### DANTE ALIGHIERI - INIZIATIVE DEDICATE AL SETTIMO CENTENARIO DELLA SCOMPARSA DEL SOMMO POETA

La Banca ha aderito in qualità di Main Sponsor a un progetto di lettura integrale della Divina Commedia presso il Duomo di Milano, Dante in Duomo, 100 canti in 100 giorni, promossa in collaborazione con Veneranda Fabbrica del Duomo, che rievoca l'unica altra lectura dantis del 1418. Intesa Sanpaolo ha sostenuto inoltre l'innovativo progetto espositivo "Dante. Il Poeta eterno" dell'artista Felice Limosani, nella rinnovata cappella dei Pazzi del Complesso Monumentale di Santa Croce.

Con riferimento alle iniziative promosse dall'Accademia Nazionale dei Lincei e sostenute dalla Banca per celebrare i tre centenari dell'ingegno italiano - Leonardo, Dante e Raffaello - nel 2021 è stata inaugurata la prima delle tre mostre dedicate a Dante, La Biblioteca di Dante, esposizione delle opere esplicitamente citate e presumibilmente lette da Dante.

Nell'ambito dell'attenzione alla sostenibilità ambientale si segnalano alcune importanti iniziative:

- La 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. La 10ª edizione, lanciata a maggio dello scorso anno nel pieno della pandemia, ha raggiunto il miglior risultato di sempre con 2,4 milioni di voti raccolti, confermando il valore sociale di questa iniziativa. Salgono così a 139 i progetti finanziati e sostenuti dal 2003 a oggi.
- La partnership con il Festival dell'Economia di Trento dedicato al tema Il ritorno dello Stato. È, infine, proseguita la collaborazione con Vittorio Brumotti, coinvolto in iniziative di promozione della mobilità sostenibile (Urban Award, Via Francigena, Tour dei Vini).
- Il sostegno alla Fondazione One Ocean Foundation che ha come scopo la tutela degli oceani.
- La sponsorizzazione a High Summit Cop26, una conferenza internazionale dedicata alle montagne, ai cambiamenti climatici e allo sviluppo sostenibile, organizzata nell'ambito degli eventi di All4Climate del PreCop26, che si è

tenuta presso la Fondazione Minoprio (CO) il 24 e 25 settembre.

- Il Progetto Polo Olivettiano per la produzione di bioplastiche da scarti alimentari, per creare un hub produttivo nel polo industriale abbandonato del Comune di Roccavaldina, area interna della Città Metropolitana di Messina, nel quale promuovere i principi dell'economia circolare con un approccio olivettiano. Il progetto prevede la riqualificazione di un'area industriale in disuso da ridestinare allo sviluppo di social-green economy e imprese creative; la formazione e l'impiego nella fabbrica di donne e giovani del territorio coinvolti; lo smaltimento delle trebbie di scarto del birrifico Messina e altri residui delle produzioni agricole per attivare la circolarità delle filiere agroalimentari, con processi ecosostenibili; la generazione di materia ecologica e biodegradabile per prodotti finiti (a titolo esemplificativo: giochi, packaging, oggetti di design e food service design) per una riconversione dell'intera filiera produttiva della plastica.
- Il Progetto Comunità Energetica San Gennaro nel Rione Sanità di Napoli, che nasce come collaborazione per un impianto di produzione di energia elettrica da fotovoltaico (potenza installata 20 KW), per abbattere i costi delle strutture supportate dalla Fondazione San Gennaro e coprire le spese elettriche.

In tema di inclusione sociale, Intesa Sanpaolo sostiene la ricerca con l'obiettivo di favorire nuove opportunità di sviluppo economico e sociale attraverso collaborazioni con primarie fondazioni ed istituti anche con opportunità di formazione per i giovani e per l'inclusione delle donne nel mondo del lavoro.

Tra le principali iniziative:

- Il Progetto #Tuttomeritomio, promosso da Fondazione CR Firenze e Intesa Sanpaolo con l'Università di Firenze, Ufficio Regionale Scolastico e Fondazione Golinellix, con l'obiettivo di valorizzare il merito degli studenti appartenenti a famiglie in condizione di svantaggio socioeconomico (400 studenti in 6 anni).
- Il Concerto Giornata della memoria, evento annuale organizzato dal Conservatorio Giuseppe Verdi di Milano in collaborazione con l'Associazione Figli della Shoah, Comunità Ebraica, Fondazione Memoriale della Shoah e Fondazione CDEC, 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.
- Il sostegno alla Fondazione Campagna Amica (Coldiretti) per la distribuzione di pacchi alimentari alle persone fragili durante il periodo natalizio 2021.
- La XXII° edizione dell'Asta Benefica a favore di San Patrignano, per fronteggiare il fenomeno della tossicodipendenza specie durante l'attuale crisi pandemica.
- La collaborazione con l'Ambasciata del Belize presso la Santa Sede per un evento di charity in favore della pace e della fratellanza ispirato alla lettera enciclica di Papa Francesco Fratelli tutti, che si è svolto a Torino presso la Mole Antonelliana con una cena (realizzata dallo chef Umberto Ferrondi) in onore di bisognosi ed emarginati, circa 80 ospiti individuati dalla Caritas diocesana.
- La collaborazione per la serata di beneficenza Vicini Sempre, Distanti Mai a sostegno della Cucina di Beteavòn, organizzazione di solidarietà della realtà milanese.
- Il sostegno alla mostra itinerante della Collezione d'arte del Progetto Genesi e diritti umani, che proseguirà anche nel 2022, in quattro città italiane scelte per l'importanza storico-artistica e in collaborazione con il FAI: Varese, Assisi, Matera e Agrigento, per una cittadinanza più responsabile e socialmente attiva. I temi principali sono stati il multiculturalismo, l'integrazione, la parità di genere, la lotta al razzismo, l'equità sociale e la tutela dell'ambiente (con il patrocinio di MiC – Ministero della Cultura, della Commissione Nazionale Italiana per l'UNESCO, Rai Per il Sociale, Università Cattolica del Sacro Cuore e FAI).
- Il sostegno ai progetti di CESVI di protezione dell'infanzia in Italia e nel mondo. Per questo è stata sponsor della serata di gala organizzata per raccogliere fondi da destinare alle Case del Sorriso, le strutture di tutela dell'infanzia create da CESVI in Zimbabwe, Sudafrica, Haiti, Brasile, Perù e India.
- La collaborazione con gli Stati Generali CGM, il primo evento in presenza post-pandemia organizzato dal Gruppo CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale Gino Mattarelli, un network di cooperative sociali italiane per l'assistenza e l'aiuto allo sviluppo, per riunire la propria rete di imprese sociali e riflettere insieme sul ruolo del non profit.
- Il finanziamento al progetto di ricostruzione dell'istituto superiore di Sisak, completamente distrutto a seguito del terremoto che ha colpito la Croazia a fine 2020.
- Il sostegno al progetto LUCE promosso con la Cooperativa la Paranza, che ha come obiettivo la formazione di alcuni ragazzi del Rione Sanità di Napoli affinché possano essere coinvolti in attività professionali di riqualificazione e valorizzazione del patrimonio storico e culturale del proprio quartiere.
- Il supporto al progetto (ri) Abilita, sviluppato dalla cooperativa sociale Semi di vita di Bari, che coinvolge circa 20 giovani sottoposti a misure penali ai quali viene data l'opportunità di lavorare in attività di agricoltura sociale su terreni confiscati alla mafia nel comune di Valenzano.
- La collaborazione con GOEL Gruppo Cooperativo, finalizzata al potenziamento di un laboratorio di bio-eco-dermocoesmesi di Polistena, per l'implementazione di una linea per la lavorazione di cosmetici, grazie a percorsi di formazione e di inserimento lavorativo di giovani seguiti dalla cooperativa sociale I.D.E.A.

## EMPOWERMENT FEMMINILE

La povertà in Italia dimostra che sono ancora troppe le disuguaglianze che affliggono in generale la popolazione, ma i numeri confermano anche che a pagarne il prezzo più alto sono le donne: sono circa 2,3 milioni in condizioni di indigenza (più numerose - in termini assoluti - di minori, giovani e anziani).

La situazione è ancor più critica per le donne sopravvissute alla violenza maschile per le quali le difficoltà nel raggiungere una autonomia, anche economica, aumenta a livello esponenziale. L'impegno di Intesa Sanpaolo nel 2021 è di interventi per 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. Il focus verte sulle donne in uscita dai percorsi di violenza e/o dalle Case rifugio, con la messa a disposizione di "Doti Autonomia", piccole somme per una 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 2021 ha riconfermato il sostegno a diverse 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, sui temi del salary gap e discriminazioni di genere in ambito professionale;
- Global Inclusion, per l'inclusione nelle aziende come leva competitiva per lo sviluppo delle organizzazioni;
- Inspiring Girls: progetto promosso da Valore D - associazione costituita nel 2009 e che da oltre dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni;
- STEMintheCITY: iniziativa promossa dal Comune di Milano con il sostegno delle Nazioni Unite, per rimuovere gli stereotipi culturali che allontanano le ragazze dai percorsi di studio e dalle carriere tecnico-scientifiche;
- Women's Forum G20 Italy, in collaborazione con il Politecnico di Milano, su tematiche come work-life balance, tecnologia inclusiva, diversity nella supply chain, con l'obiettivo di elaborare contributi per la realizzazione di Piani di Rilancio a seguito della pandemia di COVID-19;
- Women Value Company, promossa dalla Banca con Fondazione Bellisario, premio dedicato alle Piccole e Medie Imprese che si sono distinte nell'applicazione di politiche della parità di genere. La Fondazione Marisa Bellisario organizza anche il Seminario "Donna, Economia e Potere" appuntamento annuale durante il quale vengono approfonditi i temi dell'attualità economica e politica, con particolare attenzione alle risorse femminili del Paese.
- Fabbricatrici di Sogni, iniziativa nata dalla collaborazione tra la Banca e il brand laMilanese, la Fondazione Caritas Ambrosiana Onlus e la Fondazione S.Carlo Onlus. Per alcune donne in condizioni di fragilità è previsto un percorso di formazione per la produzione artigianale di borse e accessori nella prospettiva di un loro futuro inserimento nel mondo del lavoro.

Intesa Sanpaolo offre inoltre il proprio sostegno a manifestazioni sportive di varia natura, con la volontà di promuovere valori fondamentali per la crescita delle nuove generazioni: sana competitività, rispetto delle regole, dinamicità, fair play, superamento dei propri limiti, tutti principi fondanti della società civile condivisi dalla migliore cultura d'impresa. Tra le principali iniziative in questo ambito:

- Il supporto a Host Partner delle Nitto ATP Finals 2021-2025, oltre che Title Sponsor delle Intesa Sanpaolo Next Gen ATP Finals 2021-2022, partecipando nuovamente in prima persona, dopo l'esperienza dei Giochi Olimpici Invernali di Torino 2006, a un'occasione di visibilità straordinaria per le città di Torino e Milano e per il Paese.
- Il sostegno a Friends for Health Onlus e varie eccellenze sanitarie del territorio italiano (in primis la Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli, l'Istituto di Candiolo - IRCCS e l'equipe sanitaria dell'A.O.U, Città della Salute e della Scienza di Torino) per la realizzazione di Tennis & Friends, manifestazione che unisce Salute, Sport, Spettacolo e Solidarietà per promuovere la cultura della prevenzione e della promozione della salute. Tennis & Friends offre a tutti i partecipanti la possibilità di effettuare check-up gratuiti, richiamando l'interesse di un pubblico sempre più numeroso: dal 2011 i check-up gratuiti sono stati 137.000. Nel 2021, oltre alla tappa "storica" di Roma, è stata sostenuta anche la prima edizione torinese, designata charity ufficiale delle Nitto ATP Finals.
- La collaborazione 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.
- Il Progetto WEmbrace Sport, ideato dall'Associazione Art4sport per bambini e ragazzi portatori di protesi di arto, che promuove la pratica sportiva paralimpica sensibilizzando sul tema della diversità.
- Il sostegno all'associazione equestre A.R.E.D.A., affiliata F.I.S.E., per l'utilizzo dei cavalli come terapia di riabilitazione per pazienti con disabilità psichiche; la struttura di riabilitazione "San Raffaele" di Viterbo, considerata un'eccellenza italiana, insieme all'ospedale Niguarda di Milano, è l'unica struttura di riabilitazione dotata di un proprio centro equestre.

## MEDIA AND ASSOCIATIONS RELATIONS

Nel 2021 la struttura di Media and Associations Relations ha proseguito nella sua attività finalizzata alla diffusione e alla conoscenza dei progetti del Gruppo oltre al consolidamento della reputazione della Banca attraverso la gestione dei rapporti con i media e la produzione di contenuti per il sito e i suoi canali social. 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. 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 2021 sono stati 17.000 circa gli articoli pubblicati su Intesa Sanpaolo con picchi nel mese di febbraio e aprile, esclusi gli articoli che riportano semplici citazioni della Banca, con un costante sentiment positivo (analisi Eikon). Una recente indagine IPSOS ha confermato che anche nel 2021 il servizio di ufficio stampa offerto da Intesa Sanpaolo risulta, in base ai giudizi dei 75 giornalisti interpellati, al vertice delle aziende italiane per chiarezza di strategia comunicativa, preparazione, rapidità e disponibilità di risposta. Secondo un'indagine Doxa, il 2021 ha confermato un indice reputazionale di Intesa Sanpaolo nettamente positivo scaturito dal racconto favorevole da parte dei media. L'indice fotografa il potenziale impatto reputazionale dei contenuti media che menzionano un determinato brand in un determinato momento storico.

L'anno 2021 ha visto la gestione delle relazioni con i media concentrarsi sulla comunicazione del business e in particolare delle Divisioni Banca dei Territori, IMI-CIB e delle attività di Wealth Management & Protection, così come delle iniziative ESG, inclusa la cultura. Tra le principali opportunità di comunicazione per la Banca dei Territori la presentazione di "Motore Italia" – il programma strategico di finanziamenti e iniziative che mette a disposizione delle PMI italiane 50 miliardi di euro di nuovo credito – che ha permesso di rafforzare l'immagine di Intesa Sanpaolo come Banca di riferimento delle PMI, motore dell'economia reale e promotore della ripartenza del settore produttivo; e la presentazione e promozione nazionale e locale delle nuove Direzioni Regionali e della Direzione Agribusiness a seguito dell'integrazione di UBI Banca, facendo emergere la strategia di attenzione alle economie dei territori da parte della Banca.

A settembre la Divisione IMI Corporate & Investment Banking ha promosso un convegno dedicato alle infrastrutture quale settore fondamentale per la ripartenza economica del nostro Paese, che ha visto la partecipazione di Istituzioni e primari operatori del settore. Inoltre si è svolta la conferenza stampa in presenza "Intesa Sanpaolo, una Wealth Management Company di Successo" che per voce dei tre amministratori delegati delle business unit dedicate del Gruppo ha tracciato il quadro del risparmio gestito, dell'attività di consulenza finanziaria e delle assicurazioni in Italia.

Parallelamente si è resa sempre più incisiva l'attività sui media internazionali, in particolare si citano i riconoscimenti assegnati da The Banker (testata di riferimento del Gruppo Financial Times) e da Euromoney, per il ruolo svolto dal Gruppo nel fornire stabilità e supporto allo sforzo collettivo di ripresa dalla pandemia. La comunicazione ai media in tema istituzionale, sociale e culturale si è concentrata sulle evoluzioni della macchina organizzativa alla luce della situazione pandemica, sugli accordi sindacali conclusi, su obiettivi e risultati di sostenibilità del Gruppo, sul programma contro le povertà, l'educazione finanziaria, la formazione, le iniziative della Direzione Impact e le numerose e variegate attività culturali proprie, in particolare le mostre nei musei delle Gallerie d'Italia, e in partnership con altre istituzioni culturali.

Nel corso del 2021 si è inoltre sviluppata in maniera rilevante la produzione di contenuti editoriali multimediali utili 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 digitale 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, gestito dalla struttura, sono stati pubblicati oltre 458 News e Approfondimenti (+24% rispetto al 2020) ottimizzati per l'indicizzazione da parte dei motori di ricerca. In particolare, nel 2021 sono state pubblicate 124 news (sei volte il numero delle news su temi analoghi rispetto al 2020) dedicate alle misure di sostegno alle aziende – con le relative filiere – e alle imprese agricole sostenute dalla nuova direzione Agribusiness.

Per far conoscere anche in ambito internazionale le varie attività su cui è impegnato il Gruppo, è stato incrementato il numero di pubblicazioni in inglese che, nel 2021, rappresentano oltre il 28% (+9 punti

percentuali rispetto al 2020) dei contenuti pubblicati nella sezione Newsroom. Dal profilo Twitter (@IntesaSanpaolo), gestito dalla struttura Media and Associations Relations, sono stati postati circa 1.325 tweet nel corso del 2021. 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 e a favore della cultura durante l'anno. In particolare, le campagne che hanno visto coinvolto l'Étoile Roberto Bolle hanno generato oltre 42.000 visualizzazioni senza investimenti pubblicitari; tra questi tweet anche il post che, con 11.278 visualizzazioni, ha raggiunto il più alto numero di visualizzazioni degli ultimi due anni sul profilo @IntesaSanpaolo.

In occasione dell'Assemblea degli azionisti (aprile) che ha sancito l'integrazione di UBI, la struttura ha realizzato un opuscolo in formato digitale per raccontare l'ulteriore passo in avanti nella storia di successo del Gruppo, ben radicato nei territori e con uno slancio sempre più europeo. L'opuscolo è stato inviato a clienti, azionisti, dipendenti e altri portatori di interesse. Inoltre, la struttura ha realizzato, in formato digitale e cartaceo, il glossario "Le parole giuste – Media e persone con disabilità", una guida destinata a giornalisti e comunicatori per l'utilizzo di termini corretti e rispettosi quando si parla di disabilità. La Guida, disponibile gratuitamente sul sito di Gruppo di Intesa Sanpaolo, è stata realizzata in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri grazie all'Ufficio per le Politiche in favore delle persone con disabilità e l'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità e con ANFFAS, Associazione Nazionale di Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale.

Nell'ambito delle relazioni istituzionali del Gruppo con ABI, con le altre associazioni di settore e di categoria e con i relativi think tank, nel 2021 la struttura ha coordinato sette procedure di consultazione pubbliche attivate da regulators nazionali e intermedie da ABI e dieci 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 i vertici e referenti operativi di livello nazionale di Confindustria finalizzata alla definizione dell'accordo Intesa Sanpaolo-Confindustria "Competitività, Innovazione, Sostenibilità"; ha favorito la relazione con vertici e referenti operativi delle associazioni territoriali di Confindustria e delle associazioni di categoria di livello nazionale per la promozione del piano di interventi della Banca a sostegno della crescita e trasformazione delle imprese italiane. La struttura collabora inoltre con diversi think tank su progetti di ricerca, in particolare sui temi della crescita, della solidarietà e della coesione.



Tutela del lavoro



# Tutela del lavoro

## I TEMI RILEVANTI

Tutela dell'occupazione

pag. 156

Relazioni Industriali

pag. 157

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

La centralità delle persone del Gruppo Intesa Sanpaolo, sancita anche nel Piano d'Impresa, passa attraverso la piena tutela dei diritti dei lavoratori con particolare riguardo allo sviluppo delle relazioni industriali e di difesa dell'occupazione. I programmi adottati, anche grazie ai numerosi accordi sottoscritti con le Organizzazioni sindacali, hanno consentito un'efficace tutela dei livelli occupazionali attraverso attività di riqualificazione e riconversione professionale, nonché con l'introduzione e il consolidamento di numerosi strumenti contrattuali di natura innovativa.

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Tutela dell'occupazione	<p>Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto</p> <p>Nuove assunzioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 1.300 persone riconvertite e dedicate a nuove attività prioritarie nel 2021 (oltre 5.750 dal 2018)</li> <li>▪ Circa 3.990 assunzioni a livello di Gruppo, di cui 500 assunzioni di persone con profili specializzati (oltre 1.700 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	<p>Persone del Gruppo iscritte ad un sindacato</p> <p>Accordi sindacali sottoscritti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 77,3% in Italia (contratto credito) e 30,4% all'estero</li> <li>▪ 62 accordi sindacali sottoscritti (180 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>

### 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 DELL'OCCUPAZIONE

Per Intesa Sanpaolo la tutela dell'occupazione è un tema prioritario per garantire la solidità economica nel medio-lungo termine e uno degli elementi che ha caratterizzato anche il Piano d'Impresa 2018-2021. Lo sviluppo delle politiche del lavoro è affidato a 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 il 2021, su base esclusivamente volontaria, per pensionamento o per accesso al Fondo di solidarietà di settore. Inoltre, gli accordi sindacali definiti a seguito dell'acquisizione del Gruppo UBI, hanno 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 9.200 uscite volontarie per accesso al pensionamento o al Fondo di Solidarietà, che saranno realizzate nel Gruppo entro il 31 marzo 2025. Parallelamente, al fine di perseguire una gestione equilibrata degli effetti derivanti dalle uscite e per supportare la crescita del Gruppo, entro il 31 dicembre 2025 saranno realizzate 4.600 assunzioni a tempo indeterminato. L'occupazione all'interno del Gruppo è stata garantita anche dall'estensione graduale del nuovo contratto misto (oltre 720 persone in servizio a fine 2021), 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 2021 il tasso di turnover di Gruppo, pari a -3,5%, è sostanzialmente in linea con il biennio precedente e registra un andamento coerente con gli interventi strutturali previsti.

Il Gruppo ha raggiunto con successo l'obiettivo del Piano d'Impresa al 2021 volto alla riconversione di ~5.000 risorse su iniziative prioritarie. In tale contesto, nel corso del 2021, la struttura Mobilità Infragrupo e HR Proactive Placement, coerentemente con la strategia del Gruppo, ha presidiato gli strumenti e i processi di mobilità verificando la disponibilità di personale interno e delle relative competenze necessarie, in funzione dei fabbisogni individuati e garantendo la valorizzazione in nuovi ruoli.

Nel 2021, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente l'attrazione dei talenti, l'employer branding ha attuato strategie comunicative per trasmettere i valori fondanti di Intesa Sanpaolo enfatizzando i temi ESG, la diversità, l'inclusione e l'attenzione alla persona nel suo complesso. In quest'ottica rientra anche l'iniziativa "Prova un colloquio", che ha visto 500 giovani senza esperienze professionali coinvolti in un colloquio di selezione con la finalità di restituire loro un feedback di sviluppo e di indirizzamento e scoprire i propri punti di forza e di debolezza. La pagina Careers è stata aggiornata e ulteriormente arricchita di contenuti, introducendo, oltre ai video, anche alcuni podcast. L'attività di employer branding è stata portata avanti anche sui canali social LinkedIn (12,5 milioni di visualizzazioni nel 2021 con un tasso di interesse del 6,4%, in crescita rispetto al 2020) ed Instagram. 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 Cybersecurity 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 2021 sono stati valutati complessivamente circa 70.000 curricula e incontrati in valutazione circa 6.000 candidati esterni.

## RELAZIONI INDUSTRIALI

Il costante confronto con le Organizzazioni sindacali è regolato, oltre che dalle previsioni di settore, anche dal Protocollo delle Relazioni Industriali, rinnovato nel corso del 2021, che rende possibile l'attuazione nel Gruppo Intesa Sanpaolo di uno specifico modello di relazioni sindacali. Il dialogo con le Organizzazioni sindacali sui progetti aziendali è teso a individuare soluzioni condivise rispetto alle differenti esigenze che si presentano all'attenzione delle Parti, anche in coerenza con la rappresentatività sindacale in Italia (il 77,3% del personale in servizio), in linea con quella nazionale di settore. Durante l'emergenza sanitaria da COVID-19, nel corso del biennio 2020-2021, il confronto è avvenuto anche attraverso modalità a distanza. Nel 2021 sono stati sottoscritti 62 accordi mediante i quali si è continuato a dedicare attenzione all'impianto di welfare integrato e si è proceduto, con la sottoscrizione del Contratto Collettivo di Secondo Livello, a definire i trattamenti di tutte le persone del nuovo Gruppo. Gli accordi raggiunti consentono di valorizzare e ampliare ulteriormente gli strumenti di welfare a beneficio delle persone di Intesa Sanpaolo e delle loro famiglie, di migliorare l'efficacia dell'organizzazione aziendale e di definire politiche del lavoro sostenibili e differenziate anche in fasi diverse della vita lavorativa, tali da creare coesione e solidarietà tra le diverse generazioni presenti nel Gruppo Intesa Sanpaolo. Le materie trattate riguardano i percorsi di sviluppo professionale, la conciliazione dei tempi di vita e lavoro, l'inclusione, la formazione, la previdenza complementare e l'assistenza sanitaria integrativa. 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 nell'ambito 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. Perdurando l'emergenza causata dal COVID-19 sono state confermate le misure a sostegno della famiglia e della genitorialità già introdotte nel 2020 con uno specifico accordo sindacale.



Attrazione, valorizzazione,  
diversity e inclusion  
delle persone del Gruppo

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

## I TEMI RILEVANTI

Persone e trasformazione digitale	pag. 161
Sistemi di valutazione e di incentivazione	pag. 162
Formazione	pag. 163
Sviluppo dei talenti	pag. 164
Diversity e inclusion	pag. 165

## 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, continuano a garantire l'eccellenza nella qualità del servizio al cliente, la realizzazione degli obiettivi di Piano, nonché a fronteggiare la situazione emergenziale causata dal COVID-19. Risulta pertanto centrale la valorizzazione delle persone del Gruppo, anche tramite la promozione della formazione e del merito, nonché l'attenzione alle tematiche di diversità e inclusione.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Formazione: ore erogate	<ul style="list-style-type: none"> <li>12,8mln di ore di formazione (circa 46mln di ore dal 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>46mln di ore di formazione nel periodo 2018-2021</li> <li>11,9mln ore nel 2021</li> </ul>
	Formazione settore assicurativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oltre 240 specialisti tutela introdotti a supporto delle filiali (da inizio 2018)</li> <li>Oltre 1,3mln di ore di formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo destinate a oltre 39.000 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 persone specialiste 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 11.300 ore di formazione erogate a oltre 9.400 persone per il rafforzamento del recupero crediti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzamento delle competenze per il recupero crediti e creazione unità interna dedicata</li> </ul>
	International Talent Program	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oltre 320 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 721 persone (53% uomini e 47% donne)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percorsi di crescita per persone destinate a incarichi manageriali</li> </ul>
	Persone 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>

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Iniziative di Diversity e Inclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emanate le Regole per il contrasto alle molestie sessuali; erogato un corso obbligatorio rivolto a tutta la popolazione del Gruppo (perimetro Italia) e organizzati incontri formativi per le funzioni coinvolte nella gestione delle segnalazioni e per tutti i gestori HR</li> <li>▪ Recepiti all'estero i Principi in materia di Diversity &amp; Inclusion</li> <li>▪ Ottenuta la Certificazione GEEIS – Diversity</li> <li>▪ Avviata la Cabina di Regia D&amp;I</li> <li>▪ Esteso il percorso formativo sulla Leadership Inclusiva dedicato a tutti i Responsabili (oltre 1.000 persone già coinvolte)</li> <li>▪ Piano di formazione D&amp;I rivolto a diversi target su temi quali: l'ageing, l'empowerment al femminile, le molestie sessuali, la neurodiversità, l'orientamento affettivo, la genitorialità, la disabilità, ecc.</li> <li>▪ Esteso a tutte le Strutture del Gruppo il programma per le persone lungo-assenti, indipendentemente dalla natura dell'assenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valorizzare la diversità e l'inclusione</li> </ul>

## POLITICHE AZIENDALI

La valorizzazione delle persone e il principio dell'eccellenza basata sul riconoscimento del merito sono definiti nelle Politiche di Remunerazione e Incentivazione di Gruppo, nei Principi in Materia di Diversity & Inclusion approvati nel 2020 e nel Codice Etico. Strumenti specifici per manager e professional consentono di attuare processi strutturati di valutazione delle performance e di mappatura delle competenze. Le Politiche di Remunerazione e Incentivazione del Gruppo hanno la finalità di allineare i comportamenti delle persone del Gruppo agli interessi di tutti gli Stakeholder orientandone l'azione verso il raggiungimento di obiettivi sostenibili nel medio-lungo termine nel quadro di una prudente assunzione dei rischi attuali e prospettici, nonché di contribuire a fare del Gruppo un "Employer of choice" per capacità di attrarre, motivare e trattenere le migliori risorse. Le Politiche, disegnate nel rispetto dei requisiti normativi e fondate sulla correttezza nelle relazioni con la clientela, collegano le remunerazioni ai rischi assunti allineando i sistemi retributivi alle politiche di prudente gestione dei rischi finanziari e non finanziari. Inoltre, le Politiche si ispirano ai principi di merito premiando i contributi distintivi e assicurando una stringente relazione tra riconoscimenti e risultati raggiunti/rischi assunti, ai principi di equità sia in termini interni ed esterni, ai principi di gender equality e di sostenibilità, consentendo di contenere gli oneri entro valori compatibili con le disponibilità economico-finanziarie.

I Principi in Materia di Diversity & Inclusion e il Codice Etico nella prospettiva diversity valorizzano le specificità di ciascuna persona quale spinta all'innovazione e contributo essenziale alla crescita del Gruppo, garantendo al contempo pari opportunità di sviluppo e di crescita professionale, di accesso ai percorsi formativi e alle iniziative di aggiornamento e di attribuzione dei ruoli. La Struttura Diversity & Inclusion, 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

Le persone e il digitale hanno rappresentato fattori abilitanti chiave nel Piano d'Impresa 2018-21 di Intesa Sanpaolo. Anche nel 2021 l'approccio innovativo del Programma Digital & Data HR Transformation, concluso nel 2020, ha consentito il proseguimento della trasformazione digitale dei servizi e dei processi dedicati alle persone attraverso una co-leadership delle Aree di Governo Chief Operating Officer e Chief IT, Digital and Innovation Officer, una modalità di lavoro semi-agile, piattaforme IT 100% Cloud e team interfunzionali. Tra i principali risultati raggiunti nel 2021, anche tramite il portale #People, si rilevano, in particolare, il completamento dell'onboarding delle persone ex-UBI avviato a fine 2020: circa 15.000 persone sono state guidate attraverso le tappe di un percorso volto a garantire un chiaro orientamento e supportare una rapida e piena integrazione; l'attivazione del processo di onboarding per i neoassunti della Divisione IMI Corporate & Investment Banking: il nuovo modello di onboarding è stato attivato in forma di pilota con l'obiettivo di essere poi esteso nel corso del 2022 alle altre Strutture del Gruppo.

Employee Central - ISBD People Data è lo strumento per le Banche Estere che consiste in un database digitale dei principali dati personali e professionali di circa 20.000 persone di 9 controllate nel perimetro gestito dalla Divisione International Subsidiary Banks.

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

Nato nel 2018, è lo spazio dedicato a tutte le persone di Intesa Sanpaolo. Dal portale è possibile accedere al profilo personale, in cui ogni persona del Gruppo ha a disposizione i principali dati personali, il curriculum professionale e uno spazio per raccontarsi e condividere le ambizioni professionali, la sezione LECOIP 2.0 e Piano POP (Performance-based Option Plan) con il valore dei Piani. Sono presenti, inoltre, sezioni dedicate ai Servizi alla Persona, che raccoglie oltre 300 prodotti e iniziative offerti alle persone del Gruppo, alla mobilità interna, come Jobs@ISP, il mercato del lavoro interno con le opportunità professionali dedicate a tutte le persone del Gruppo e Next, il programma di placement e reskilling di Intesa Sanpaolo. In #People sono disponibili anche l'area Performance Management e News e contenuti informativi multimediali per mantenere sempre aggiornate le persone del Gruppo sugli eventi e le notizie più importanti. Inoltre, sono state sviluppate anche due App collegate a #People e ai sistemi HR: l'App #People per i dispositivi mobili e l'App Feedback, collegata al sistema di Performance Management di Gruppo, che consente di condividere con semplicità i feedback fra persone in ruoli di responsabilità e collaboratori. Nel 2021 è stato lanciato un programma denominato Next Way of Working che ha avviato iniziative digitali di sensibilizzazione rivolte a tutta la popolazione aziendale, con suggerimenti concreti e buone pratiche per l'adozione di comportamenti inclusivi in un contesto di diffuso lavoro remoto. Nell'ambito del Next Way of Working, è stato attivato un nuovo tool per la pianificazione del tempo e la prenotazione degli spazi che ha permesso una più facile ed efficace organizzazione del lavoro nei team, grazie ad una condivisione in tempo reale della pianificazione e alla possibilità di un monitoraggio tramite dashboard e specifici KPI; in tale ambito è stata avviata anche un'iniziativa finalizzata ad ampliare le occasioni di confronto tra Manager e collaboratore, potenziando gli attuali strumenti di feedback con la "Gestione dei Task".

Inoltre, a dicembre 2021 è stata avviata una fase sperimentale per l'inserimento in #People del chatbot Ellis, un assistente virtuale con cui dialogare per semplificare la ricerca di informazioni e le richieste dei servizi amministrativi, grazie all'introduzione di soluzioni di intelligenza artificiale.

Nel contesto del prossimo Piano di Impresa e nell'ottica di continuare ad offrire servizi sempre più efficaci e digitali, #People ha l'ambizione di diventare l'unico punto di sintesi di tutti i contenuti ed i servizi HR alla Persona per le persone del Gruppo.

## SISTEMI DI VALUTAZIONE E DI INCENTIVAZIONE

UpPER, è il sistema di valutazione delle prestazioni adottato dal 2019 per rispondere alle nuove sfide di sviluppo; supportato da un sistema digitale, pone al centro ogni singola persona, valorizzando lo specifico mestiere e il suo contributo. La valutazione della prestazione si basa su tre indicatori, condivisi tra responsabili e collaboratori all'inizio dell'anno. Al fine di favorire il dialogo continuo, durante il ciclo di valutazione, i Responsabili possono fornire ai collaboratori feedback sugli indicatori assegnati, anche grazie all'utilizzo di una App specifica, consentendo alla persona di ricevere interventi formativi coerenti.

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, oggettivi e misurabili, individuati coerentemente con gli obiettivi del Piano d'Impresa.

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.

Inoltre, nel 2021 è stata avviata l'introduzione del Network Incentive Model – NIM, tool dedicato alla valutazione del personale di filiale su 3 banche pilota (PBZ, Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina e Intesa Sanpaolo Bank Slovenia), cui seguirà un rilascio graduale sulle altre Banche.

In coerenza col Piano d'Impresa, Intesa Sanpaolo ha continuato ad applicare il sistema di mappatura delle posizioni organizzative manageriali presenti in azienda denominato Global Banding che valuta in modo oggettivo il valore relativo dei diversi ruoli organizzativi e rappresenta in maniera più organica – 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 completato la fase sperimentale del progetto di assegnazione del title e ha iniziato la fase di estensione del modello alle restanti Strutture Centrali, in cui le figure professionali non sono specificamente identificate. Il progetto di Titling Professional è finalizzato a valorizzare il livello di contributo professionale fornito nell'ambito del proprio mestiere, la progressiva specializzazione delle competenze nonché ad introdurre un sistema di sviluppo delle persone anche alternativo a quello manageriale. Inoltre, per alimentare i bacini di crescita manageriale, in coerenza col Global Banding, sono stati aggiornati il portfolio degli interventi di Assessment del potenziale e la relativa Policy. Nel 2021 sono stati interessati da iniziative di Assessment oltre 700 persone, equamente distribuite per genere.

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.

In tale Sistema Incentivante la prospettiva ESG è stata rafforzata tramite l'introduzione di uno specifico e articolato KPI assegnato al CEO e a circa 2.100 manager (perimetro Italia ed estero) in coerenza con l'impegno del Gruppo in ambito sostenibilità/ESG (vedi pag. 43).

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 14 aprile 2021 un accordo di secondo livello per l'erogazione del Premio Variabile di Risultato (PVR) 2021, destinato a tutte le persone del Gruppo, incluse quelle dell'ex Gruppo UBI per valorizzare l'apporto alla realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021. Il PVR 2021 premia l'incremento di redditività e produttività confermando i principi di inclusione, merito e orientamento a risultati sostenibili nel tempo previsti dal suddetto Piano e risulta semplificato componendosi di due quote:

- Premio Base, riconosciuto in funzione della figura professionale assegnata ovvero, in assenza della stessa, del livello di seniority attribuito;
- Premio di Eccellenza, riconosciuto in funzione in performance distintive individuali e obiettivi di squadra.

Anche nel 2021, perdurando la difficile situazione causata dall'emergenza COVID-19, è stata mantenuta la possibilità di partecipazione al Premio anche per le persone che si sono assentate per lunghi periodi. A conferma dell'attenzione ai servizi a favore delle famiglie e della conciliazione dei tempi di vita e lavoro, anche per il PVR 2021 è prevista la possibilità di poterne richiedere il riconoscimento, in tutto o parte, con servizi di welfare, cogliendo le opportunità che 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 2021 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 26 luglio 2021, è stato previsto il riconoscimento del Premio Aggiuntivo Variabile (PAV) e del Premio Sociale.

## 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 valorizza i comportamenti distintivi, con focus sul conseguimento di performance sostenibili nel medio-lungo periodo in termini di redditività, estensività, qualità del credito, crescita sostenibile, qualità del servizio, soddisfazione dei clienti e spinta sulla multicanalità, tenuto conto in ogni caso della valutazione qualitativa. A fronte del raggiungimento di determinati KPI, il premio viene riconosciuto al 20% delle migliori filiali per ciascun Territorio Commerciale.

Allo scopo di tutelare i diritti e gli interessi del cliente, si precisa che i Sistemi Incentivanti dedicati al personale operante nelle reti di vendita del Gruppo non prevedono alcun KPI economico-finanziario basato sui livelli di distribuzione di uno specifico prodotto/servizio. Inoltre, ai fini del raggiungimento degli obiettivi, vengono prese in considerazione solo le operazioni conformi al profilo della clientela.

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, nel 2018, 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 opzionale denominato POP (Performance-based Option Plan).

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 2021 ha proseguito nell'implementazione di modelli e metodologie di formazione innovativi, orientati alle persone del Gruppo e utili a promuovere una formazione multicanale che massimizza semplicità e flessibilità di apprendimento tramite l'utilizzo delle diverse Piattaforme (Apprendo, Myla e Scuola dei Capi). La forte esperienza di lavoro e formazione a distanza fatta nel 2020 a causa della pandemia, è stata capitalizzata nel 2021 proseguendo l'utilizzo dei canali remoti per la formazione sincrona e asincrona.

Nel 2021 i giudizi raccolti tra le persone del Gruppo sono risultati molto positivi, pari all'87% per la formazione digitale e al 97% per quella live.

Le Dashboard di Formazione, disponibili per Capi e Gestori HR sono diventate uno strumento consolidato che permette di avere una visione d'insieme dei progressi formativi delle Persone del Gruppo.

Sul piano tematico è stata ampliata e aggiornata l'offerta sulla formazione obbligatoria per le persone del Gruppo, in base alle indicazioni contenute nel nuovo Codice di comportamento. Nuovi contenuti digitali sono stati pubblicati in materia di D.Lgs. 231 e cybersecurity, ambito quest'ultimo ritenuto di estrema rilevanza, visto anche il perdurare dell'emergenza sanitaria. Diverse le iniziative formative in ambito ESG rivolte alla Divisione IMI CIB, a Intesa Sanpaolo Private Banking e al resto del Gruppo (vedi pag. 49).

Nell'ambito Diversity e Inclusion, in coerenza al Piano d'Impresa 2018-2021, sono state erogate iniziative su diversi temi (oltre 1000 Manager coinvolti attraverso la Scuola dei Capi), come ad esempio l'empowerment al femminile e la diffusione della cultura sull'ageing.

Il 2021 ha visto una crescita significativa dell'utilizzo del Modello delle Conoscenze e dei Mestieri e degli strumenti ad esso collegati, che fotografando il know how e le professioni esistenti nel Gruppo, abilitano diversi processi HR (come il Titling Professional, la formazione e lo sviluppo delle persone).

Nel 2021 Scuola dei Capi ha accompagnato oltre 7.900 Manager e 300 Talenti con una vasta offerta di iniziative. L'ascolto delle esigenze dei Manager è stato il punto di partenza per erogare azioni personalizzate sui bisogni legati al nuovo contesto: 96 persone in ruoli di responsabilità sono state coinvolte nei Digital Shadowing, finalizzati a migliorare la performance nella gestione dei meeting da remoto, 567 in Distance Tutoring e 220 in percorsi di Coaching oltre a diversi percorsi personalizzati. Tra questi, il Take Care of\* per accompagnare oltre 300 Manager ex UBI in un'integrazione accelerata nel Gruppo, un percorso di sviluppo dedicato ai responsabili di recente nomina e un'iniziativa di condivisione rivolta ai primi 70 Manager che stanno sperimentando il Next Way of Working.

È stato avviato il programma K-Hub, la prima Business School interna che nel corso del 2022 permetterà a 35 Manager ad alto potenziale di vivere esperienze di sviluppo manageriale e approfondire temi strategici rilevanti rispetto al prossimo Piano d'Impresa. La Scuola, nella sua veste internazionale, ha coinvolto circa 1.000 Manager delle Sussidiarie estere in 5 edizioni di Digital Talks su temi globali, e ha avviato per loro un journey di incontri sulle tematiche ESG. Con un obiettivo di internazionalizzazione, ha inoltre erogato 220 corsi di lingua inglese per 230 Manager.

L'App Scuola dei Capi si è arricchita con 270 nuovi oggetti formativi, per un'offerta complessiva di 960 contenuti doppiati anche in lingua inglese, ha raggiunto un'adozione dell'81% e un gradimento del 98%. La progettazione digitale è stata focalizzata sulle situazioni manageriali del nuovo contesto lavorativo e sui temi strategici per la Banca: la sostenibilità, le tematiche di Diversity & Inclusion, l'evoluzione tecnologica in ambito lavorativo e la trasformazione di mestieri e modelli di business.

Nell'ambito delle iniziative Impact, è proseguito il percorso triennale Z LAB per sviluppare le competenze trasversali e per favorire l'orientamento degli studenti. Intesa Sanpaolo ha messo a disposizione degli studenti ambienti digitali 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 team che si occupano a tempo pieno delle attività laboratoriali in qualità di tutor. Gli studenti fino ad oggi coinvolti nei circa 150 percorsi avviati in 22 città Italiane in presenza o online sono stati più di 2.810. Nel 2021 si è aggiunto il progetto Futurità dedicato agli studenti di 3° e 4° superiore con il quale si intende sviluppare la cultura della sostenibilità, portando nel mondo della scuola nuovi strumenti di apprendimento per far comprendere i meccanismi sottostanti alle strategie di sviluppo economico sostenibile. Futurità è un supporto nell'insegnamento dell'educazione civica e ha valenza come PCTO (ex alternanza scuola-lavoro). La 1° edizione di Futurità, tenuta nell'anno scolastico 2020/21, ha coinvolto 73 classi e oltre 1.500 studenti.

## 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 trasversale e internazionale, il Programma è rivolto a un bacino di persone del Gruppo 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 tecnico-specialistiche che comportamentali e manageriali – e di una visione globale del Gruppo Intesa Sanpaolo. Tutti i partecipanti al Programma sono coinvolti in iniziative di training specialistico e manageriale in lingua inglese in collaborazione con le migliori Business School, in workshop internazionali focalizzati sull'innovazione e in iniziative di project work fortemente connessi ai business del Gruppo. Per ciascun Talent, durante l'intero percorso, è previsto un programma di sponsorship con il coinvolgimento diretto dei Senior Manager del Gruppo. È in corso di conclusione la prima edizione ITP, avviata nel 2017, con la definizione del posizionamento di 97 persone in ruoli manageriali o di high-level professional. La seconda edizione, avviata nel 2019, vede 105 talenti in rotazione in tutto il Gruppo e 3 già in fase di posizionamento. Inoltre, i 50 Talent provenienti da UBI Banca continuano con il loro percorso customizzato in Intesa Sanpaolo, avviato a dicembre 2020. Complessivamente, a fine 2021, il numero dei partecipanti al Programma supera quota 320 Talent.

### 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.

## DIVERSITY E INCLUSION

La popolazione aziendale è equilibrata per presenza maschile e femminile, con un 47% di uomini e un 53% di donne. Il personale direttivo femminile (dirigenti e quadri direttivi) supera le 14.000 risorse a livello di Gruppo, con un'incidenza del 28,7% rispetto al totale della popolazione femminile. Il rapporto tra il personale direttivo femminile sul totale del personale direttivo è pari al 38,8%.

Nel corso del 2021, la Struttura Diversity & Inclusion (D&I), a diretto riporto del Chief Operating Officer, ha proseguito la propria attività di promozione di un ambiente di lavoro inclusivo, in grado di accogliere e valorizzare ogni forma di diversità. Supportata da un processo di misurazione e valutazione continua dei risultati ottenuti, la strategia di inclusione del Gruppo costituisce il riferimento per un'efficace cooperazione con tutte le realtà coinvolte a diverso titolo nella co-creazione e nella realizzazione delle iniziative. Per garantire una proficua collaborazione con tutte le strutture del Gruppo, il Comitato Operativo D&I, composto da un focal point per ogni Divisione e Area di Governo, ha proseguito la sua attività di allineamento, confronto e condivisione, favorendo un continuo scambio fra la Struttura D&I e tutte le realtà del Gruppo, per veicolare le diverse iniziative di inclusione e co-progettare e indirizzare iniziative specifiche. La pubblicazione, a fine 2020, del documento di Principi in materia di Diversity & Inclusion di Gruppo, ha ulteriormente consolidato le linee di indirizzo sulle buone pratiche di inclusione, a partire dagli impegni concreti che Intesa Sanpaolo ha assunto per garantire eque opportunità, anche in una prospettiva di equità di genere nei processi di assunzione, promozione a ruoli di Responsabilità, nomine alla Dirigenza e nel piano per la successione dei ruoli apicali. Una Cabina di Regia dedicata ha avviato la propria attività, monitorando il rispetto degli impegni enunciati nei Principi.

Nel corso del 2021 sono state pubblicate le Regole per il Contrasto alle Molestie Sessuali, un documento che affianca il Codice Etico ed il Codice di Comportamento nell'esplicitare la politica di ferma condanna di ogni tipo di molestia e che disciplina nel dettaglio il processo di gestione delle segnalazioni. La pubblicazione del documento è stata accompagnata dall'erogazione di un corso formativo obbligatorio per tutta la popolazione aziendale nonché iniziative di comunicazione/sensibilizzazione attraverso i canali di comunicazione interna. Nel 2021 sono pervenute 2 segnalazioni che sono state gestite in coerenza con il processo definito nel documento Regole per il Contrasto alle Molestie Sessuali. È stato, inoltre, attivato un servizio di ascolto e supporto psicologico e di informativa legale dedicato alle vittime di molestie sessuali, accessibile gratuitamente e gestito da professionisti esterni.

Al fine di valorizzare il talento femminile e favorire la creazione di contesti lavorativi equi ed inclusivi, sono proseguite le iniziative di sviluppo per donne professional e manager tra cui le iniziative finalizzate alla valorizzazione e crescita di donne ad alto potenziale, che prevedono programmi di job rotation, percorsi di shadowing, formazione e empowerment. È proseguito il programma "Female Leadership Acceleration", un percorso di assessment, formazione e sviluppo rivolto a donne manager, con l'obiettivo di creare una comunità alla quale dedicare approcci gestionali personalizzati in termini di crescita.

È stato, inoltre, progressivamente esteso a tutte le Strutture del Gruppo il programma rivolto a persone lungo-assenti. L'iniziativa ha l'obiettivo di instaurare un rapporto di vicinanza con la persona durante l'assenza e favorire un proficuo rientro al lavoro.

Le iniziative di supporto alla genitorialità sono state rivolte sia alle mamme che ai papà: a seguito di un workshop di ascolto sul tema della paternità, condotto a cavallo del 2020-2021, sono state progettate differenti iniziative di sensibilizzazione. A partire dagli spunti condivisi, sono state realizzate e diffuse una serie di videointerviste a mamme e papà del Gruppo, che hanno raccontato la loro esperienza di genitori in Intesa Sanpaolo e hanno stimolato una riflessione sulla relazione fra genitorialità, equità di genere e managerialità. È stata inoltre realizzata la prima aula "mista" di un programma di formazione interno, originariamente rivolto alle neomamme con l'obiettivo di valorizzare le competenze acquisite durante la maternità; l'estensione ai papà favorisce una riflessione condivisa sui ruoli di genere nell'ambito della genitorialità e su come riequilibrare i carichi domestici nei nuclei familiari.

Nel corso del 2021, inoltre, è proseguito il cantiere di lavoro sul tema della convivenza e valorizzazione delle diverse generazioni in azienda: varie realtà del Gruppo sono state coinvolte in iniziative di ascolto sulle diverse generazioni in azienda. Le risultanze di questa attività hanno portato all'avvio di iniziative di mentoring e scambio fra persone di generazioni differenti nonché a percorsi formativi per tutte le persone del Gruppo e un'iniziativa di sensibilizzazione sui temi dell'incontro generazionale rivolta alla popolazione dei responsabili.

In tema di orientamenti affettivi e identità di genere, è proseguita, la collaborazione con Parks – Liberi e Uguali, a cui Intesa Sanpaolo è associata e con la quale sono state progettate iniziative di comunicazione e sensibilizzazione per favorire la piena inclusione delle persone LGBT+. È stato inoltre realizzato un documento

interno che definisce buone pratiche inclusive per accompagnare le persone che desiderino essere supportate nell'ambiente lavorativo durante il loro percorso di transizione di genere.

Il valore dell'inclusione è stato oggetto di diversi contenuti formativi progettati e proposti nel corso dell'anno, personalizzati e rivolti a popolazioni differenti del Gruppo. La popolazione dei responsabili ha proseguito gli incontri di managerial discussion sui temi della Leadership Inclusiva. Questi, dopo essersi rivolti a primi riporti del CEO e sue prime linee, sono ora in fase di estensione a tutti i ruoli di responsabilità del Gruppo. Sono stati inoltre progettati contenuti formativi rivolti specificamente alle persone che operano nell'ambito della gestione del personale, nonché contenuti formativi, di comunicazione e sensibilizzazione rivolti a tutta la popolazione o su specifiche realtà del Gruppo.

## LA DIVERSITY E INCLUSION NELLE BANCHE ESTERE

Nel 2021 le Banche estere hanno intrapreso diversi impegni per rafforzare la Diversity and Inclusion attraverso numerose iniziative locali. Tra queste, Banca Intesa Beograd ha aderito all'iniziativa globale "Ring the Bell for gender Equality" organizzata dalla Borsa di Belgrado e dall'UN Global Compact Network Serbia, con l'obiettivo di promuovere l'importanza dell'uguaglianza di genere e del ruolo delle donne nello sviluppo economico. Alexbank ha aderito all' Egyptian Gender Equity Seal, un processo di certificazione in collaborazione con il Consiglio Nazionale per le donne, rivolto a promuovere l'uguaglianza e rimuovere la discriminazione di genere, che ha come focus quattro ambiti: il recruitment, lo sviluppo professionale, la conciliazione famiglia/lavoro e le politiche contro le molestie sessuali. VÚB Banka è stata una delle prime aziende a siglare il Diversity Charter in Slovacchia, confermando in questo modo l'impegno della Banca nella creazione di un ambiente di lavoro basato sull'apertura, l'equità, la fiducia e in cui viene promossa la diversità; grazie all'impegno in questi ambiti la Banca è stata riconosciuta da Profesia.sk con la medaglia d'argento "The Employer of the Year" durante la cerimonia di gennaio 2021. Inoltre, CIB Bank ha ricevuto per il terzo anno consecutivo il premio "Family Friendly Company" assegnato dalla Fondazione "Three Princes, Three Princesses Movement" in relazione alle diverse iniziative mirate alla conciliazione degli impegni lavoro/famiglia per i suoi dipendenti, mentre PBZ è stata riconosciuta come CEP (Certificate Employer Partner) da una società di consulenza specializzata, che premia le aziende in cui sono presenti pratiche d'eccellenza in ambito risorse umane, premio conquistato grazie all'attenzione particolare verso la promozione della D&I.

La strategia di inclusione del Gruppo prevede di generare un impatto anche oltre la Banca e, in tale ottica, è proseguita la collaborazione con Valore D, associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile per la crescita delle aziende e del Paese, nonché la partnership e partecipazione attiva di più di 100 Role Model aziendali all'iniziativa InspirinGirls, il progetto dedicato alle ragazze e ai ragazzi delle scuole medie che prevede incontri con donne manager del Gruppo con l'obiettivo di superare gli stereotipi di genere che possono ostacolare sogni e ambizioni in età scolare e influenzare la scelta dei successivi percorsi educativi. Per generare un positivo impatto sul tessuto sociale nazionale e coinvolgere tutte le aree del territorio italiano, Intesa Sanpaolo partecipa attivamente al programma YEP – Young Women Empowerment Program, volto alla valorizzazione del talento femminile con focus specifico sul Sud Italia. Il programma, sviluppato in collaborazione con Ortygia Business School, prevede un percorso di mentoring rivolto a giovani studentesse (mentee) del Sud Italia, beneficiando, tramite affiancamento individuale, dell'esperienza di donne manager e professioniste di Intesa Sanpaolo (mentor). A sostegno della partecipazione delle donne alle carriere STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics), sono state erogate cinque borse di studio presso cinque Università del Sud Italia e otto borse di studio nell'ambito del programma Girls@Polimi, per contribuire attivamente ad attrarre più studentesse nelle facoltà tecnico-scientifiche, che offrono maggiori prospettive occupazionali. Per portare i valori dell'inclusione anche all'esterno del contesto del Gruppo, nel corso del 2021 Intesa Sanpaolo ha partecipato attivamente a diversi eventi dedicati ai temi della valorizzazione delle diversità tra cui: 4 Weeks 4 Inclusion, la maratona di incontri dedicati ai temi D&I a cui hanno aderito più di 200 aziende; l'evento Global Inclusion che annualmente riunisce aziende, scuole e università, società civile e terzo settore; il Women's Forum G20 Italy, evento internazionale tenutosi a Milano in occasione della Presidenza Italiana del G20 e dedicato al tema dell'equità di genere; il Girls Takeover, l'hackathon al femminile a cui Intesa Sanpaolo ha aderito per il secondo anno consecutivo come partner.

A testimonianza del suo continuo impegno nei confronti dell'inclusione, Intesa Sanpaolo è la prima Banca in Italia e tra le prime in Europa a ricevere la Gender Equality European & International Standard (GEEIS-Diversity), certificazione internazionale dell'associazione Arborus rilasciata tramite Bureau Veritas e finalizzata a valutare l'impegno delle organizzazioni in materia di diversità e inclusione. L'impegno di Intesa Sanpaolo sul

fronte dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità è stato riconosciuto anche dagli indici internazionali: Intesa Sanpaolo è stata inserita per il quarto anno consecutivo nel Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) 2021; è anche l'unica banca italiana, la prima banca in Europa e la sesta banca al mondo inclusa nella più recente edizione del "Diversity and Inclusion Index" di Refinitiv, che raccoglie le prime 100 società quotate al mondo che si distinguono per l'impegno a sostegno dell'inclusione e della tutela della diversità, classificandosi al 50° posto su oltre 11.000 aziende valutate, migliorando la propria posizione rispetto all'anno precedente. Intesa Sanpaolo è inoltre nella Top 20 del Diversity Brand Index (DBI), l'indice che misura la percezione dei consumatori italiani sulla capacità e impegno dei brand in tema di Diversity & Inclusion.

Anche gli accordi sindacali hanno preso in considerazione il tema della diversità fin dal 2014, con la definizione del Protocollo Quadro sull'inclusione e le pari opportunità, ripreso nell'ambito del processo di rinnovo del contratto collettivo di secondo livello, con la sottoscrizione di un Accordo dedicato all'inclusione nel 2018 e nel 2021. In tema di orientamento affettivo e identità di genere, già dal 2014 sono state definite specifiche politiche aziendali che delineano il quadro di riferimento per l'estensione alle unioni tra persone dello stesso genere dei benefici previsti dalla normativa aziendale. L'Accordo inclusione prevede, oltre alla promozione dello specifico gruppo di lavoro interfunzionale (InSUPERabili) che si occupa delle problematiche legate al mondo della disabilità e della malattia, l'avvio di progetti sperimentali, con il supporto del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo Sostenibile, finalizzati a promuovere attività di inserimento dati per persone con diagnosi di autismo o sindrome autistica per conto di Intesa Sanpaolo e progetti di alternanza scuola lavoro di allievi con disabilità intellettiva volti al successivo possibile impiego nel progetto di lavoro citato. Tali progetti sono parzialmente finanziati attraverso l'iniziativa Arrotonda Solidale, che prevede il versamento, su base volontaria da parte di tutte le persone del Gruppo, dell'arrotondamento all'euro inferiore dello stipendio mensile netto; l'Azienda, a sua volta, versa i centesimi mancanti a completamento dell'euro per ciascun dipendente.

## DISABILITY MANAGEMENT

Il riferimento in azienda per tutte le problematiche legate al mondo della disabilità e della malattia è il Gruppo di Lavoro interfunzionale creato a seguito dell'Accordo Inclusione dell'agosto 2018. Coordinato dalla funzione Welfare, conta la partecipazione attiva di oltre 70 persone del Gruppo in rappresentanza di molteplici strutture aziendali. Obiettivo è quello di unire le professionalità differenti con un gioco di squadra, per sostenere e valorizzare in azienda il contributo di tutte le persone del Gruppo. Il gruppo si confronta periodicamente con le Organizzazioni Sindacali nell'ambito del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile per la definizione delle iniziative da intraprendere ed opera naturalmente in sinergia con la Funzione Diversity&Inclusion. Un gran numero dei componenti del gruppo di lavoro, insieme agli esponenti di tutte le sigle sindacali, ha già partecipato al Corso di Alta Formazione "Disability Manager e mondo del lavoro" organizzato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, ricevendo la certificazione della figura professionale di Disability Manager da parte di Regione Lombardia. Il corso crea le basi per un linguaggio comune, importante strumento di lavoro. In #People è disponibile 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 dalle persone del Gruppo, 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 delle persone con disabilità e le clip di manager e docenti di profilo internazionale. L'anno si è concluso con la realizzazione del primo evento interno "L'inclusione è un gioco di squadra", che ha coinvolto in diretta oltre 1.000 persone del Gruppo, che hanno avuto modo di ascoltare racconti di testimonial interni ed esterni. Nell'ambito delle attività di volontariato aziendale continua l'esperienza delle "Nuvole di Solidarietà". Sono inoltre state pubblicate 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 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, oltre a diversi Convegni sul tema. Azioni concrete, esempi che rappresentano una vera e propria rete di supporto e socialità, creano benessere diffuso e mettono le persone al centro.

Inoltre, continua il Progetto DSA Progress for Work, che vede impegnata l'azienda da diversi anni. Dopo la certificazione Dyslexia Friendly Company, quest'anno sono stati erogati moduli formativi a tutti i Gestori del Personale e ad altre figure HR, con l'obiettivo di diffondere la conoscenza dei disturbi specifici dell'apprendimento in ambito lavorativo, affinché tali professionisti siano il primo punto di contatto per le persone del Gruppo anche per queste tematiche.



Salute, sicurezza e benessere  
delle persone del Gruppo

# Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo

## I TEMI RILEVANTI

Welfare e qualità della vita in azienda	pag. 170
Clima aziendale	pag. 174
Salute e sicurezza	pag. 175

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Per Intesa Sanpaolo risulta di fondamentale importanza la definizione di approcci, politiche e misure concrete di sviluppo, gestione e potenziamento di un sistema moderno e integrato di welfare aziendale, centrale anche per il mantenimento di elevati livelli di soddisfazione delle proprie persone. I programmi ad oggi adottati, anche grazie ai numerosi accordi sottoscritti con le Organizzazioni sindacali, hanno consentito l'introduzione e il consolidamento di numerosi strumenti contrattuali di natura innovativa, in grado di favorire lo sviluppo di un efficace sistema di welfare aziendale e di un miglior equilibrio tra vita professionale e vita privata. Inoltre, 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 2021, lo ha ulteriormente implementato per far fronte all'emergenza epidemiologica causata dal COVID-19 con lo sviluppo e l'applicazione di un protocollo di gestione del rischio d'infezione allineato alle migliori pratiche nazionali ed internazionali, come certificato dall'assessment di un Ente certificatore, che gli ha attribuito il massimo livello di maturità possibile.

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (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 78.000 persone abilitate 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 "Vetrina dei Servizi" su #People	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 500.000 pagine visitate nel 2021; quasi il 90% della popolazione Italia ha utilizzato il portale</li> </ul>		
	Ascolto e Supporto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 1.700 accessi al servizio nel 2021</li> </ul>		
	CareLab/#Stepbystep	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 487.000 visualizzazioni nel 2021 e quasi il 60% della popolazione che ha fruito delle opportunità digitali proposte su CareLab</li> <li>▪ Circa 6.600 download nel 2021 dell'app #Stepbystep dedicata al movimento</li> </ul>		
	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 160.000 soci</li> <li>▪ Circa €5mln a sostegno di iniziative per il tempo libero</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promozione del welfare e della conciliazione casa-lavoro</li> </ul>
	Fondo sanitario integrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa €152mln di prestazioni sanitarie intermedie al netto della franchigia</li> <li>▪ Oltre 210.000 persone assistite</li> </ul>		
Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 121.000 iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita)</li> <li>▪ Circa €12mld di patrimonio</li> </ul>			

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Clima aziendale	Analisi di clima interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'indagine di clima realizzata nel 2021 ha registrato un indice di soddisfazione di Gruppo del 79% (77% nel 2019)</li> </ul>	
Salute e sicurezza	Infortuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sul lavoro: 194</li> <li>▪ In itinere: 332</li> <li>▪ % infortuni sul numero di persone: 0,5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tutelare la salute e la sicurezza delle persone del Gruppo</li> </ul>
	Certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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>	
	Formazione su salute e sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 37.046 persone partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 195.500 ore erogate</li> </ul>	

### POLITICHE AZIENDALI

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo stabilisce, tra i principi di relazione con le persone del Gruppo, la promozione di politiche che agevolino l'equilibrio fra vita personale e professionale; l'attuazione concreta si esplica in regole specifiche emanate in materia di conciliazione. Il welfare è una dimensione prioritaria su cui si incentrano le azioni per supportare la motivazione e il coinvolgimento, ponendo le persone al centro, con l'obiettivo di soddisfare i loro bisogni e quelli dei loro familiari. Coerentemente, anche il confronto tra l'azienda e le Organizzazioni sindacali ha spesso posto al centro della discussione le politiche di potenziamento e affinamento degli strumenti che costituiscono il welfare aziendale e contribuiscono a favorire in misura significativa la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale e dunque a favorire il benessere delle persone del Gruppo. Benessere che viene tutelato anche sul fronte della salvaguardia della salute e sicurezza sul lavoro, per il tramite di misure sempre più efficaci come dichiarato nella Politica di Salute e Sicurezza e nel Codice Etico di Gruppo. La normativa interna prevede un Sistema di Compiti e Responsabilità, ulteriormente rafforzato per fronteggiare l'emergenza COVID-19, 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. 201). Il sistema di welfare aziendale si propone di agire sui principali elementi per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale delle persone del Gruppo e delle loro famiglie con l'obiettivo di favorire soluzioni e progetti sostenibili e coerenti con le loro aspettative. La gestione e il monitoraggio delle attività sono seguite dalla Direzione Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

Introdotta 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 anche nel 2021 un modello vincente nell'organizzazione del lavoro e un efficace strumento di intervento, anche in ottica di continuità operativa, a fronte del contesto emergenziale relativo al 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 rivisto i processi organizzativi. 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 2021 le persone del Gruppo abilitate al Lavoro Flessibile risultano essere circa 78.000.

Un ulteriore strumento innovativo è la Banca del Tempo, una riserva di tempo messa a disposizione dall'azienda e dalle persone del Gruppo per essere più vicini a quelle persone che si trovano, anche per brevi periodi, in situazioni di difficoltà e per dare loro la possibilità di avere del tempo in più. È anche una scommessa sulla capacità di essere generosi e solidali perché, in aggiunta alle ore messe a disposizione dall'azienda, con una dotazione iniziale di 65.000 ore, ogni persona ha la possibilità di donare alcuni dei propri permessi o ferie, che l'azienda implementa con un uguale quantitativo di tempo, fino ad un massimo di 100.000 ore complessive. Questa possibilità è stata ampliata nell'ambito del rinnovo della contrattazione di secondo livello nel 2021 prevedendo la possibilità di utilizzo anche per sostegno ai familiari e affini entro il primo grado anziani (oltre i 75 anni di età) o non autosufficienti, e introducendo in via sperimentale per il biennio 2022-2023 un nuovo plafond per assistere il coniuge, i familiari e gli affini entro il secondo grado in occasione di interventi chirurgici. Nel 2021 sono state donate dalle persone del Gruppo oltre 21.000 ore, cui si sono aggiunte le ore messe a disposizione dall'azienda, per un totale complessivo di 116.000 ore.

Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, le Banche, facendo leva sull'esperienza dell'emergenza COVID-19 e con il contributo di survey interne, hanno avviato nuove progettualità e modelli di lavoro flessibile, in linea con quanto previsto dalle leggi locali. In particolare, nel 2021, VUB Banka, CIB Bank, Intesa Sanpaolo Bank Albania e Intesa Sanpaolo Bank Slovenia, hanno implementato nuove progettualità e modelli per il lavoro flessibile, mentre in PBZ e BIB sono in fase di pianificazione. Elementi comuni a tali iniziative sono l'identificazione di un target di giorni previsto per il lavoro da casa, la revisione del layout degli spazi delle sedi aziendali sulla base delle nuove esigenze e l'estensione del lavoro flessibile a più persone, che a fine 2021 hanno consentito di estendere la popolazione target a un totale di circa 12.000 persone.

Interventi a tutela della maternità e della paternità sono attuati mettendo a disposizione un servizio di Asili Nido aziendali di eccellenza, a Firenze, Milano, Moncalieri, Napoli, Torino, Brescia e Bergamo che accolgono complessivamente 330 bimbi e una rete di asili nido in convenzione su tutto il territorio nazionale.

Il rinnovo della contrattazione di secondo livello di Gruppo del 2021 ha consentito il consolidamento e il potenziamento degli strumenti per agevolare la genitorialità. I padri possono richiedere specifici permessi retribuiti aggiuntivi per la nascita dei figli, raddoppiati a partire dall'aprile 2021 in occasione del percorso di armonizzazione del Gruppo UBI nel Gruppo Intesa Sanpaolo. Inoltre, ai padri è riconosciuta un'integrazione economica del 10% della quota retribuita prevista per legge per i congedi parentali, e la possibilità di fruizione di 10 giorni di congedo parentale indennizzati al 30% della retribuzione annua lorda individuale, 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 contempla una serie di permessi specifici retribuiti per l'inserimento dei figli presso l'asilo nido o la scuola materna, per l'accompagnamento al Pronto Soccorso, in caso di necessità, 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 alle persone del Gruppo con familiari portatori di handicap. Con l'Accordo per l'Integrazione del Gruppo UBI nel Gruppo Intesa Sanpaolo sono state introdotte una serie di misure destinate alle persone del Gruppo under 30 (Pacchetto Giovani), che comprendono oltre alla contribuzione datoriale maggiorata alla previdenza complementare per i primi 5 anni dall'assunzione, un "bonus prima casa" e un "bonus nascita figli" erogabili entro i primi 10 anni dall'assunzione. In occasione del rinnovo del Contratto Collettivo di Secondo Livello è stato introdotto un nuovo contributo welfare per ogni figlio fino al ventiquattresimo anno di età come versamento sulla posizione di previdenza complementare a nome dello stesso, prevedendo anche la possibilità di fruire dell'importo in forma di rimborso tramite il "Conto Sociale".

Il sistema di Previdenza integrativa del Gruppo, con l'operazione UBI, raggiunge un patrimonio complessivo di oltre 12 miliardi di euro per oltre 121 mila iscritti. Nel percorso di integrazione del Gruppo UBI, con la sottoscrizione di Accordi Sindacali specifici, ci si avvarrà del Fondo Pensione a contribuzione definita e del Fondo Pensione a prestazione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo per assicurare, agli oltre 22 mila iscritti ai Fondi Pensione UBI, i trattamenti previdenziali previsti dai relativi statuti/regolamenti, linee di investimento coerenti con il proprio profilo di rischio oltre che un aumento delle possibilità di scelta e della percentuale minima del contributo aziendale al 3,75%. In tale contesto la proposta di adesione ha portato la quasi totalità delle persone di UBI iscritte ad altri Fondi Pensione (Aperti o di categoria) ad iscriversi al Fondo Pensione a contribuzione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo. I Fondi Pensione a contribuzione propongono ai propri iscritti una pluralità di opzioni di investimento, permettendo di scegliere la propria allocazione ottimale in base alle necessità individuali, anche su più comparti. Si è posta poi particolare attenzione alle tematiche ESG. Il

Fondo a contribuzione offre ai propri iscritti, a condizione particolarmente favorevoli, coperture assicurative accessorie. È possibile iscrivere i familiari a carico e mantenere l'iscrizione al Fondo anche alla cessazione del rapporto di lavoro. Le utilità all'interno dell'area riservata del sito web sono state ulteriormente affinate nelle funzionalità informative e dispositive, consentendo di effettuare simulazioni per conoscere l'importo netto atteso in caso di richiesta di anticipazioni e prestazioni. In relazione all'emergenza COVID-19 gli Organi, le strutture operative dei Fondi del Gruppo, hanno continuato ad operare 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 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. Nel 2021 si è registrato il pieno recupero dell'attività dopo i disagi legati alla pandemia; si stimano prestazioni erogate per circa 150 milioni di euro. La campagna di prevenzione tumori ha registrato più di 56 mila visualizzazioni sul portale. Il 5 novembre 2021, le Fonti Istitutive hanno sottoscritto un accordo che riforma il Fondo Sanitario e ne qualifica ulteriormente la mission di assistenza e di mutualità. Sono state costituite la Gestione Mista destinata ai lavoratori autonomi che operano nelle Società del Gruppo con contratto di agenzia e ai pensionati che scelgono una copertura sanitaria "grandi rischi" e la Gestione Fondo Protezione dedicata alla prevenzione. Sono state introdotte le nuove forme di long term care (LTC) per il sostegno in caso di perdita della autosufficienza a favore dei coniugi e degli iscritti non beneficiari della LTC prevista dal CCNL del credito. Sono stati apportati significativi miglioramenti delle prestazioni per gli iscritti in servizio e in quiescenza: franchigie in assistenza convenzionata ridotte, massimali più elevati per ricoveri/interventi chirurgici, cure dentarie, fisio/psico terapie e spese oculistiche. Sono stati meglio normati i ricoveri in lungodegenza e la procreazione medico assistita. È stata rafforzata la solidarietà tra le gestioni, prevedendo utilizzi più flessibili del patrimonio in caso di disavanzo. L'accordo ha inoltre regolamentato l'iscrizione al Fondo dei dipendenti in servizio ed in esodo e dei pensionati rivenienti dal perimetro ex Gruppo UBI: circa 40.000 persone considerando iscritti e rispettivi familiari.

Anche per il 2021 la Divisione International Subsidiary Banks ha rinnovato l'iniziativa International Healthcare Programme che offre ai propri collaboratori esteri con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per un totale di oltre 19.000 persone (nel corso dell'anno la copertura è stata attivata anche per Eximbank), 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. ALI propone iniziative di aggregazione, turismo, cultura, sport e servizi alla persona a oltre 160 mila soci, quota raggiunta con l'integrazione del Gruppo UBI. La pandemia, anche nel 2021, ha impattato sulle attività di ALI, ma sono riprese alcune iniziative in presenza, in particolare sono stati privilegiati il turismo di prossimità e le proposte culturali di valorizzazione e riscoperta dei territori. ALI si è posta l'obiettivo di realizzare, tra l'altro, diversi programmi finalizzati al raggiungimento di alcuni fra gli obiettivi dell'Agenda 2030 ONU. Con l'iniziativa Le Foreste di ALI sono stati piantati oltre 1.400 alberi nei terreni di nove cooperative sociali, generando impatto sociale e ambientale (SDGs 8, 10, 13 e 15). Con il corso sull'Amministrazione di sostegno è stato offerto un servizio ai soci impegnati nell'assistenza di persone con disabilità, per favorire l'inclusione sociale (SDG 10). In linea con gli obiettivi volti a migliorare la vivibilità e la sicurezza delle città e delle strade e a contrastare il cambiamento climatico, ALI offre contributi economici per la mobilità sostenibile e per incentivare l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico effettuati sul Mobility Office di Intesa Sanpaolo (SDGs 11 e 13). In ambito culturale ALI ha basato il concorso letterario RACCONTALI sugli SDGs invitando i soci a realizzare racconti sul tema "Scegli il tuo Obiettivo e libera la tua storia per un mondo da favola", oltre ad aver realizzato un documentario teatrale "Divina Commedia Criminale" in omaggio al genio dantesco. Per

incentivare il movimento e ridurre la sedentarietà (SDG 3) l'offerta delle palestre con Gympass e Fitprime sono state ampliate con attività online; sono stati erogati contributi per visite medico agonistiche e per l'iscrizione a corsi sportivi o del tempo libero e sono riprese alcune iniziative nazionali come l'Interbancario di corsa e l'Open di Tennis a squadre. Nell'ambito dei Servizi alla persona è proseguito il servizio di sostegno psicologico, in collaborazione con STIMULUS e l'attivazione gratuita per consulenza personalizzata sui servizi socioassistenziali ed educativi: "Servizi per la Famiglia Welcare Family", coordinati da Welfare Come Te e l'ampia offerta di servizi e contributi dedicati alle famiglie con figli. Nel mondo delle convenzioni riservate ai Soci è stata ampliata l'offerta con focus su prodotti per la protezione dal COVID-19 e su quelli alimentari (Destination Gusto) e a Natale sono state offerte ai Soci gift card a scelta tra quelle proposte da primari partners di ALI.

Attraverso la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus è proseguita l'opera di contrasto al disagio economico e sociale dei dipendenti, ex dipendenti e pensionati del Gruppo in obiettivi e comprovate situazioni di difficoltà, il sostegno al diritto allo studio di studenti svantaggiati e l'erogazione di selezionate borse di dottorato in discipline umanistiche. Ininterrotto anche il sostegno agli Enti del Terzo Settore che, con mirati progetti, operano direttamente nel campo della solidarietà e dell'assistenza sociale a favore delle categorie più fragili. La somma deliberata dal Consiglio di Amministrazione nel corso del 2021 ammonta complessivamente a circa 2,5 milioni di euro e ricomprende un significativo stanziamento a favore delle iniziative "Mense per i poveri" e "Dormitori per indigenti".

## PEOPLE CARE

People Care ha confermato la sua rilevanza, anche alla luce della stretta correlazione con le tematiche ESG e il perdurare dello stato pandemico, ponendo al centro delle azioni intraprese il supporto al benessere e il miglioramento della qualità della vita delle persone del Gruppo, in piena coerenza con il Piano di Impresa 2018-2021. Come negli anni precedenti, l'attività si è basata sul "Modello di Servizio" a quattro pilastri: valorizzazione dell'offerta dei servizi alla persona, 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 particolare, gli sforzi si sono concentrati su Vetrina dei Servizi e CareLab, piattaforme con iniziative per vivere esperienze di benessere in risposta a esigenze personali e professionali che, insieme con il servizio Ascolto e Supporto, hanno l'obiettivo di far emergere il pieno potenziale delle persone, ottenendone un maggiore coinvolgimento e soddisfazione e, di conseguenza, produttività. Concluso nel 2021 il percorso di strutturazione dell'offerta dei servizi di wellbeing, a partire dal 2022 People Care promuoverà il benessere anche nella dimensione fisica degli spazi aziendali, in piena coerenza con la progettualità del Next Way of Working. Verranno poi avviate iniziative specifiche per diffondere presso la popolazione aziendale l'importanza di adottare il benessere come uno stile di vita, anche e soprattutto attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti pratici che l'azienda mette a disposizione, come app e piattaforme dedicate. Per la tecnologia a servizio del benessere delle persone in azienda e per i benefici generati da CareLab, Vetrina dei Servizi e Ascolto e Supporto, a fine 2021 Intesa Sanpaolo è stata premiata da Brandon Hall Group, società di ricerca e analisi la cui missione è potenziare l'eccellenza nelle organizzazioni di tutto il mondo, con la medaglia d'argento nella categoria Best Advance in Corporate Wellbeing Technology nell'ambito dei Technology Excellence Awards 2021. Nel contesto pandemico, in cui distanza e isolamento hanno rafforzato la necessità di essere supportati, si è puntato sul potenziamento di CareLab, la piattaforma interamente focalizzata sul benessere disponibile gratuitamente per tutto il Gruppo da maggio 2020, con oltre 500 oggetti pubblicati, contenuti educational, iniziative e servizi e ventisei webinar organizzati, fruibili anche on demand, con esperti e testimonial su tutte le dimensioni del benessere (alimentazione, movimento, energia e benessere emotivo e caregiving). È stata completata la realizzazione di strumenti e servizi per supportare la messa in pratica nel quotidiano di "buone pratiche": 4Fooding, la web App con ricette, menù e un team di nutrizionisti per il miglioramento delle abitudini alimentari quotidiane, la web App 21days per allenare le abitudini di benessere e generare energia, positività, concentrazione e tempo per la cura di sé e ABCcare, la piattaforma dedicata alla cura dell'anziano fragile, con l'assistenza di un'equipe di professionisti e servizi personalizzati online. Questi nuovi servizi si affiancano agli altri già esistenti: la palestra online, piattaforma con l'ampio palinsesto di corsi live e on demand a cura di esperti per tutta la famiglia delle persone del Gruppo e #Stepbystep, l'App che incentiva al movimento e allo stile di vita salutare, che nel luglio 2021 ha avviato una release completamente rinnovata con grafica e funzionalità più coinvolgenti per garantire maggiore interazione e avviare iniziative di team building. Sono state anche avviate iniziative su misura per rispondere alle esigenze specifiche di determinate

strutture del Gruppo in ambito benessere. Ascolto e Supporto, servizio di sostegno psicologico disponibile dal marzo 2020 per tutte le persone del Gruppo in Italia, nel corso del 2021 è stato esteso alle realtà estere del Gruppo: oggi ne usufruiscono le Filiali corporate di Londra, Parigi e Francoforte, ma sono previste ulteriori aperture. Il servizio, ideato per offrire immediato sostegno, professionale e riservato per affrontare momenti di difficoltà e lavorare su equilibrio e benessere personale, è totalmente gratuito ed è accessibile attraverso diverse modalità, telefono e piattaforma web dedicata. Inoltre, è stato implementato e concluso a fine 2021 il percorso formativo, avviato a fine 2020, dal titolo "Ascolto del disagio: l'ascolto attivo come strumento di supporto e gestione dei colleghi in difficoltà" destinato a figure operanti nell'ambito delle risorse umane, con la docenza dell'Alta Scuola di Psicologia A. Gemelli dell'Università Cattolica di Milano, che ha coinvolto 136 persone che rivestono diversi ruoli manageriali. Il corso è stato preceduto da webinar nell'ambito della Scuola HR, coinvolgendo circa 400 persone. Nel 2021 l'attività relativa a Vetrina dei Servizi si è concentrata sulla sua estensione a nuovi perimetri. La priorità è stata data all'abilitazione delle persone provenienti da UBI dopo l'integrazione. Ora la piattaforma, che ospita tutti i servizi dedicati alle persone con una vista globale e rispondente ai loro bisogni, visualizzabile anche per ciclo di vita personale e professionale, è in fase di estensione anche a quelle persone delle diverse società del Gruppo, come il mondo assicurativo, con tipologia contrattuale differente da quella bancaria. Il portale, infatti, è stato migliorato nelle sue funzionalità in modo da permettere una vista dei servizi disponibili per cluster di persone che ne possono usufruire.

Nel perimetro delle International Subsidiary Banks, sono proseguite sia le iniziative di Head Office di Divisione, sia locali, finalizzate a mitigare gli effetti dello stress e favorire il benessere fisico e mentale delle persone ed il senso di appartenenza avviate nel 2020 durante il periodo d'emergenza COVID-19. Tra le diverse proposte, sono state organizzate 3 Masterclass e 12 sessioni pratiche di 3 discipline (Movement, Face Yoga e Pilates) con istruttori certificati, focalizzate sulla postura, la flessibilità e la concentrazione, che hanno coinvolto 465 persone appartenenti all'Head Office e alle 11 Banche del perimetro estero.

## 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 delle persone del Gruppo, 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 fondamentali nell'accompagnare l'integrazione delle persone di UBI attraverso una costante informazione delle varie fasi del processo e i messaggi veicolati dal top management. Momento centrale è stata poi l'Analisi di Clima che rileva, ogni due anni, la percezione delle persone del Gruppo Intesa Sanpaolo, in Italia e all'estero, con strumenti quantitativi. L'analisi di clima 2021 si è svolta a luglio, con la consulenza metodologica e il supporto operativo di una società terza che garantisce il totale anonimato ai partecipanti alla survey e che, per la prima volta, ha dato anche la possibilità alle persone non vedenti di partecipare direttamente online alla survey attraverso lo screen reader in loro dotazione. Tre gli aspetti peculiari che hanno contraddistinto la rilevazione 2021:

- le prime 6 domande del questionario sono state dedicate, come fatto nel 2017 in preparazione del precedente Piano, ad una raccolta di idee e parole-chiave "Insieme per il Piano d'Impresa 2022-2025";
- è stata la prima Analisi di Clima dopo la comparsa del COVID-19: i risultati di un benchmark rilevano che nelle banche italiane, e in tutte le aziende italiane, fra il 2019 e il 2021, con la pandemia, si è paradossalmente registrato un effetto positivo sul clima aziendale; in particolare, nel momento di difficoltà e di sofferenza le persone hanno apprezzato di più il fatto di avere un lavoro, uno stipendio, dei colleghi e dei capi, un'organizzazione ordinata;
- in Intesa Sanpaolo, questo effetto positivo è stato mitigato da un altro evento con impatto negativo sul clima aziendale: l'integrazione di UBI. Anche nelle precedenti fusioni si è rilevato come l'impatto abbia necessità di 6-12 mesi per essere assorbito.

I risultati della rilevazione hanno mostrato che in Italia per Aree Professionali, Quadri Direttivi e Dirigenti hanno risposto il 62,3% delle persone, e per le Banche Estere il 55,7%, con un indice di soddisfazione di Gruppo del 79%. Le persone di Intesa Sanpaolo si confermano soddisfatte del rapporto con i colleghi e, rispetto al 2019, crescono le loro valutazioni su rapporto con i capi, stipendio, premi e prestigio. Hanno inoltre la percezione di un posto di lavoro sempre più sicuro che genera orgoglio. Condividono la visione e la cultura aziendale, sono fiere di lavorarci e confermano l'apprezzamento per i capi diretti e il vertice. Unico punto di attenzione: eccessiva burocrazia/rigidità. L'ascolto strutturato - come strumento a supporto del Top management e delle

strutture aziendali su temi ed esigenze specifiche o attività progettuali - non si limita all'Analisi di Clima interno. Anche quest'anno le attività e i progetti di ascolto (feedback, survey, focus group, interviste, ecc.) in Italia e all'estero, sono stati oltre 60 e hanno coinvolto la quasi totalità delle persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo in Italia.

## 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 delle persone del Gruppo. In quest'ottica è stato costituito l'Ufficio Sorveglianza Sanitaria e Rischi Psico Sociali per garantire un sempre maggiore presidio delle attività inerenti alla medicina del lavoro (sorveglianza sanitaria, analisi infortuni e malattie professionali, gestione emergenza sanitaria) e ai rischi psico sociali. In particolare, le metodologie e gli strumenti sperimentali di analisi e valutazione dei rischi emergenti relativi a tecnostress, carico cognitivo e ageing sviluppate nel 2019/2020 nell'ambito del Progetto Salute e Sicurezza 4.0, sono state ulteriormente affinate e sperimentate su un campione di circa 2.500 persone del Gruppo. I risultati della sperimentazione sono stati presentati durante un seminario organizzato dal Neuroscience Lab di Intesa Sanpaolo Innovation Center in collaborazione con DC Sicurezza sul Lavoro e Ambiente e la Scuola IMT Alti Studi Lucca.

Allo scopo di rafforzare il presidio della salute e sicurezza delle proprie persone, 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 e attualmente in fase di revisione. 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 delle persone del Gruppo sono valutati secondo un approccio multidisciplinare, considerando l'effetto combinato dell'ambiente di lavoro, dei processi e delle attrezzature nonché delle condizioni soggettive dei lavoratori. L'attività di gestione dei rischi per la salute e sicurezza si articola nelle seguenti fasi:

- identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- valutazione dei rischi;
- individuazione e predisposizione delle misure e delle procedure di prevenzione e di protezione;
- definizione di un piano di interventi nell'ambito di un programma per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, con l'identificazione delle strutture aziendali competenti alla loro attuazione;
- realizzazione degli interventi pianificati nell'ambito del programma;
- definizione dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- verifica dell'attuazione dei programmi e controllo sull'applicazione e sull'efficacia delle misure adottate;
- gestione dei rischi residui.

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 2021 con la messa a disposizione di tutte le persone del Gruppo 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 attualmente è costituita da 112 persone, incluse quelle di provenienza UBI Banca, che rappresentano quasi il 100% dei lavoratori. Ogni anno vengono

svolti interventi formativi dedicati, per l'aggiornamento delle persone del Gruppo che svolgono il ruolo di RLS. Con il nuovo accordo sindacale del 14 aprile 2021 è stata confermata l'impostazione degli RLS e su questa base si è proceduto a nuove elezioni degli RLS (96) che saranno attivi dal 1° gennaio 2022. 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.

## LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19 IN AZIENDA

Anche per il 2021 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 analisi della normativa nazionale in continua evoluzione a cui è stata sempre garantita piena aderenza. Per la valutazione del rischio durante la pandemia, la Direzione 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.

La valutazione e le conseguenti misure di mitigazione sono adottate in piena aderenza alle normative nazionale e regionali, fanno riferimento a linee guida e indicazioni internazionali (OMS, ECDC) e nazionali (ISS, INAIL) e rispettano i contenuti del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto fra il Governo e le parti sociali (per il settore bancario si fa riferimento al "Protocollo condiviso" fra ABI e le Organizzazioni Sindacali).

Di qui la necessità di aggiornamento del DVR per tracciare le azioni attuate. Per la valutazione è stata tra l'altro utilizzata la metodologia INAIL ("Documento tecnico sulla possibile rimodulazione delle misure di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro e strategie di prevenzione").

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza con al vertice il Datore di Lavoro è parte integrante e decisoria dell'Unità di Emergenza costituita per affrontare l'emergenza COVID-19 secondo il Modello Organizzativo per la Gestione delle Crisi (MOGC). Il rischio pandemico risulta già tra gli scenari previsti dal modello (Linee Guida di Continuità Operativa). In questo ambito, per monitorare il livello di rischio epidemiologico è stato creato un modello di monitoraggio dei contagi con report settimanali che costituisce supporto alle decisioni. Questi fattori consentono una capacità di reazione tempestiva e, ove possibile, preventiva rispetto alle disposizioni impartite dal legislatore nell'evoluzione della crisi e consentono la definizione di azioni progressivamente più severe per anticipare l'evoluzione del quadro epidemiologico.

Sono state messe a disposizione risorse umane e finanziarie straordinarie per l'attuazione dei piani d'azione, con oltre 20 medici competenti supportati da due medici coordinatori con i quali sono state elaborate misure interne per limitare la diffusione del virus e iniziative di protezione dei soggetti vulnerabili e di gestione dei casi COVID-19.

Di seguito il complesso delle principali azioni:

- Organizzative: per garantire la riduzione dei contatti e il distanziamento sociale, in funzione della "zonizzazione" (zone rosse, arancioni, gialle), 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; il contingentamento degli ingressi dei clienti, con ricevimento per appuntamento, la limitazione delle presenze per operazioni essenziali, lo sviluppo della multicanalità; apposite procedure di gestione accessi per fornitori e consulenti, con valutazione delle interferenze; è stato confermato l'aumento dello spazio pro-capite a disposizione di tutto il personale con distanziatori e rarefazione delle postazioni, 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, è stato rafforzato il sistema dei controlli.
- Comportamentali e formative: sono state introdotte norme igieniche e di comportamento informando e responsabilizzando il personale tramite opportuna segnaletica, linee guida, video, infografiche e link a siti affidabili e istituzionali. Come misura formativa e informativa è presente 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 al protocollo per la gestione dei test antigenici presso le sedi del Gruppo e le regole di travel security per il personale in missione all'estero. Coerentemente al protocollo condiviso ABI-sindacati per le "misure di prevenzione, contrasto e contenimento della diffusione del virus COVID-19", sono stati sospesi tutti i corsi in presenza. Da settembre sono ripartite le aule in presenza per i soli corsi di salute e sicurezza sul lavoro che prevedono l'esecuzione di esercitazioni pratiche, mentre gli altri sono stati rivisti per essere organizzati in aula a distanza.

- **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 secondo le indicazioni ministeriali e la gestione degli impianti di trattamento dell'aria; sono stati forniti supporti quali dispositivi sanitari e Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) differenziati anche in base a specifiche esigenze (mascherine per non udenti), barriere in plexiglass, ecc. secondo principi di razionalità, progressività e istituendo kit diversificati per sedi aperte al pubblico con la necessità di relazionarsi con la clientela e attività interne. 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.
- **Mediche:** 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 stato attivato un sistema guidato di inserimento delle segnalazioni relative al COVID-19, con la richiesta al segnalante delle informazioni strettamente necessarie alla gestione del caso e la restituzione immediata di un primo riscontro alla segnalazione, contenente l'indicazione di eventuale astensione, le istruzioni per gli adempimenti necessari e le informative per la sicurezza di dipendenti e familiari: il sistema permette di effettuare la presa in carico e la prima gestione di segnalazioni relative a situazioni presunte o confermate di positività a test diagnostici, sintomatologie simil-influenzali e contatti. 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, probabili 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 certificazione di stato di invalidità ai sensi dell'art. 3, comma 3 della L. 104/1992, con patologie oncologiche o comportanti immunodepressione o svolgimento di terapie salvavita e le persone del Gruppo giudicate fragili in seguito a valutazione del medico competente in regime di Sorveglianza Sanitaria Eccezionale, le donne in gravidanza ed allattamento. Sono a disposizione interventi di sostegno di natura psico-sociale, con attività di debriefing psicologico specialistico per gruppi di lavoro interessati da casi COVID-19, interventi di sostegno psicologico per persone con infezione e iniziative di ascolto e supporto per tutto il personale. Nel perimetro estero, durante l'emergenza da COVID-19 e nel corso del 2021, 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. Si è inoltre proceduto a sottoporre il complesso dei protocolli adottati e delle misure attivate nei diversi scenari epidemiologici alla valutazione di un terzo indipendente. Infine, con la collaborazione della società RBM Salute è stata attuata una campagna per l'effettuazione dei test rapidi antigenici con una copertura geografica in 24 sedi del Gruppo, da gennaio a giugno 2021, cui hanno avuto accesso 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. La campagna di screening con antigenici ha interessato 26.000 dipendenti.

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

Nel 2021 è stata confermata la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro in conformità alla norma UNI ISO 45001:2018. Le attività di verifica hanno interessato un campione rappresentativo di filiali e palazzi e coinvolto le principali strutture centrali, il personale di filiale, i medici competenti, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e il personale delle ditte di manutenzione e di pulizia. La certificazione conseguita copre tutte le filiali e dei palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia. L'Ente di certificazione ha inoltre provveduto a valutare il livello di applicazione del protocollo di gestione del rischio d'infezione implementato da Intesa Sanpaolo rispetto ai requisiti del modello MyCare®. L'assessment ha attribuito il massimo livello di maturità possibile, certificando che il modello di prevenzione del rischio di infezione adottato dalla Banca è allineato alle migliori "good practice" nazionali ed internazionali, non solo per il settore di riferimento finanziario. Il livello di maturità 5 conferma il notevole impegno e contributo dedicato al tema della gestione del rischio di infezione da parte di tutte le persone della Banca, indipendentemente dalla loro posizione organizzativa.

## INTEGRAZIONE DELLE PERSONE EX UBI BANCA

In seguito all'incorporazione dell'ex Gruppo UBI Banca si è provveduto ad effettuare il censimento dei Fattori di Rischio relativi ai luoghi di lavoro mediante sopralluoghi, e ad aggiornare il perimetro di competenza di Medici Competenti, degli Esperti di Radioprotezione e dei Responsabili per la conservazione dell'amianto. Sono stati inoltre valutati e recepiti i corsi di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro effettuati in UBI, analizzando i gap formativi e predisponendo un conseguente piano di recupero, in osservanza delle disposizioni anti-contagio. Dal punto di vista degli incarichi per la gestione dell'emergenza sono stati recepiti e integrati gli incarichi presenti in UBI: per i Coordinatori delle squadre di emergenza dei principali palazzi di direzione, sono stati organizzati specifici incontri informativi per illustrare nel dettaglio compiti, responsabilità, strumenti e personale a supporto, nello svolgimento delle attività attribuite al ruolo.



Transizione verso un'economia  
sostenibile, green e circular

# Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular

## I TEMI RILEVANTI

Finanziamenti e servizi per un'economia sostenibile, green e circular

pag. 182

Cultura e iniziative green e di sostenibilità

pag. 189

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

L'Unione Europea è fortemente impegnata nella lotta al cambiamento climatico e, per accelerare la transizione verso un'economia sostenibile che concorra alla riduzione delle emissioni, la Commissione Europea ha presentato il Green Deal europeo, proponendo nel 2020 un piano di investimenti che prevede di mobilitare almeno 1.000 miliardi di euro di investimenti sostenibili nei prossimi dieci anni. Inoltre, l'impegno dell'Unione Europea è confermato dalla Recovery and Resilience Facility, che prevede sovvenzioni e prestiti subordinati alla presentazione di piani nazionali di ripresa e resilienza (PNRR), in cui il 37% delle risorse dovrà essere destinato al clima. Nel 2021, durante il vertice delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (COP26), la Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ), a cui aderiscono oltre 450 istituzioni finanziarie da 45 Paesi, si è dichiarata pronta a mettere a disposizione 100 mila miliardi di dollari necessari per aiutare le economie a passare alla neutralità carbonica nell'arco dei prossimi tre decenni.

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 green a favore dei propri clienti; a tal fine Intesa Sanpaolo ha stanziato un plafond da 6 miliardi di euro per progetti di economia circolare e uno da 2 miliardi di euro per gli S-Loan, finanziamenti che premiano il raggiungimento di specifici obiettivi di sostenibilità da parte delle imprese; inoltre, il gruppo ha dato la disponibilità di 76 miliardi di euro a supporto della Green Economy, della Circular Economy e della transizione ecologica nell'ambito dell'impegno del Gruppo a supporto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Infine, a partire da ottobre 2021, Intesa Sanpaolo ha aderito alle iniziative Net Zero Alliance promosse dalle Nazioni Unite, con la volontà di allinearsi all'obiettivo di Net Zero entro il 2050.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021	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: circa €8,7mld erogati pari all'11,2% sul totale dei finanziamenti (2,9% nel 2020)</li> <li>Plafond creditizio Circular Economy: €5,5mld erogati nel 2021 (€7,7mld erogati dal lancio del plafond)</li> <li>Prosegue la collaborazione con la Fondazione Ellen MacArthur, di cui Intesa Sanpaolo è Strategic Partner, attraverso un rinnovato accordo triennale 2022-2024</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostegno all'economia verde</li> <li>6 mld di crediti per le imprese che adottano il modello circolare con modalità innovative</li> </ul>
	Finanziamenti ESG-Linked per le Piccole Medie Imprese: S-Loan	<ul style="list-style-type: none"> <li>A luglio 2020, Intesa Sanpaolo ha allocato un plafond di €2mld (~€1,3mld concessi dal lancio, di cui ~€1,2mld nel 2021) per S-Loan dedicati alle PMI per finanziare progetti finalizzati a migliorare il profilo di sostenibilità</li> <li>L'offerta è stata ampliata ad aprile 2021 con S-Loan Diversity, a luglio con S-Loan Climate Change, a novembre con S-Loan Agribusiness e S-Loan Turismo. Tutti gli S-Loan godono di un tasso agevolato, soggetto al monitoraggio annuale di 2 KPI ESG, da rendicontare nel Bilancio del debitore. I nuovi prodotti S-Loan Climate Change, S-Loan Agribusiness possono godere di una garanzia green SACE per l'80%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto all'economia sostenibile</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2021	Obiettivi al 2021
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	Green Bond	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emesso a marzo 2021 un Green Bond per 1,25 miliardi di euro focalizzato sui mutui verdi erogati per la costruzione o l'acquisto di immobili con efficienza energetica di classe A o B e per la ristrutturazione degli immobili che comporti il miglioramento di almeno due classi energetiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto all'economia verde</li> </ul>
	Cultura e iniziative green e di sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziativa Laboratorio ESG: punto di incontro, fisico e virtuale, per accompagnare le imprese italiane nella transizione sostenibile. Il primo Laboratorio ESG è stato inaugurato a Brescia a fine settembre e il secondo a Padova a fine novembre</li> </ul>	

### POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo ha sempre creduto che fare banca significhi essere parte attiva e motore della trasformazione del contesto economico e sociale di riferimento. Per questo, conscia del proprio ruolo e della propria natura sistemica, da tempo è in prima linea nella sfida di accelerare la transizione verso un'economia a basse emissioni per il raggiungimento degli obiettivi climatici globali.

Alle azioni dirette di riduzione dei consumi energetici e di mitigazione delle proprie emissioni, si affianca l'impegno verso i clienti, privati e imprese, con specifici plafond di finanziamento e con l'ampliamento dell'offerta di prodotti di investimento sostenibile e responsabile.

A tal riguardo, il Gruppo si è impegnato a mettere a disposizione a favore del Green Deal europeo e del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) un programma di erogazioni di €76 miliardi, in Italia, nel corso dei prossimi anni dedicato alla Green, Circular Economy e alla transizione ecologica.

Di particolare rilievo, poi, anche l'impegno nei confronti delle imprese, esercitato attraverso dei plafond: di €6 miliardi per la Circular Economy, in collaborazione con la Fondazione Ellen MacArthur, di cui Intesa Sanpaolo è Strategic Partner; di €2 miliardi per Sustainability Loan, dedicati ai progetti di trasformazione sostenibile delle PMI. Gli S-Loan prevedono un tasso agevolato, soggetto al monitoraggio annuale di KPI ESG inseriti nel bilancio della società finanziata.

Le risorse finanziarie da sole non sono però sufficienti ad abilitare la trasformazione sostenibile delle imprese; servono lo sviluppo di una nuova cultura aziendale orientata alla sostenibilità e l'acquisizione di competenze specifiche. Per questo il Gruppo intende far leva sia sulle competenze sviluppate nelle attività formative per supportare la consapevolezza e le competenze del management e dei dipendenti delle imprese clienti sui temi ESG e di sostenibilità, sia su attività di engagement, per accompagnare le imprese nel percorso verso la sostenibilità. A tale scopo la Banca propone una iniziativa pionieristica che integra una piattaforma di formazione online dedicata e programmi di formazione e accompagnamento su misura, attingendo alle migliori competenze disponibili in materia, e laboratori ESG, partnership strategiche e survey.

Sul versante della raccolta, infine, Intesa Sanpaolo è stata la prima banca italiana, nel 2017, ad emettere un Green Bond per €500 milioni, volto a finanziare progetti di energie rinnovabili ed efficienza energetica. Sono seguite altre emissioni di Green Bond: nel 2019 una di €750 milioni per il finanziamento di progetti di Circular Economy e nel 2021 una di €1,25 miliardi per il finanziamento di mutui Green per la costruzione o l'acquisto di immobili ad alta efficienza energetica. A questi si aggiunge il Green Bond di €500 milioni emesso nel 2019 dall'incorporata UBI Banca per il finanziamento di investimenti in energie rinnovabili.

## FINANZIAMENTI E SERVIZI PER UN'ECONOMIA SOSTENIBILE, GREEN E CIRCULAR

Nel 2021, i finanziamenti del Gruppo per la Green e la Circular Economy sono stati pari a circa 8,7 miliardi di euro, corrispondenti all'11,2% del totale dei finanziamenti del Gruppo. Con S-Loan, prodotto mirato per le PMI al fine di migliorare il loro profilo di sostenibilità, nel 2021 sono stati erogati 1,2 miliardi di euro.

### GREEN ECONOMY

Nel 2021, le erogazioni del Gruppo per la Green Economy sono state pari a circa 6,1 miliardi di euro (oltre 28 miliardi nel periodo 2010-2021).

L'offerta coinvolge tutti i segmenti di clientela: privati (37,4%), imprese e Terzo Settore (6,3%), corporate & project finance (56,3%).

### PRODOTTI E SERVIZI PER LA CLIENTELA RETAIL

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, ad esempio, la sostituzione di infissi e di caldaie ad alte rese, l'acquisto di mezzi ecologici e l'installazione di pannelli solari e fotovoltaici.

La Banca propone Green - Mutuo Domus: un mutuo ipotecario a condizioni agevolate (riduzione del TAN e gratuità della certificazione energetica per le finalità inerenti alla ristrutturazione) che permette l'acquisto e la costruzione di un immobile a uso abitativo nel territorio italiano in classe energetica elevata (uguale o superiore alla B) o la ristrutturazione di un immobile a uso abitativo nel territorio italiano con miglioramento di almeno una classe energetica.

Nel 2021 sono stati erogati circa 14.000 mutui green, per un corrispettivo pari a oltre 2,2 miliardi di euro.

A tal proposito Intesa Sanpaolo ha partecipato al progetto EeMAP (Energy efficient Mortgages Action Plan), iniziativa europea che intende creare mutui per l'efficienza energetica standardizzati a livello europeo volti a 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 il prodotto XME Prestito Giovani per i clienti attenti all'ambiente che vogliono migliorare la qualità del proprio immobile con interventi di riqualificazione energetica. Nel 2021 complessivamente sono stati erogati prestiti con finalità green per un corrispettivo pari a circa 14,5 milioni 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. 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 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 edilizi), in particolare interventi di efficienza energetica, installazione di impianti fotovoltaici, installazione di colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici e adozione di misure antisismiche.

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 2021 risultano sottoscritte oltre 140.800 polizze XME Protezione con copertura alluvione.

Nell'ambito dei prodotti assicurativi motor, la polizza auto ViaggiaConMe presenta ad oggi una soluzione a consumo chilometrico che sensibilizza il cliente all'utilizzo responsabile del veicolo, risparmiando sul premio assicurativo a valle di un uso minore dell'auto (monitorato tramite un device tecnologico installato nella vettura).

Infine, a fronte dei disastri ambientali e degli eventi atmosferici straordinari che anche nel 2021 hanno colpito l'Italia, 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 state 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 supporto nell'affrontare le situazioni di emergenza, sono stati previsti nel corso dell'anno i seguenti plafond: 30 milioni per la provincia di Catania e 15 milioni per la provincia di Ragusa colpite dal maltempo a ottobre; 20 milioni per gli incendi che ad agosto hanno interessato la Regione Sicilia e 50 milioni per gli incendi di luglio in Sardegna; 50 milioni a sostegno delle realtà colpite a luglio dal maltempo nel Nord Italia (Como e Regione Veneto); 20 milioni a sostegno delle realtà agricole che hanno subito danni dalle grandinate di giugno nell'Oltrepò Pavese.

## PRODOTTI E SERVIZI PER LE PICCOLE E MEDIE IMPRESE

Per supportare le piccole e medie imprese che ambiscono a migliorare il profilo di sostenibilità e con l'obiettivo di affiancarle in un percorso di cambiamento strutturale, correlando le decisioni di natura economica e finanziaria ai loro impatti ambientali e sociali, Intesa Sanpaolo propone il finanziamento ESG-Linked S-Loan. Tale finanziamento 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 (KPI) soggetti a monitoraggio annuale, certificato dall'impresa nella nota integrativa al bilancio, e per la previsione di forme di "premieria" 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 di due KPI, a partire da un'ampia lista di possibili iniziative. Nel 2021 la percentuale di imprese che nella selezione dei KPI ne ha scelto uno di ambito Environment è stata del 69,8%.

Nel 2021 l'offerta è stata arricchita con importanti novità sia in termini di nuovi KPI dedicati agli obiettivi dei clienti sia di nuovi prodotti associabili. Per le società di capitali interessate a migliorare il proprio profilo ESG, è possibile scegliere tra cinque linee di offerta in funzione degli obiettivi di sviluppo sostenibile. In particolare:

- S-Loan ESG, con sei KPI per un miglioramento a 360° delle performance di sostenibilità relativi a: approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili o bioenergia e introduzione di una politica di approvvigionamento che integri considerazioni ambientali, per l'ambito Environmental; attività di sostegno alla comunità organizzate secondo un programma pluriennale e sviluppo di programmi di coinvolgimento di clienti e/o fornitori sui temi di sostenibilità per l'ambito Social; attività di formazione per i lavoratori su temi di sostenibilità ambientale/sociale e sviluppo di programmi di incremento del welfare per il benessere dei dipendenti, per l'ambito Governance;
- S-Loan Diversity, con la proposta di quattro KPI per valorizzare e promuovere la parità di genere e il ruolo della donna nel contesto socioeconomico: promozione e attivazione di iniziative e buone pratiche dedicate alla facilitazione e al miglioramento della partecipazione femminile alla comunità; attivazione di iniziative volte a promuovere il tasso di occupazione femminile in azienda; definizione ed implementazione di policy interne volte a garantire la parità di genere nel contesto d'azienda; introduzione di programmi di welfare aziendale destinati alle dipendenti donne, che promuovano le pari opportunità di genere;
- S-Loan Climate Change, che prevede sei KPI per sviluppare il proprio business nel rispetto dell'ambiente, investendo in progettualità mirate a contrastare il cambiamento climatico e a ridurre le proprie emissioni. I nuovi KPI riguardano l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili, l'introduzione di "Green Procurement Policy", il raggiungimento della Carbon Neutrality, il rispetto degli standard di bioedilizia e architettura sostenibile, la conversione della flotta verso veicoli a ridotto impatto ambientale e l'attivazione di iniziative per la tutela e ripristino delle biodiversità;
- S-Loan Agribusiness, che prevede sei KPI per le società di capitali del settore, interessate a tutelarsi contro i rischi del cambiamento climatico e a cogliere le principali opportunità derivanti dall'adozione di modelli di business più sostenibili. I KPI sono incentrati sulle specifiche esigenze delle imprese dell'agroalimentare e

riguardano la riduzione dei consumi idrici, la transizione verso modelli di agricoltura biologica, la quota di veicoli aziendali e/o veicoli agricoli a ridotto impatto ambientale, l'adozione di soluzioni di Agricoltura 4.0 per il risparmio energetico e/o dei consumi idrici, la quota di energia elettrica e/o termica autoprodotta tramite impianti di energia rinnovabile e infine l'adozione di tecnologie e processi per la tracciabilità dei prodotti;

- S-Loan Turismo, basato su sei KPI per le società di capitali del settore turismo, come l'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili o bioenergia, la riduzione dei consumi energetici, la quota di veicoli aziendali a ridotto impatto ambientale, la ristrutturazione/ realizzazione degli asset immobiliari per rispettare standard di bioedilizia, la riduzione dei consumi idrici, il raggiungimento della Carbon Neutrality relativamente alle attività d'impresa (Scope 1 e 2).

Intesa Sanpaolo ha allocato per S-Loan un plafond di 2 miliardi di euro come parte dei 76 miliardi dedicati alla Green Economy. A fine anno sono stati finanziati 715 progetti per un valore di circa 1,2 miliardi di euro.

Su For Funding, la piattaforma di crowdfunding di Intesa Sanpaolo, è stata lanciata un'iniziativa che prevede l'identificazione di progetti solidali da sostenere con donazioni legate alla vendita dei prodotti sostenibili, stimolando le stesse imprese a donare a loro volta. Per ciascun S-Loan sottoscritto Intesa Sanpaolo dona 200 euro per una causa benefica.

Inoltre, in relazione alla tipologia di finanziamento abbinato, la soluzione S-Loan scelta può essere associata alle principali garanzie statali: Fondo di Garanzia, SACE Garanzia Italia e Garanzia SACE Green. L'accordo con SACE per la concessione di finanziamenti con Garanzia Green è destinato a supportare le società di capitali nei progetti di investimento nell'ambito degli obiettivi ambientali (secondo quanto previsto dal Regolamento UE 852/2020).

L'intervento si concretizza con la concessione alle imprese società di capitali - con rating minimo di rischio e fatturato non superiore a 500 milioni di euro - di finanziamenti a medio/lungo termine fino a 15 milioni di euro, con durata tra i 36 mesi e i 20 anni e con garanzia rilasciata da SACE pari all'80%.

Tra i prodotti che sono anche abbinabili ai finanziamenti S-Loan Climate Change e S-Loan Agribusiness e che rappresentano soluzioni per professionisti e imprese nella realizzazione di programmi di investimento nel settore energetico, si ricorda il finanziamento Energia Impresa, disponibile da fine 2020, che costituisce una soluzione 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.

Nell'agosto 2021 è stato inoltre inserito a catalogo il Finanziamento MLT con Garanzia SACE Green, anch'esso abbinabile ai finanziamenti S-Loan e che rappresenta una linea di finanziamento a medio-lungo termine destinata a sostenere il raggiungimento degli obiettivi ambientali, finanziando iniziative o interventi finalizzati ad agevolare la transizione verso un'economia pulita e circolare, integrare i cicli produttivi con tecnologie a basse emissioni per la produzione di beni e servizi sostenibili e accelerare la transizione verso una mobilità sostenibile e intelligente. La garanzia che verrà rilasciata da SACE sarà pari all'80%.

Tratto distintivo dell'offerta alle imprese è il supporto degli Specialisti MLT/Leasing, che valutano gli aspetti tecnico/finanziari dell'investimento e la relativa sostenibilità anche avvalendosi, nel caso, dell'assistenza del Desk Energy & Utilities nella fase di origination del progetto, nella strutturazione del finanziamento, nella predisposizione della due diligence tecnica, preceduta da una perizia - di norma a cura di un perito esterno appositamente incaricato secondo le regole vigenti - a supporto della valutazione creditizia della Banca, e nella formulazione del parere finale di sostenibilità tecnica, economica e finanziaria del progetto. Il Desk Energy & Utilities, composto da un team di professionisti del settore, si rivolge agli imprenditori che hanno pianificato investimenti nelle energie rinnovabili o che intendono diversificare le proprie fonti energetiche, valutando i progetti sotto il profilo tecnico-industriale e la sostenibilità finanziaria dell'investimento: un servizio completo che spazia dagli aspetti creditizi di valutazione dei rischi e di strutturazione delle soluzioni finanziarie più adeguate, alla consulenza sulle nuove opportunità di mercato e sugli indirizzi tecnologici che oggi investono le nuove energie.

## PRODOTTI E SERVIZI PER LE IMPRESE CORPORATE

La Divisione IMI Corporate & Investment Banking (IMI CIB) prosegue nel proprio impegno nell'ambito della sostenibilità, promuovendo soluzioni finanziarie innovative che rispondano al crescente bisogno di un'offerta sempre più in linea con i criteri ESG. Nel corso dell'anno ha accompagnato e sostenuto aziende con piani strategici sostenibili e investimenti per la transizione verso un'economia green e circolare.

Il supporto alla transizione in ottica sostenibile avviene grazie alle attività del ESG Team IMI CIB, creato nel 2020 e composto da professionisti con conoscenze, competenze ed esperienze complementari, per proporre alla clientela Corporate domestica e internazionale un'offerta ampia e integrata di prodotti/servizi.

L'offerta finanziaria a disposizione comprende le principali soluzioni ESG: Sustainability-linked e soluzioni

con proventi vincolati a capex specifiche, che permettono, a seconda dei casi, di impiegare il plafond Circular dedicato della Banca. In particolare, in termini di soluzioni sustainability linked il Gruppo, nel 2021, ha supportato i suoi clienti con loan, bond, garanzie, cartolarizzazioni, hedging, mentre tra le operazioni con proventi vincolati finalizzate si citano i Green loan, Green, Social e Sustainability-linked bonds, oltre al Project Finance dedicato al mondo dell'energia rinnovabile (eolico, fotovoltaico, biomasse, idroelettrico).

Nel corso del 2021, la Divisione ha partecipato a numerose operazioni di finanziamento green, circular e sustainability linked (bilaterali e sindacati). Nello specifico, la Banca ha agito in qualità di Sustainability/Green Coordinator in differenti operazioni sindacate quali ad esempio quelle di TIM, Tod's, Arvedi, FS, Lavazza. Su mandato del Gruppo ASTM (Gestione di Reti Autostradali in Concessione), Intesa Sanpaolo ha ricoperto rispettivamente il ruolo di Sustainability Structurer Bank nell'emissione del Sustainability-Linked Bond e il ruolo di Structurer del Sustainability Linked Framework.

Nel mese di aprile 2021 la Divisione ha partecipato all'emissione del primo Btp green italiano, per complessivi 8,5 miliardi di euro, in qualità di Structuring Advisor e Lead Manager del Dipartimento del Tesoro – MEF e ha agito come Structurer del relativo Framework.

Complessivamente nel corso del 2021, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking ha partecipato in qualità di Bookrunner a 45 emissioni di SDG-linked Bond, Green Bond, Social Bond, Sustainability Bond e Transition Bond nel mercato Euro.

In termini di soluzioni innovative, nel 2021 IMI CIB ha perfezionato con alcuni clienti operazioni di cartolarizzazione sustainability linked, che legano il pricing a indicatori di sostenibilità coerenti con gli obiettivi che le società si sono date in ambito ESG.

La Divisione ha inoltre partecipato a prestiti sindacati anche con controparti Financial Institution, tra cui alcune banche della Turchia, Paese in cui il tema della sostenibilità sta assumendo rilevanza strategica, strutturando operazioni sustainable linked.

## CIRCULAR ECONOMY

L'Economia Circolare offre nuove opportunità di business per il mondo delle imprese (incluse quelle finanziarie) e contribuisce ad assicurare minore rischiosità e maggiore competitività di medio lungo periodo al sistema economico. La Circular Economy promuove una transizione sistemica verso un modello di sviluppo economico che trasformi i meccanismi di creazione e di fruizione del valore, con impatti positivi non solo nella prospettiva ambientale. 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 Intesa Sanpaolo è Strategic Partner, attraverso un rinnovato accordo triennale 2022-2024. 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 ha rappresentato un pilastro strategico all'interno del Piano di Impresa 2018-2021.

La transizione verso un'Economia Circolare è perseguita anche grazie al contributo di Intesa Sanpaolo Innovation Center, società del Gruppo che presidia tutte le attività svolte in ambito Circular Economy.

Il Circular Economy Lab (di seguito, CE Lab) è nato nel 2018 (poi rinnovato nel 2020) per effetto di un Accordo Quadro tra Intesa Sanpaolo, Fondazione Cariplo e Cariplo Factory con l'obiettivo di supportare e accompagnare la trasformazione del sistema economico italiano e diffondere nuovi modelli di creazione del valore nell'interesse collettivo accelerando la transizione verso la Circular Economy. La strategia del CE 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 Circular Economy 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.

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 italiane ed estere che adottano il modello circolare con modalità innovative, concedendo le migliori condizioni di accesso al credito.

A partire dal lancio del Plafond, sono stati erogati complessivamente 7,7 miliardi di euro (inclusi 1,2 miliardi di euro per i Mutui Green a clienti Privati), di cui 5,5 miliardi nel 2021.

Nel 2020 il Plafond è stato aperto alle banche estere del perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, che nel 2021 hanno utilizzato il plafond sia in ambito Circular sia Green complessivamente per circa 22 milioni di euro, di cui oltre 19 milioni a favore di PMI, relativamente a 21 operazioni effettuate da 6 banche del perimetro e 2 milioni di euro relativamente a 1 deal per il segmento Corporate.

Nel corso di questi anni di progetto, è stata inoltre allocata una tranche del Plafond per supportare le imprese che investono nell'ambito della produzione di energia rinnovabile, dell'efficienza energetica e dell'agricoltura sostenibile e biodiversità, mentre una tranche è stata dedicata ai Mutui Green 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 specifici di Circular Economy definiti insieme alla Fondazione Ellen MacArthur, ha la responsabilità di esprimere una valutazione di carattere tecnico relativa al livello di circolarità delle iniziative proposte dalle imprese. Nello specifico, i criteri di ammissibilità circular sono i seguenti:

- Soluzioni che estendono la vita utile del prodotto o i cicli di utilizzo di beni e materiali (applicazione di design modulare; implementazione di programmi di logistica inversa; riutilizzo, riparazione e rigenerazione o ricondizionamento prodotti);
- Processi produttivi alimentati da energie rinnovabili e prodotti costituiti da risorse rinnovabili o riciclate;
- Prodotti e servizi che aumentano significativamente l'efficacia del consumo di risorse, internamente all'azienda o lungo la sua catena del valore (applicazione di principi di simbiosi industriale e realizzazione di una catena del valore integrata che trasforma gli scarti in input produttivi; implementazione di modelli di chiusura dei cicli e/o applicazione di principi eco-design e design sistemico; creazione o promozione di una catena di fornitura che segue i principi circolari);
- Progettazione e/o produzione di prodotti totalmente riciclabili o compostabili all'interno di un contesto efficiente di raccolta, separazione e riciclo in seguito all'utilizzo (prodotti compostabili, prodotti riciclabili);
- Tecnologie innovative che abilitano modelli di economia circolare (sistemi Internet of Things per l'implementazione di sistemi di tracciabilità, logistica inversa e/o manutenzione predittiva; impiego di additive manufacturing e stampa 3D per aumentare il grado di semplicità di riparazione e l'efficienza dell'uso dei materiali; analisi Big Data, Artificial Intelligence e Cloud Computing al fine di dematerializzare i servizi e sviluppare mercati di materie prime seconde).

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 oltre 800 richieste provenienti dai clienti Imprese, analizzate da Innovation Center dal lancio del plafond, a fine 2021 sono stati finanziati circa 300 progetti con criteri circular per un valore di oltre 3,9 miliardi di euro e circa 100 progetti con criteri green per un valore di oltre 2,6 miliardi di euro.

Sono stati supportati numerosi progetti di aziende per iniziative quali la sostituzione di materiali critici e da fonte fossile con altri da fonte riciclata o biologica, il riutilizzo dei rifiuti organici urbani per la produzione di biometano e di compost e recupero di CO<sub>2</sub>, il revamping di impianti di energia rinnovabile con allungamento della vita utile e aumento della capacità produttiva, il recupero di scarti di produzione industriale per il riutilizzo in nuove linee di prodotto.

Per diffondere e condividere questi criteri all'interno della Banca, è stato predisposto e ulteriormente aggiornato un corso di formazione online disponibile per oltre 50.000 persone del Gruppo. Inoltre, nel 2021 sono proseguite le iniziative di formazione consentendo di raggiungere nel complesso i seguenti risultati: oltre 400 persone del Gruppo hanno usufruito di momenti di approfondimento specifici; 20 oggetti formativi sono stati sviluppati; oltre 450 studenti sono stati coinvolti in circular lecture. Con riguardo alle Banche del perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, nel corso dell'anno sono state organizzate 5 sessioni online

dedicate a Responsabili e Relationship manager delle funzioni di Corporate&SME. Le sessioni formative, che hanno coinvolto circa 200 persone delle Banche della Divisione, hanno avuto l'obiettivo di supportare la diffusione e la conoscenza dei criteri di Green e 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 stati inoltre realizzati 12 webinar di approfondimento sui temi di Circular Economy dedicati alle imprese in collaborazione con le Direzioni Regionali, con la Divisione IMI CIB e nell'ambito dell'iniziativa Laboratorio ESG (vedi pagina 189).

Nel 2021, con riferimento alle start up (vedi pag. 106), 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 continuati gli incontri dell'Alleanza Italiana per l'Economia Circolare, di cui Intesa Sanpaolo è promotrice. L'Alleanza è costituita da 17 grandi e medie aziende del Made in Italy e, dal 2017, si propone di rafforzare collaborazioni già in corso e proporre nuove progettualità tra le aziende, per favorire la transizione verso l'Economia Circolare nelle differenti filiere industriali, coinvolgendo anche le istituzioni italiane ed europee. Nel 2021 sono stati redatti 4 quaderni tematici, uno dei quali specifico sul tema Economia Circolare e Finanza.

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

Nel corso del 2021 il Circular Economy Lab, in collaborazione con altri partner, ha lanciato un Hackaton nazionale sul tema Circular Economy coinvolgendo 25 università, 8 corporate e 400 studenti universitari.

Prosegue la collaborazione con l'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 della collaborazione con la Fondazione Ellen MacArthur e con Università Bocconi, a settembre 2021 è stato pubblicato il white paper dal titolo "The Circular Economy as a de-risking strategy and driver of superior risk-adjusted returns", che ha visto il contributo specialistico di Intesa Sanpaolo Innovation Center; il paper è stato oggetto di una serie di incontri a cui hanno presenziato esponenti della Commissione Europea, nel corso dei quali sono stati presentati i risultati dello studio e la strategia del Gruppo in materia di Circular Economy.

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.

Nel corso del 2021 UNEP FI ha lanciato una nuova iniziativa per promuovere le migliori pratiche di economia circolare nel settore bancario e Intesa Sanpaolo, attraverso Intesa Sanpaolo Innovation Center, ha attivamente contribuito al gruppo di lavoro che ha concluso le sue attività a metà dicembre con la pubblicazione, nell'ambito dei Principles for Responsible Banking, del report The Guidance on Resource Efficiency and Circular Economy Target Setting.

Intesa Sanpaolo Innovation Center fa parte dal 2019 della Commissione Tecnica 057 di UNI che lavora sulla definizione degli standard di certificazione volontaria di economia circolare. Nel corso dell'anno ha contribuito alla redazione di un documento di specifiche tecniche che include un assessment di circolarità disponibile a partire da inizio 2022.

## GREEN BOND

Intesa Sanpaolo è stata la prima banca italiana a emettere un green bond, a cui hanno fatto seguito altre tre emissioni per un totale di 3 miliardi di euro.

La prima emissione è del 2017, con un Green Bond del valore di 500 milioni di euro legato a progetti di sostenibilità ambientale. Gli impegni assunti da Intesa Sanpaolo sono stati 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. Il Green Bond ha ottenuto 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).

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 6 miliardi di euro dedicato alla Circular Economy. Anche il secondo Green Bond ha ottenuto, in sede di emissione, la Second Party Opinion di ISS ESG. 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.

Inoltre, UBI Banca ha emesso, ad aprile 2019, un Green Bond da 500 milioni di euro per rifinanziare un portafoglio selezionato di project finance nei settori delle energie rinnovabili, focalizzato essenzialmente su energia solare ed eolica; l'emissione è stata effettuata nell'ambito di un Framework redatto in coerenza alle linee guida emanate dall'ICMA: il titolo ha ottenuto la Second Party Opinion da parte di ISS-oekom.

A inizio 2021 Intesa Sanpaolo ha pubblicato un nuovo Green, Social and Sustainability Bond Framework (allineato agli ICMA Green Bond Principles - 2018, ICMA Sustainability Bond Guidelines - 2018 e ICMA Social Bond Principles - 2020) che stabilisce un elenco di categorie ammissibili di finanziamenti green, sociali e di Economia Circolare per cui possono essere utilizzati i proventi delle emissioni.

A marzo 2021, Intesa Sanpaolo ha collocato un nuovo Green Bond per un valore nominale di 1,25 miliardi di euro, allineato al nuovo framework. L'utilizzo dei proventi è destinato alla copertura dei mutui green concessi per la costruzione o l'acquisto di immobili ad alta efficienza energetica (classe energetica A e B) e per la ristrutturazione di edifici con conseguente miglioramento di almeno due classi energetiche<sup>1</sup>. Il Green Bond ha ottenuto, in sede di emissione, la Second Party Opinion di ISS ESG.

Grazie all'ultima 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, Senior non Preferred e Covered Bond destinate ad investitori istituzionali (media mobile a cinque anni), risulta pari a circa l'8%.

A marzo 2022 è stato pubblicato il nuovo Green Bond Report relativo ai quattro Green Bond sino ad ora emessi (vedi [i]). Il nuovo report vede il passaggio al "Portfolio approach", in base al quale si passa da una rendicontazione dell'allocazione dei proventi e dei benefici ambientali per singolo finanziamento, fino a copertura dell'ammontare del bond, ad una rendicontazione che stima gli impatti e i benefici ottenuti per l'intero portafoglio dei finanziamenti ammissibili per ognuna delle categorie green. Osservando, inoltre, l'impatto medio stimato per milione di euro finanziato è possibile calcolare le tonnellate di CO<sub>2</sub> evitata direttamente riconducibili al bond acquistato.

Portafoglio finanziamenti green			Obbligazioni green Intesa Sanpaolo	
Categorie ammissibili	Ammontare <sup>2</sup> (€)	Emissioni GHG evitate (tCO <sub>2</sub> e) <sup>3</sup>	ISIN	Ammontare (€)
<b>Energie Rinnovabili</b>	<b>1.965 mln</b>	<b>1.456.300</b>		
- Fotovoltaico	1.543 mln		<b>XS1636000561</b>	<b>500 mln</b>
- Eolico	242 mln			
- Idroelettrico	122 mln			
- Bioenergia	57 mln		<b>XS1979446843</b>	<b>500 mln</b>
<b>Efficienza energetica</b>	<b>120 mln</b>	<b>92.900</b>		
<b>Mutui Green</b>	<b>2.625 mln</b>	<b>52.700</b>		
- Classe energetica A	1.919 mln		<b>XS2317069685</b>	<b>1.250 mln</b>
- Classe energetica B	569 mln			
- Ristrutturazioni	137 mln			
<b>Circular Economy</b>	<b>1.418 mln</b>	<b>3.950.000</b>	<b>XS2089368596</b>	<b>750 mln</b>
<b>Totale</b>	<b>6.128 mln</b>	<b>5.551.900</b>		<b>3.000 mln</b>

1 APE (Attestato di Prestazione Energetica).

2 Portafoglio riferito ai soli finanziamenti outstanding ammissibili per ogni categoria.

3 Emissioni evitate per portafoglio di finanziamenti ammissibili. Per la metodologia di calcolo delle emissioni vedi pag. 9 del Green Bond Report 2021 [i].

## CULTURA E INIZIATIVE GREEN E DI SOSTENIBILITÀ

Numerose sono le iniziative per la diffusione della cultura ambientale verso i collaboratori e i clienti (per le iniziative e la formazione in ambito Circular Economy vedi pag. 186), tra cui:

### FORMAZIONE ED ENGAGEMENT

La piattaforma multimediale Apprendo anche per il 2021 si è confermata lo strumento principale per diffondere a tutti i collaboratori i contenuti inerenti alle tematiche ambientali; i diversi moduli a disposizione sono stati fruiti da oltre 38.000 collaboratori per circa 7.300 ore complessive.

Sulle tematiche di tutela ambientale, sono disponibili on line sulla piattaforma Apprendo due corsi obbligatori per i dipendenti direttamente coinvolti nell'applicazione dei Sistemi di Gestione Ambientale e dell'Energia (oltre 6.000 persone). Per tutte le altre persone è invece disponibile un corso facoltativo con lo scopo di diffondere buone pratiche in ambito green. Il corso è stato reso disponibile anche per i dipendenti di Intesa Sanpaolo Vita, Intesa Sanpaolo Assicura e Fideuram Vita che occupano gli immobili che hanno ottenuto la certificazione ISO 14001.

Allo stesso modo CIB Bank (Ungheria), al fine di rafforzare le conoscenze in ambito ESG e sviluppare nuove competenze, oltre a quanto già realizzato per la certificazione ISO 50001, ha iniziato a proporre programmi di istruzione e corsi di formazione sul tema per i propri dipendenti. Per tutte le Banche estere inoltre è stato predisposto a fine 2021 un corso dedicato ai temi del climate change e dell'efficienza energetica a cui hanno partecipato circa 30 colleghi provenienti da tutte le Banche.

In Italia inoltre, nel 2021 è stata avviata la redazione di una "Newsletter Energia", disponibile sul sito intranet della Banca, volta a coinvolgere e aumentare l'interesse di tutti i colleghi sul tema, in particolare di coloro che quotidianamente gestiscono questo aspetto nel proprio ambito lavorativo.

La funzione European Regulatory & Public Affairs (ERPA) ha inoltre svolto iniziative di formazione interna per sensibilizzare i collaboratori su tematiche ambientali in discussione presso i regolatori europei. La struttura di Bruxelles ha svolto formazione e consulenze per diverse strutture centrali e di business della capogruppo, oltre che verso società del gruppo attive in Italia e all'estero. Gli incontri hanno posto l'attenzione sugli ambiziosi obiettivi europei del Green Deal Europeo, nello specifico sui dossier legislativi più rilevanti per il gruppo come Sustainable Finance e il pacchetto di misure settoriali destinate alla riduzione delle emissioni "Fit for 55".

Nell'ambito della formazione obbligatoria all'interno del percorso "30 ore" in Eurizon Capital SGR, sono stati erogati due corsi in tema di Circular Economy e di azionariato attivo correlato ai fattori ESG che ha coinvolto oltre 90 persone. Inoltre, altre sei persone hanno seguito i corsi che trattano di rischi e opportunità correlati al Climate Change e sulla compliance alla rendicontazione di sostenibilità, organizzati dall'Associazione Italiana Internal Auditors.

Eurizon ha sostenuto anche percorsi di alta formazione, in particolare il Master "MBA: Innovation, Enterprise and Circular Economy" presso la Bradford University e l'SCR Certificate in Sustainability and Climate Risk presso la Global Association of Risk Professionals.

Intesa Sanpaolo è anche impegnata nello sviluppo di una cultura aziendale orientata alla sostenibilità nelle imprese clienti: è un passaggio fondamentale per accompagnarle verso una transizione economica sostenibile non solo da un punto di vista finanziario; per aumentare la consapevolezza e le competenze necessarie delle imprese clienti sul tema, è stato sviluppato un progetto che prevede sia una piattaforma online dedicata sia programmi di formazione e accompagnamento su misura, avvalendosi di competenze interne e di collaborazioni esterne.

Nel corso del 2021 Intesa Sanpaolo Formazione ha proseguito l'attività di sviluppo della formazione digitale dedicata alle imprese attraverso la piattaforma formativa Skills4Capital, con l'obiettivo di accompagnare la crescita dell'impresa, sviluppare competenze e cogliere le opportunità di un mercato in continua evoluzione. Abbonandosi alla piattaforma, si può fruire di contenuti formativi e, rispetto ai 468 learning object disponibili, 113 sono dedicati alle tematiche di impatto sociale e ambientale.

Intesa Sanpaolo Formazione ha inoltre progettato Skills4ESG, iniziativa volta a favorire la consapevolezza sulle tematiche ESG attraverso un portale per i clienti, punto di accesso unico ai temi di formazione ESG con offerta di contenuti dedicati, news e storie di successo su tematiche ESG e di sostenibilità, presentazione delle iniziative che il Gruppo dedica a tematiche sostenibili con impatto sociale, ambientale e di governance ed ulteriori servizi in ambito formativo (ad es. corsi di Alta Formazione, formazione One-to-One, workshop multi-azienda).

Nel 2021 è stata sviluppata l'iniziativa Laboratorio ESG: punto di incontro, fisico e virtuale, per accompagnare le imprese italiane nella transizione sostenibile, un percorso di sviluppo volto a sostenere una crescita di lungo periodo con impatti positivi su ambiente e persone. Il Laboratorio promuove la discussione e stimola la consapevolezza sulle tematiche ESG tra le aziende e le filiere attraverso incontri di approfondimento e workshop, con l'obiettivo di supportare i clienti a muovere i primi passi verso iniziative che migliorino il profilo di sostenibilità con positivi riflessi sullo sviluppo dell'impresa. Il primo Laboratorio ESG è stato inaugurato a Brescia a fine settembre, il secondo a Padova a fine novembre e si prevedono altre aperture nel corso del 2022.

Sempre per contribuire alla sensibilizzazione alle tematiche ambientali della clientela imprese, a giugno 2021 è stata lanciata un'indagine verso tutta la clientela imprese sul cambiamento climatico per comprenderne il posizionamento e le prospettive future associate. Il questionario ha l'obiettivo di approfondire, in particolare, i temi quali l'esposizione al climate change, le strategie di adattamento e le azioni mitiganti ed altre informazioni quantitative. Le prime evidenze dell'indagine Climate Change fanno emergere la volontà di investire in azioni mitiganti e di ricevere supporto dalla Banca, in particolare gli assi di intervento prioritari riguardano la definizione di strategie e l'implementazione di piani di investimenti, ma anche i processi e i sistemi di presidio / compensazione delle emissioni, mentre dalla banca sono attesi: supporto finanziario, consulenza su azioni e strategie di mitigazione, formule di tutela e formazione. Grazie alle evidenze raccolte, è possibile comprendere le priorità della clientela ed il livello di maturità nell'affrontare sfide e cogliere opportunità in relazione al cambiamento climatico.

Intesa Sanpaolo ha lanciato nel 2021 la terza edizione di "Imprese Vincenti", il programma grazie al quale le PMI italiane vengono inserite in percorsi di valorizzazione, visibilità e supporto allo sviluppo, advisory su competenze strategiche, formazione e workshop; l'edizione 2021 del Digital Tour è composta da tappe tematiche che rappresentano i capisaldi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR); in particolare la sesta tappa è stata dedicata al tema ESG e Sostenibilità e all'importanza della loro integrazione nelle strategie delle imprese per incrementare competitività e crescita, come sottolineato dai nuovi Partner di Progetto Nativa e Circularity, apportando contenuti ed expertise in merito.

## **PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI E DIBATTITI SUI TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE**

È stata importante anche nel 2021 la partecipazione del Gruppo al dibattito internazionale sviluppatosi sui temi della sostenibilità ambientale.

Con riferimento al tema degli impatti ambientali diretti è proseguita la partecipazione al gruppo di lavoro dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI) sul Green Banking che prevede l'approfondimento dei processi relativi alla gestione dell'energia e dell'ambiente in Banca secondo le principali norme internazionali. In particolare, nel 2021 l'attenzione si è focalizzata sull'applicazione del D.lgs. 102/2014 in presenza della certificazione ai sensi della norma UNI 50001, che prevede una semplificazione dell'obbligo quadriennale di esecuzione delle diagnosi energetiche. È stata inoltre attuata la revisione annuale delle Linee Guida ABI Lab sull'applicazione in banca degli Standards GRI, con un particolare focus sulle emissioni della flotta auto.

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 e alla Strategia nazionale per l'economia circolare. Si è concluso il 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 si è aperto un tavolo di lavoro per la definizione di un Vademecum sull'Economia circolare al quale partecipa attivamente Intesa Sanpaolo. Il Gruppo ha inoltre lavorato alla definizione del nuovo accordo con Confindustria, sottoscritto nell'ottobre 2021, denominato "Competitività, Innovazione, Sostenibilità", che ha tra gli obiettivi l'accompagnamento delle imprese nel percorso di transizione ecologica.

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), che ha lanciato la Energy Efficient Mortgages Initiative (EEMI); l'iniziativa, che ha ricevuto finanziamenti dalla Commissione Europea per specifici progetti negli ultimi anni, ha l'obiettivo di favorire la maturazione del mercato dei mutui per l'efficienza energetica e di raccogliere empiricamente dei dati sugli stessi. Intesa Sanpaolo ha aderito nel 2021 e prende parte ai Gruppi di Lavoro, in particolare nel 2021 un rappresentante di Intesa Sanpaolo è stato nominato Deputy Chairman ECBC per il biennio 2022-23 in materia di mutui verdi.

In generale, Intesa Sanpaolo ha contribuito alla redazione delle posizioni del settore su alcuni dei principali documenti (legislativi e non-legislativi) pubblicati nel 2021. Nel giugno 2021 la Banca ha partecipato alla

redazione di un rapporto sul contributo delle banche agli SDGs e ha presentato le sue best practices alle banche europee all'evento di presentazione, organizzato anche con le Nazioni Unite.

Nel corso del 2021 Intesa Sanpaolo ha partecipato attivamente ai tre gruppi di lavoro di European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG), con l'obiettivo principale di identificare 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. Nello specifico un rappresentante di Intesa Sanpaolo segue i lavori di EFRAG su "Sustainability Reporting Standards", che su mandato della Commissione sta lavorando ad uno standard di reportistica di sostenibilità per l'UE e sull'"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. Infine, grazie al lavoro di posizionamento attivo del Gruppo sulle tematiche europee, una persona del Gruppo è stata nominata membro dell'EU Ecolabel board, che sta lavorando anche alla definizione dei criteri per l'estensione del marchio EU Ecolabel ai prodotti finanziari.

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 2021 SRM ha partecipato a numerosi incontri e seminari nazionali ed internazionali (svolti in modalità digitale e con modalità ibride) su ambiente, Green Economy, Blue Economy e sostenibilità ampliando la capacità di analisi dei fenomeni. SRM, tra l'altro, aderisce anche a 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 2021 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 su capacity building e di progetti sul campo, si è particolarmente dedicata allo sviluppo del programma di sostegno alle rinnovabili denominato RenewAfrica. Inoltre, nel 2021, Intesa Sanpaolo, come prima banca italiana, è entrata nella Climate Investment Platform (CIP), che riunisce istituzioni finanziarie pubbliche e private per supportare la realizzazione di progetti di energia rinnovabile in tutto il mondo, favorendo la transizione energetica e supportando anche i Paesi in via di Sviluppo nella definizione di una politica energetica in un'ottica di sostenibilità. La piattaforma CIP è nata dalla partnership tra il Programma delle Nazioni Unite per lo Sviluppo, l'organizzazione Sustainable Energy for All, il Green Climate Fund e l'International Renewable Energy Agency (IRENA), che è la principale organizzazione intergovernativa per la transizione energetica e collabora con 163 stati membri, inclusa l'Unione Europea. Intesa Sanpaolo mette a disposizione di CIP, dei Paesi e degli enti aderenti la propria esperienza internazionale, le relazioni nei maggiori mercati dei capitali e l'assistenza per rendere bancabili i progetti ESG.

Nel 2021, Intesa Sanpaolo è stata la prima banca italiana e una delle prime sei in Europa a essere ammessa alla European Clean Hydrogen Alliance (ECHA) della Commissione Europea. L'Alleanza per l'idrogeno pulito punta a creare le basi per un'ampia diffusione delle tecnologie legate alla produzione di idrogeno da fonti rinnovabili o a bassa emissione di carbonio entro il 2030, riunendo attorno a tavoli di lavoro e forum periodici i più importanti attori industriali e finanziari del continente. Con il contributo delle iniziative organizzate dall'Alleanza, l'Unione Europea intende assumere la leadership globale del settore, con l'obiettivo di mantenere l'impegno per il raggiungimento della neutralità carbonica entro il 2050.

Intesa Sanpaolo è partner di Energy & Strategy del Politecnico di Milano nell'ambito di alcuni Osservatori focalizzati sul trend di mercato e sullo sviluppo tecnologico nei comparti della produzione di energia da fonti rinnovabili, della produzione di idrogeno e del Mercato elettrico nazionale.

## STUDI

Nel 2021 è proseguito l'impegno nello sviluppo di progetti di studio e di ricerca in campo ambientale e sociale. Di seguito alcune delle più importanti pubblicazioni realizzate:

- Il settimo Rapporto sulla Bioeconomia - La Bioeconomia in Europa - realizzato dalla Direzione Studi e Ricerche di Intesa Sanpaolo. Il Rapporto, oltre a presentare nuove stime sul valore di tale realtà, include un'analisi territoriale e un approfondimento sulla chimica bio-based;
- Transizione energetica: la filiera delle tecnologie delle rinnovabili in Italia - realizzato dalla Direzione Studi e Ricerche. Lo studio di settore, dedicato alle tecnologie destinate alla produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, mette in luce la presenza in Italia di un buon livello competitivo, cruciale in questa fase di forte espansione degli investimenti;

- Il tredicesimo Rapporto Economia e finanza dei distretti industriali - redatto dalla Direzione Studi e Ricerche. Il Rapporto contiene un approfondimento sulla “Sostenibilità ambientale nei distretti tra investimenti e tecnologia” che esplora l’attività brevettuale delle imprese distrettuali dedicata all’ambiente e la produzione di energia rinnovabile nei distretti;
- Il Rapporto Annuale Italian Maritime Economy 2021 – redatto da SRM. La pubblicazione ha dato rilievo alla sostenibilità e alla Blue Economy ed è stato presentato a Napoli in un convegno che ha avuto carattere internazionale nonché a numerosi altri eventi 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. Tra gli argomenti “guida” di quest’anno i Green Port, il PNRR e la sostenibilità, ritenuti driver per combattere la pandemia e rendere più resiliente, solido e competitivo il sistema logistico del Paese. Nel 2021 è stato realizzato altresì uno studio su come abbattere i costi esterni della logistica insieme ad ALIS (Associazione Logistica dell’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 manifatturiere;
- Il Rapporto 2021 sull’energia nel Mediterraneo dell’Osservatorio sull’Energia nel Mediterraneo -sviluppato da SRM insieme all’Energy Security Lab (ESL) del Politecnico di Torino. Il Rapporto ha rivolto grande attenzione all’applicazione dell’idrogeno ed alle tecnologie connesse, nonché alle relazioni tra gli investimenti in idrogeno ed i progetti di sviluppo della portualità; il rapporto è stato presentato in un evento a Bruxelles con la presenza di Eurodeputati e stakeholders europei del Gruppo;
- La collana di ricerca Un Sud che innova e produce – realizzata da SRM. La collana è stata arricchita con un nuovo studio su “Ambiente e Territorio: valore e prospettive della filiera bioeconomica” dedicata alle tematiche ambientali e alla bioeconomia. In particolare, il focus è sull’Ambiente (dopo Agroalimentare, Abbigliamento-Moda, Automotive e Aerospazio) e lo stretto legame che intercorre con il tema dello sviluppo. La ricerca è stata realizzata con il contributo della Direzione Studi e Ricerche di Intesa Sanpaolo. Ha affrontato, inoltre, il tema del rapporto sinergico tra transizione tecnologica e transizione ambientale con una visione territoriale.

## 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 2021 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 tutela degli ecosistemi e la Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti, promossa dalla Commissione Europea. In occasione di questi eventi Intesa Sanpaolo ha attivato delle comunicazioni di sensibilizzazione sia interne che esterne, attraverso la intranet aziendale, la rete degli ATM, il sito istituzionale e i profili social del Gruppo. In occasione della Giornata Mondiale dell’Ambiente si è tenuto anche un incontro divulgativo online sui temi del cambiamento climatico, realizzato in collaborazione con Intesa Sanpaolo Innovation Center, rivolto alle persone del Gruppo e fruibile all’esterno attraverso le piattaforme social della Banca.

Intesa Sanpaolo ha promosso il lancio del progetto RI-PARTY-AMO, realizzato in partnership con WWF e Jova Beach Party 2022, che ambisce a realizzare una mobilitazione nazionale per la tutela delle zone costiere e di altre aree critiche del patrimonio ambientale italiano, con l’obiettivo di raccogliere 5 milioni di euro. RI-PARTY-AMO si propone di sensibilizzare e mobilitare giovani, scuole, famiglie, aziende e intere comunità attraverso un programma di azioni in collaborazione con il WWF lungo tre ambiti fondamentali di intervento, che prevedono in primo luogo il coinvolgimento di volontari per le Giornate di pulizia, in tutta Italia, per ripristinare spiagge e litorali, ma anche sponde dei fiumi, laghi e aree naturali nelle zone distanti dal mare con un’attenzione particolare all’inquinamento da plastica; infine verranno organizzati incontri e workshop in 12 università italiane e laboratori dedicati agli studenti più giovani.

La Banca si impegnerà dando visibilità alla raccolta sui propri canali, tra cui la piattaforma For Funding, e donando in prima persona, anche tramite il coinvolgimento di diverse Società del Gruppo; ad oggi hanno già aderito Intesa Sanpaolo Life e Eurizon Capital. Anche il Jova Beach Party 2022, l’evento musicale con protagonista il cantante Jovanotti e sponsorizzato da Intesa Sanpaolo, si impegna a promuovere la raccolta fondi; i fan di Jovanotti sono invitati a donare contestualmente all’acquisto dei biglietti di partecipazione all’evento.

A settembre 2021 si è concluso il progetto “Diamo una casa alle api” in collaborazione con il WWF, che sostiene la salvaguardia degli 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 di crowdfunding del Gruppo For Funding, ha contribuito donando 30 euro per ogni mutuo Green e 10 euro per ogni prestito Green erogati fino al 30 settembre 2021. Nell’ambito del progetto sono stati raccolti complessivamente 480.000 euro, di cui oltre 450.000 euro grazie alle devoluzioni

della Banca.

Inoltre, per molti prodotti bancari acquistati dai clienti in modalità online, Intesa Sanpaolo ha donato un euro ai progetti ospitati su For Funding nell'ambito del Programma FORMULA, per premiare i comportamenti virtuosi che contribuiscono a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> nell'ambiente. Anche le società del Gruppo possono contribuire con delle donazioni, associandole all'acquisto da parte dei clienti di prodotti legati all'ambito dell'ESG (nel 2021 ha aderito Intesa Sanpaolo Life).

Ad ottobre 2021 la Banca ha rinnovato il proprio sostegno 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 grazie al contributo di tutti i sostenitori; Intesa Sanpaolo ha erogato nel 2021 un nuovo contributo pari a 180 mila euro sotto forma di donazione una tantum, a cui si aggiunge, anche per questo progetto, una donazione della Banca per ciascun Mutuo Green e per ciascun prestito Green sottoscritti dai clienti della Banca dal primo ottobre al 31 dicembre 2021 (le devoluzioni saranno perfezionate nell'anno 2022). Grazie ai contributi della Banca sino ad ora devoluti da quando è partito il progetto nel 2020, Intesa Sanpaolo contribuirà alla piantumazione di 14.000 alberi, favorendo il raggiungimento dell'obiettivo finale e collettivo di 3 milioni di alberi.

L'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI), con l'obiettivo di creare un impatto ambientale, sociale e occupazionale e in coerenza con i valori del proprio codice Etico, ha piantato grazie anche al coinvolgimento dei Soci che hanno contribuito al progetto oltre 1400 alberi nei terreni di nove cooperative sociali selezionate in altrettante regioni d'Italia, dando vita a un progetto dedicato all'ambiente con anche il coinvolgimento dei soci, che potranno contribuire a far piantare ulteriori alberi. L'iniziativa "Le foreste di ALI" è stata sviluppata in collaborazione con zeroCO<sub>2</sub>, società benefit italiana che si occupa di sostenibilità attraverso progetti di riforestazione ad alto impatto sociale, mentre le attività di piantumazione sono state realizzate da diverse aziende agricole e sociali, contribuendo ad offrire occupazione e a promuovere l'inclusione di persone in condizioni economicamente svantaggiate.

La Divisione Banca dei Territori nel corso del 2021 ha posto in essere alcune iniziative al fine di migliorare il proprio profilo di sostenibilità. Sono state individuate circa 150 pratiche distintive intraprese in autonomia dalle singole strutture territoriali, quali ad esempio azioni per la valorizzazione dei talenti, pratiche di inclusione, attivazione di progettualità dedicate al sostegno e allo sviluppo della comunità locali, apertura nella gestione di clienti in difficoltà e sensibilizzazione interna all'utilizzo di tecnologie di meeting virtuale. L'obiettivo di questa fase è individuare le best practice con maggior impatto, da estendere poi a tutta la Divisione. Le evidenze dei dialoghi con le strutture territoriali, insieme all'implementazione di alcune specifiche azioni (ad esempio il finanziamento S-Loan per guidare i clienti nella creazione di un impatto positivo, la newsletter interna in ambito ESG per creare una cultura "Purpose Driven", la sostituzione del parco auto con modelli meno inquinanti), hanno permesso di migliorare significativamente il profilo di sostenibilità della Divisione Banca dei Territori.

Nel perimetro Banche Estere, si segnalano le partecipazioni delle Banche a diverse iniziative internazionali ed in ambito locale, volte a sensibilizzare dipendenti ed altri stakeholders sui temi ambientali. In particolare, il World Environment Day delle Nazioni Unite ha visto la partecipazione di 9 banche: Bank of Alexandria (Egitto), Banca Intesa Beograd (Serbia), CIB Bank (Ungheria), Eximbank (Moldavia), Intesa Sanpaolo Bank Albania, Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), PBZ (Croazia) e VÚB Banka (Slovacchia). Sempre nel 2021, quest'ultima, in collaborazione con la Fondazione VÚB, ha lanciato Atlas, il primo premio slovacco per l'ecologia e la protezione della natura. A questa prima edizione hanno partecipato 117 progetti, suddivisi in 6 categorie: biodiversità, cambiamenti climatici e protezione dell'aria, awareness, ECO startups, green economy e miglior progetto di autoamministrazione locale. Il 22 aprile, in occasione della Earth Day, sono stati proclamati i vincitori, individuati con il supporto di una giuria di esperti.

Nel 2021 sono stati organizzati oltre 20 webinar sulle tematiche ESG e Climate Change dedicati alla clientela imprese, riscontrando un grande interesse e una forte partecipazione da parte dei clienti.

Inoltre, si segnalano diversi eventi in ambito sostenibilità che la Divisione IMI Corporate & Investment Banking nel corso dell'anno ha organizzato, tra cui:

- "Infrastrutture sostenibili: un bene comune. PNRR e nuovi paradigmi sociali, ecologici ed economici per il rilancio dell'Italia", organizzato con l'obiettivo di creare occasioni di confronto fra istituzioni, enti pubblici, imprese e finanza per individuare le strategie per rendere l'Italia più efficiente, competitiva e attrattiva valorizzando le opportunità offerte dal PNRR;
- Tre webinar "Sustainability Path" finalizzati a sostenere la formazione e il tutoring delle medie imprese che vogliono intraprendere un percorso di crescita nell'ambito della sostenibilità;
- Diversi webinar con contenuti ESG, come "ETF ESG" e "Building Innovation. Applying the circular economy to the built environment".

Grazie alla collaborazione siglata con Borsa Italiana (Sustainable Finance Partnership), la Divisione ha partecipato a diversi workshop e iniziative fra i quali il flagship event "Digital Sustainability Week".



Cambiamento climatico



# Cambiamento climatico

## I TEMI RILEVANTI

Strategia per il contrasto al cambiamento climatico	pag. 197
Piani per la riduzione delle proprie emissioni	pag. 199
Gestione responsabile delle risorse	pag. 202

### PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il cambiamento climatico è un fenomeno di portata estremamente rilevante. L'aumento costante delle temperature dovuto alla crescente concentrazione di gas a effetto serra nell'atmosfera sta già determinando conseguenze e ripercussioni non solo per l'ecosistema del pianeta, ma anche sulle dinamiche economiche e sociali delle generazioni presenti e future.

La conferenza delle Nazioni Unite sul cambiamento climatico (COP 26), tenutasi a Glasgow a novembre 2021, ha riconosciuto l'importanza di una rapida e profonda riduzione delle emissioni di gas serra al fine di limitare il riscaldamento globale a 1,5°C rispetto ai livelli pre-industriali, ritenuti dagli esperti la soglia massima di sicurezza per evitare conseguenze altrimenti irreversibili. La rilevanza del tema è stata confermata dal sesto rapporto del Gruppo Intergovernativo sul Cambiamento Climatico – Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) – che fornisce nuove stime sulle possibilità di superare tale soglia, ed evidenzia che, qualora non siano avviati immediati e vasti piani di riduzione delle emissioni di gas serra, la limitazione del riscaldamento vicino a 1,5°C sarà fuori portata.

L'Unione Europea ha assunto chiari impegni in merito alla lotta al cambiamento climatico, con l'obiettivo di ridurre le emissioni almeno del 55% entro il 2030 e di fare dell'Europa il primo continente a impatto zero sul clima entro il 2050. Per accelerare tale transizione, la Commissione Europea ha presentato nel 2019 il Green Deal europeo, un piano d'azione che rappresenta la tabella di marcia per rendere sostenibile l'economia dell'UE; a inizio gennaio 2020 è stato poi presentato il piano di investimenti del Green Deal, che prevede di mobilitare almeno 1.000 miliardi di euro di investimenti sostenibili nei successivi dieci anni. Inoltre, l'impegno dell'Unione Europea per garantire la transizione verso un'economia a basse emissioni è confermato dalla Recovery and Resilience Facility, strumento che 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.

Contrastare efficacemente le cause del cambiamento climatico ed adattarsi ai suoi impatti richiede, quindi, uno sforzo a livello globale oltre che a livello Paese ed una visione sistemica del problema. Gli anni 2020 e 2021, con le conseguenze della pandemia COVID-19, hanno inoltre contribuito a focalizzare l'attenzione sulla necessità di garantire una maggiore resilienza dei sistemi sociali, ambientali ed economici agli stress interni ed esterni, incluso il cambiamento climatico.

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetto/Indicatore	Azioni/Risultati 2021 <sup>(1)</sup>	Obiettivi al 2021
Cambiamento climatico	Emissioni atmosferiche <sup>(2)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scope 1 + 2 Market-based<sup>(3)</sup>: 80.531 tCO<sub>2</sub> eq: -3,7% vs 2020; 0,019 tCO<sub>2</sub> eq/m<sup>2</sup>: +0,8% vs 2020; 0,802 tCO<sub>2</sub> eq/addetto: +4,8% vs 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub></li> </ul>

<sup>(1)</sup> I dati 2020 sono stati rideterminati al fine di includere il Gruppo UBI Banca per l'intero anno.

<sup>(2)</sup> Fattori di emissione per il calcolo della CO<sub>2</sub> elaborati da Intesa Sanpaolo, in coerenza alle Linee guida ABI in materia ambientale emanate da ABI Energia e sulla base delle principali pubblicazioni 2021 (UNFCCC, IEA, IPCC, AIB, ecc.).

<sup>(3)</sup> Market-based: il dato relativo allo Scope2 per l'energia elettrica acquistata considera il contributo, previsto contrattualmente, dei certificati di Garanzia di Origine da fonte rinnovabile e quindi con zero emissioni.

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetto/Indicatore	Azioni/Risultati 2021 <sup>(1)</sup>	Obiettivi al 2021
Cambiamento climatico	Consumi energetici	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Energia elettrica: 440.124 MWh: -9,1% vs 2020;</li> <li>▪ Energia termica: 234.801 MWh: -8,2% vs 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contenimento dei consumi energetici</li> </ul>
	Gestione responsabile delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisto di energia elettrica rinnovabile sul totale dell'energia elettrica acquistata: ~88%</li> <li>▪ Produzione energia elettrica da fonte rinnovabile: 1.361 MWh</li> <li>▪ Viaggi di lavoro: 80mln km</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili</li> <li>▪ Mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carta acquistata: 5.684 t: -11,7% vs 2020</li> <li>▪ Carta acquistata ecologica (compresa riciclata) sul totale: 80,0%</li> <li>▪ Risparmi di carta: -3.200 t</li> <li>▪ Toner utilizzati: 114 t</li> <li>▪ Toner utilizzati rigenerati sul totale: 53%</li> <li>▪ Rifiuti: 5.380 t</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 nella categoria gestione sostenibile degli edifici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizzo consapevole delle risorse</li> </ul>

## POLITICHE AZIENDALI

La tutela dell'ambiente è una delle dimensioni chiave dell'impegno di Intesa Sanpaolo in ambito sostenibilità/ESG e si concretizza in strumenti e politiche di autoregolamentazione in materia ambientale ed energetica che definiscono le linee strategiche e operative entro cui il Gruppo realizza le iniziative di salvaguardia ambientale e di riduzione della propria impronta ecologica.

In tale ottica, con l'adesione nel 2021 a tutte le alleanze Net Zero promosse dalla UNEP Finance Initiative<sup>(2)</sup> su credito, investimenti e assicurazione, Intesa Sanpaolo si è posta l'obiettivo di arrivare a zero emissioni nette entro il 2050 con riferimento sia alle proprie che a quelle relative ai portafogli prestiti e investimenti, per l'asset management e l'attività assicurativa ed intende arrivare a zero emissioni proprie nette già nel 2030.

Inoltre, con riferimento al cambiamento climatico, nel 2021 Intesa Sanpaolo ha pubblicato il suo primo TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) report.

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.

Gli impatti diretti sono inoltre presidiati da un Sistema di Gestione Ambientale esteso a tutte le filiali e i palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia. Sullo stesso perimetro sono applicati un Sistema di Gestione dell'Energia ed un Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza dei lavoratori. Si può quindi parlare di un Sistema di Gestione Integrato che soddisfa tutti i requisiti dei più recenti standard di riferimento in materia (ISO 14001, 50001, 45001) ed è sottoposto a verifica e certificazione annuale da parte di un Ente terzo internazionale e indipendente che ne attesta la conformità.

Come ulteriore presidio, un team di strutture interne propone, definisce, attua e monitora costantemente

<sup>(1)</sup> I dati 2020 sono stati rideterminati al fine di includere il Gruppo UBI Banca per l'intero anno.

<sup>(2)</sup> Programma Ambientale delle Nazioni Unite che promuove il dialogo tra le istituzioni finanziarie su performance economica, protezione ambientale e sviluppo sostenibile.

le attività a supporto della riduzione delle emissioni Scope 1, 2 e 3 dirette del Gruppo. Una struttura posta all'interno della Direzione Centrale Tutela Aziendale, a diretto riporto del Consigliere Delegato e CEO, in cui è posta anche la figura dell'Energy Manager, coordina tutte le azioni del Gruppo in tema di riduzione delle emissioni dirette. Inoltre, al responsabile della Direzione Centrale Tutela Aziendale, in qualità di Responsabile Ambientale, sono stati attribuiti ampi poteri decisionali, organizzativi e di spesa, ivi compreso quello di preventiva approvazione di ogni modifica del processo produttivo che possa rilevare ai fini ambientali. Per gli ambiti di competenza, è inoltre stato istituito anche il ruolo del Mobility Manager nella Direzione Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

Con riferimento alle attività che da anni sono poste in essere per ridurre le proprie emissioni, esse riguardano vari ambiti, fra cui, ad esempio, l'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile, azioni di efficienza e ottimizzazione energetica e sviluppo di iniziative di mobility management per ridurre le emissioni dovute agli spostamenti. In tale ottica, con l'obiettivo di impegnarsi in misura sempre maggiore alla riduzione degli impatti ambientali, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha aggiornato a giugno 2021 le proprie Regole in materia di Green Banking Procurement, definendo, in aggiunta ai precedenti criteri già applicati, ulteriori requisiti minimi di sostenibilità negli acquisti di carta, cancelleria, toner, energia elettrica, macchine d'ufficio, nonché nella ristrutturazione degli asset immobiliari i cui risvolti sono descritti nei paragrafi successivi.

## STRATEGIA PER IL CONTRASTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Intesa Sanpaolo genera impatti ambientali rilevanti sia derivanti dalle proprie attività dirette sia dal proprio business; come operatore finanziario gioca pertanto un ruolo fondamentale nell'orientare i capitali verso un'economia sostenibile nel breve e nel lungo termine. Infatti, oltre alla gestione della propria impronta ambientale, Intesa Sanpaolo può comunque esercitare una forte influenza su attività e comportamenti che non può controllare direttamente, in particolare di clienti e fornitori, e favorire la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio.

Il Gruppo pone particolare attenzione al cambiamento climatico come evidenzia la matrice di materialità in cui tale tematica è presente tra i fattori con elevata rilevanza per gli stakeholder e con significativo impatto sulle strategie (vedi pag. 68).

Intesa Sanpaolo, in linea con i principi del Codice Etico, considera parte integrante della propria strategia per il contrasto al cambiamento climatico una robusta governance della sostenibilità, una solida gestione dei rischi, lo sviluppo di un'adeguata offerta a supporto della transizione verso un'economia sostenibile, green e circular e la diffusione delle conoscenze e la formazione in ambito climate e ESG all'interno del Gruppo e verso i propri clienti, supportati anche attraverso strutturati processi di engagement (per approfondimenti vedi paragrafi Governance della sostenibilità, Presidio dei rischi ESG e Reputazionali, Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular).

A dimostrazione dell'importanza strategica del cambiamento climatico, nel 2021 Intesa Sanpaolo si è posta l'obiettivo di arrivare a zero emissioni nette entro il 2050 con riferimento sia alle proprie che a quelle relative ai portafogli prestiti e investimenti, per l'asset management e l'attività assicurativa, e ha aderito alle relative iniziative lanciate da UNEP FI, in particolare: a ottobre 2021 Intesa Sanpaolo ha aderito alla Net-Zero Banking Alliance (NZBA); a novembre 2021 Eurizon Capital SGR, Fideuram Asset Management SGR e Fideuram Asset Management Ireland hanno aderito alla Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI) ed infine a dicembre 2021 Intesa Sanpaolo Vita ha aderito alla Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) ed alla Net-Zero Insurance Alliance (NZIA).

A conferma del forte commitment su questo obiettivo, Intesa Sanpaolo, all'interno del Piano di Impresa 2022-2025 e con più di un anno di anticipo rispetto alla scadenza prevista dalla NZBA, ha presentato i target di riduzione delle emissioni allineati al net zero per il 2030 nei settori<sup>1</sup> oil&gas, produzione di energia, automotive ed estrazione del carbone che rappresentano più del 60% delle emissioni finanziate del portafoglio delle aziende non finanziarie sui settori indicati dalla NZBA. Con riferimento all'estrazione del carbone, in particolare, il target dell'esposizione è pari a zero entro il 2025, in linea con la politica di esclusione (phase-out) presente nelle "Regole per l'operatività creditizia nel settore del carbone", aggiornata a luglio 2021. La tabella sotto riportata rappresenta in dettaglio, per ciascun settore oggetto di target, le metriche applicate, la baseline e l'obiettivo al 2030.

<sup>1</sup> Settori in linea con Net-Zero Banking Alliance. Scenario di riferimento: IEA Net-Zero 2050.

Settore e Scope	Metriche	Baseline (2019)*	Target (2030)**
Oil&gas*** (Scope 1,2,3)	gCO <sub>2</sub> e/MJ	64	52-58
Produzione di energia (Scope 1,2)	kgCO <sub>2</sub> e/MWh	214	110
Automotive (Scope 3)	gCO <sub>2</sub> e/km	162	95
Estrazione del carbone (policy di esclusione)	€ mld di esposizione	0,2	zero entro il 2025

\* Composizione del portafoglio al 30/06/2021; ultimi dati disponibili sulle emissioni a fine 2019.

\*\* I target potrebbero essere aggiornati nel tempo sulla base dell'evoluzione della metodologia di calcolo delle emissioni, degli aggiornamenti richiesti dalla NZBA, dalla "Science Based Target initiative" (SBTi, iniziativa sotto descritta) e dalla pubblicazione di nuove linee guida.

\*\*\* Il Gruppo ha già adottato una politica per eliminare gradualmente l'oil&gas non convenzionale entro il 2030.

Intesa Sanpaolo si è inoltre impegnata a richiedere la certificazione dei target di riduzione delle emissioni alla "Science Based Target initiative" (SBTi), partnership tra CDP, United Nations Global Compact (UNGC), World Resources Institute (WRI) e WWF. SBTi certifica i target come "science based" se essi sono in linea con le ultime evidenze scientifiche per raggiungere gli obiettivi dell'Accordo di Parigi, ossia limitare il riscaldamento globale ben al di sotto dei 2°C rispetto ai livelli pre-industriali, proseguendo al contempo gli sforzi per limitare l'aumento a 1,5°C.

Con riferimento alle emissioni proprie, oltre ad aver già ottenuto una loro riduzione del 60% nel 2020 rispetto ai livelli del 2008, Intesa Sanpaolo, all'interno del Piano di Impresa 2022-2025, si è posta l'obiettivo di arrivare a zero emissioni nette già nel 2030 con il 100% di energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili a livello di Gruppo (livello già raggiunto nelle filiali e palazzi con sede in Italia nel 2021).

L'importanza del cambiamento climatico si riflette anche nella protezione e ripristino del "capitale naturale". In tale ottica, il Piano di Impresa 2022-2025 prevede l'impegno di Intesa Sanpaolo ad adottare una specifica policy sulla biodiversità e piantare 100 milioni di alberi direttamente e attraverso dei finanziamenti dedicati a favore dei clienti.

Nel 2021 Intesa Sanpaolo è stata anche impegnata nelle attività collegate alla "Guida sui rischi climatici e ambientali", pubblicata dalla Banca Centrale Europea a Novembre 2020, contenente tredici aspettative riconducibili a quattro macro-ambiti: business models & strategy, governance & risk appetite, risk management e disclosure. Per ciascuna aspettativa sono stati organizzati dei workshop dedicati a cui hanno partecipato le competenti strutture del Gruppo. Sono stati quindi redatti un "self-assessment" rispetto alle tredici aspettative ed un "Action Plan" che comprende le attività/progetti in corso e pianificati dal Gruppo. Tali documenti sono stati trasmessi alla Banca Centrale Europea a seguito dell'esame da parte dei competenti Organi Aziendali.

Intesa Sanpaolo supporta inoltre la "Task Force on Climate-related Financial Disclosures" (TCFD) dal 2018 e da allora fornisce la disclosure sul cambiamento climatico all'interno della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria. Nel 2021, il Gruppo ha inoltre pubblicato il suo primo TCFD Report [i], a cui si rimanda per una rappresentazione dettagliata della governance, strategia, gestione dei rischi, metriche e target con riferimento al climate change.

## PARTECIPAZIONE A GRUPPI DI LAVORO IN TEMA CLIMATE CHANGE

Nel 2021 Intesa Sanpaolo ha partecipato, insieme ad altre 48 istituzioni finanziarie, alla fase tre del progetto TCFD Banking Pilot coordinato da Unep FI; il Gruppo era già stato coinvolto nella fase 2 del pilota iniziata nel 2019. Il programma è stato diviso in due parti: i) TCFD roadmap, più formativa, utile per comprendere e approfondire i temi legati ai rischi climatici e alle relative "disclosure"; ii) diversi "target modules" focalizzati su specifiche tematiche, come "Climate Stress Testing" e "Sectoral Climate Risks". In tale contesto, Intesa Sanpaolo ha elaborato un case study collegato al modulo "Landscape Review", la cui pubblicazione è prevista nel primo trimestre del 2022. Scopo dello studio è quello di indagare gli effetti derivanti dal rischio inondazione su un piccolo campione del portafoglio mutui di Intesa Sanpaolo in Italia (1.200 posizioni, dislocate in 85 province italiane). Sono stati utilizzati gli scenari dell'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) più impattanti per il rischio fisico, in particolare il Representative Concentration Pathways (RCP) 6.0, scenario di stabilizzazione, e RCP 8.5, scenario Business as usual.

A seguito dell'adesione a ottobre 2021 alla Net Zero Banking Alliance (NZBA), Intesa Sanpaolo partecipa alle Task force Financing & Engagement e Data & Methodologies, organizzate da UNEP FI e

dedicate alle banche che fanno parte dell'Alliance, finalizzate a facilitare l'implementazione delle attività necessarie al raggiungimento del target Net Zero.

Sempre in ambito Net Zero, a partire da Febbraio 2022, il Gruppo partecipa anche al Financial Institution Transition Plans Workstream organizzato dalla Glasgow Financial Alliance for Net-Zero (GFANZ) per supportare lo sviluppo e l'efficace implementazione, da parte delle istituzioni finanziarie, di piani di transizione ambiziosi e credibili di zero emissioni nette.

## PIANI PER LA RIDUZIONE DELLE PROPRIE EMISSIONI

In coerenza agli impegni assunti dal Gruppo in tema di responsabilità ambientale, sin dal 2009 Intesa Sanpaolo ha elaborato obiettivi di medio-lungo termine attraverso la predisposizione di specifici piani di azione. Il primo Piano Ambientale di Intesa Sanpaolo ha coperto il periodo 2009-2013, cui ha fatto seguito quello relativo al 2013-2016. Entrambi i Piani si sono posti obiettivi misurabili in tema di risparmio energetico, di risparmio economico e di abbattimento delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Il perimetro di interesse, limitato all'Italia nel primo Piano, si è ampliato nel tempo con l'inclusione delle Banche Estere.

Nel 2017 è stato predisposto un nuovo Climate Change Action Plan con obiettivi al 2022 e al 2037 in cui il Gruppo declina target di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> legate alle proprie attività, prendendo come anno di riferimento il 2012. Il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi fissati è stato effettuato con cadenza annuale da parte della struttura ESG&Sustainability. Di seguito i risultati ottenuti nel 2021:

- a fronte di un obiettivo di riduzione delle emissioni assolute riconducibili ai consumi energetici (diretti ed indiretti) del 37% (obiettivo da raggiungere nel 2022 rispetto alle emissioni del 2012), si è raggiunta una riduzione del 33%. Tenendo in considerazione che la riduzione del 2020 (43%) è stata caratterizzata in via eccezionale dagli ampi periodi di lockdown dovuti all'emergenza COVID-19, il decremento registrato nel 2021 risulta comunque in linea con il dato del 2019 (33%). Va segnalato però che i dati del 2021 tengono in considerazione anche l'ampliamento del perimetro di rendicontazione dovuto all'ingresso del Gruppo UBI Banca e i dati di riferimento del 2012 non tengono conto delle variazioni di perimetro intervenute negli anni (baseline costante);
- l'obiettivo, rivisto nel 2020, di acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile pari all'89% entro la fine del 2022 è stato pressoché raggiunto (~88% di energia elettrica rinnovabile acquistata sul totale dell'energia elettrica acquistata);
- l'obiettivo di mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico, tenuto conto dei vincoli e delle caratteristiche del patrimonio immobiliare, oltre i 1.000 MWh annui è stato conseguito: nel 2021 l'autoproduzione del Gruppo Intesa Sanpaolo è stata pari a 1.361 MWh.

In considerazione dell'adesione, ad ottobre 2021, alla Net-Zero Banking Alliance e della sempre maggiore rilevanza strategica rivestita dal tema delle emissioni di CO<sub>2</sub>, Intesa Sanpaolo ha fissato al 2030 l'obiettivo Net Zero per le emissioni proprie con un acquisto di energia da fonti rinnovabili pari al 100% a livello di Gruppo. L'obiettivo di riduzione delle emissioni rispetta inoltre i requisiti di SBTi.

Al fine di supportare il processo decisionale volto alla definizione dei target di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> applicabili al 2030, la Direzione Centrale Tutela Aziendale ha avviato e condotto un processo di ingaggio di tutte le funzioni interne del Gruppo interessate, volto ad identificare il potenziale complessivo di riduzione delle emissioni Scope 1 e 2. Il processo di redazione del nuovo Piano di riduzione delle proprie emissioni – Own Emissions Plan – ha visto coinvolte, oltre alla Direzione Centrale Tutela Aziendale, alla Direzione Financial Market Coverage e alla Direzione Strategic Support, la Direzioni Centrali Immobili e Logistica, la Divisione International Subsidiary Banks, la Divisione IMI CIB, le Aree di Governo Chief Operating Officer e Chief IT, Digital and Innovation Officer, nonché la Divisione Banca dei Territori e le Divisione Insurance, Asset Management e Private Banking.

## EMISSIONI ATMOSFERICHE

Le emissioni di gas ad effetto serra che il Gruppo Intesa Sanpaolo rendiconta in CO<sub>2</sub> equivalente, in coerenza con lo standard internazionale GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol), sono relative a:

- emissioni dirette Scope1, riferite all'utilizzo di combustibili per il riscaldamento e la flotta;
- emissioni indirette Scope2, per la climatizzazione centralizzata, il teleriscaldamento e l'energia elettrica.

L'impegno della Banca per il contenimento delle emissioni di CO<sub>2</sub> si concretizza nella realizzazione dell'Own Emissions Plan che identifica specifiche azioni di medio-lungo termine volte alla riduzione dei propri consumi di gas naturale, gasolio ed energia elettrica tradizionale. Inoltre, la strategia di riduzione delle proprie emissioni Scope 1 e 2, che considera anche l'utilizzo e la composizione della flotta aziendale in un'ottica di miglioramento

continuo della performance ambientale in termini di emissioni, ha registrato importanti risultati nella riduzione dei consumi energetici in linea con gli obiettivi fissati dal piano.

Prendendo in considerazione i dati per l'intero 2020 del Gruppo UBI Banca, nonostante il 2020 e il successivo 2021 siano risultati essere anni anomali dal punto di vista dei consumi in considerazione dell'emergenza dovuta al COVID-19, il 2021, grazie a un'attenta gestione dei consumi, ha comunque confermato il trend di riduzione dei consumi elettrici attestandosi ad un -9% rispetto all'anno precedente.

Dal punto di vista dell'energia termica va segnalato che le temperature medie del 2021 sono state più basse rispetto al 2020 e quindi i consumi di gas e gasolio, in determinati periodi dell'anno, sono stati maggiori. Nonostante ciò, il trend vede una riduzione globale dell'8%.

Le emissioni correlate alla flotta risultano invece in controtendenza (+9%) in considerazione delle maggiori azioni sul territorio rispetto al 2020, che aveva registrato ampi periodi di lockdown.

A livello complessivo le emissioni di gas ad effetto serra di Scope1 + Scope2 Market-based risultano in diminuzione del 4%\*: tale risultato è stato ottenuto attraverso un continuo miglioramento in termini di efficienza energetica e, in parte, anche dalla riorganizzazione commerciale avvenuta nel corso dell'anno (cessione delle filiali ex Gruppo UBI e chiusure per accorpamenti).

Nonostante la riduzione del numero di addetti (-8%) e delle superfici (-5%), i relativi parametri Scope 1+Scope 2 risultano essere in leggero aumento in quanto le diminuzioni del numero di addetti e delle superfici si sono concentrate nel secondo semestre condizionando il rapporto complessivo delle emissioni annuali.

Inoltre, il Gruppo Intesa Sanpaolo non si limita solamente alla rendicontazione delle emissioni Scope 1 e 2, ma si impegna anche a rendicontare le emissioni indirette Scope3, legate ad attività dell'azienda ma non controllate direttamente dalla stessa (carta, rifiuti, macchine d'ufficio, ecc.).

## EFFICIENZA E OTTIMIZZAZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI

Nonostante i vincoli operativi dettati dall'emergenza pandemica, che ha notevolmente ridotto le azioni di efficienza energetica normalmente effettuate nel Gruppo, come ogni anno sono state messe in atto una serie di iniziative volte alla riduzione dei consumi energetici. In particolare, in Italia, sono stati portati a termine alcuni interventi di efficientamento energetico e ammodernamento degli impianti con una stima di risparmio energetico annuo pari a 1.985.000 KWh e di riduzione delle emissioni potenziali annue di CO<sub>2</sub> pari a 470 t.

La riduzione delle proprie emissioni avviene in primis attraverso un'attenta gestione dei propri consumi e una riduzione della domanda di energia attraverso la realizzazione di azioni di ottimizzazione ed efficienza energetica. Nel corso del 2021 è stata emanata la normativa interna relativa al "Green Banking Procurement" che dedica in modo specifico un capitolo apposito all'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile e alla ristrutturazione di immobili con criteri ambientali. La Regola identifica infatti i criteri ambientali minimi da rispettare per la ristrutturazione degli immobili, tenuto comunque conto di quanto previsto dalla normativa locale e della tecnologia presente nel Paese di riferimento. In generale, ovunque possibile, si prevede l'utilizzo di prodotti dotati di certificazioni attestanti il basso impatto ambientale (quali, ad esempio, Ecolabel, EPD, NF Environnement, SEI, EMAS). Inoltre, da alcuni anni la gestione ed il governo dei consumi energetici degli immobili del perimetro Italia viene gestita da una piattaforma centralizzata, denominata Sigi Energia, collegata a sensori installati negli edifici (datalogger e sonde di temperatura). Nel corso dell'anno 2021 la gestione centralizzata è stata estesa, integrando i circa 600 immobili di provenienza UBI dotati di impianti di monitoraggio dei consumi elettrici. Questa importante integrazione dei sistemi di monitoraggio ex UBI ha consentito di estendere gli algoritmi già sperimentati negli anni scorsi per ottenere un sistema di alert che identifica tempestivamente le aree di ottimizzazione, ed invia in automatico la richiesta di intervento al manutentore per agire tempestivamente e prevenire eventuali derive dei consumi.

### L'IMPATTO DEL COVID-19

Nel corso del 2021 si è proseguito ad applicare nei luoghi di lavoro del Gruppo Intesa le regole di prevenzione dettate dalla pandemia dovuta al COVID-19. Le Filiali del Gruppo Intesa Sanpaolo sono rimaste sempre operative, con alcune limitazioni di orario soprattutto nel primo semestre 2021. 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.

L'obiettivo di garantire la massima sicurezza dei collaboratori negli spazi aziendali e contrastare il rischio di contagio da COVID-19 è 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.

\* Emissioni Scope 1 e 2 Market-based del Gruppo Intesa Sanpaolo con il Gruppo UBI Banca per l'intero anno 2020 pari a 83.665 tCO<sub>2</sub>e (49.951 Scope1 + 33.714 Scope2 Market-based).

Con riferimento ai grandi edifici, che presentano dati numerosi e complessi, nell'anno 2021 è proseguita l'implementazione della piattaforma di monitoraggio dei consumi sviluppata in collaborazione con Microsoft presso sei grandi immobili di cui tre Centri Elaborazioni Dati.

## CONSUMO E PRODUZIONE DI ENERGIA RINNOVABILE

Oltre alle azioni di efficienza energetica volte a ridurre il proprio impatto ambientale, il Gruppo Intesa Sanpaolo si è impegnato, laddove possibile, nel produrre l'energia elettrica attraverso l'installazione di impianti fotovoltaici e ad acquistare energia elettrica da fonte rinnovabile. Il consumo totale di energia elettrica da fonte rinnovabile ha raggiunto circa l'87% del consumo totale della stessa.

L'autoproduzione di energia da fonte rinnovabile proviene dagli impianti fotovoltaici installati in Italia, 9 di taglia inferiore ai 20 kWp e 10 di grandi dimensioni, e da due impianti in Slovenia. Nel 2021 l'autoproduzione del Gruppo Intesa Sanpaolo è stata pari a 1.361 MWh con un risparmio economico generato dal mancato acquisto di energia elettrica pari a circa 243.000 euro, ed un totale di CO<sub>2</sub> evitata pari a 642 tonnellate.

Nelle società del Gruppo del perimetro Italia, incluse le sedi estere di Intesa Sanpaolo e di alcune Società italiane, l'acquisto di energia da fonte rinnovabile copre circa il 99%. Considerando esclusivamente le filiali e gli immobili presenti sul territorio italiano, tale percentuale raggiunge il 100%.

All'estero l'utilizzo di energia da fonte rinnovabile, nonostante le limitazioni imposte da alcune legislazioni nazionali, è in costante aumento. Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia) anche quest'anno ha azzerato le proprie emissioni con l'acquisto del 100% di energia da fonte idroelettrica, Privredna Banka Zagreb (Croazia) acquista circa il 60% della propria energia elettrica da fonte rinnovabile e Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg il 23%.

Anche le seguenti banche estere utilizzano energia elettrica da fonte rinnovabile grazie al mix energetico nazionale: Intesa Sanpaolo Bank Albania in Albania (100%), Banca Intesa Beograd in Serbia (29%), VÚB Banka in Slovacchia (20%) e CIB Bank in Ungheria (11%).

## MOBILITY

Nell'ambito della Direzione Affari Sindacali Politiche del Lavoro, il Mobility Management è la funzione dedicata ad agevolare gli spostamenti casa-lavoro dei collaboratori, per migliorarne la qualità e per favorire modalità di trasporto sostenibili. L'impegno è di tradurre in azioni concrete quanto emerso dall'ascolto dei collaboratori, al fine di proporre un articolato ventaglio di opzioni per gli spostamenti quotidiani e declinare le azioni dei Piani di Spostamento Casa Lavoro.

Il 2021 è stato un anno ricco di novità legislative, che hanno portato Intesa Sanpaolo ad aumentare notevolmente il novero delle città oggetto di analisi, passando nello specifico da 12 a 27 piazze coinvolte.

L'organizzazione del Gruppo prevede, oltre alla nomina per legge del Mobility Manager, l'individuazione di un team di coordinamento e di un Referente Territoriale della Mobilità per ogni singola città, così da garantire un presidio dei temi in linea con la capillarità.

I principali obiettivi perseguiti dal Gruppo per rispondere alla normativa, in merito alla riduzione dell'uso del mezzo di trasporto privato individuale e delle emissioni di CO<sub>2</sub> sono:

- diffusione del Lavoro e della Formazione Flessibile, che coniugano in modo innovativo la gestione della vita privata con le esigenze organizzative aziendali;
- sottoscrizione di un accordo sindacale in materia di mobilità;
- piattaforma Mobility Office, attraverso la quale viene promosso l'uso dei mezzi di trasporto pubblico per alcune città, fornendo ai collaboratori la possibilità di richiedere abbonamenti annuali direttamente dalla propria postazione di lavoro, con opzione di rateizzazione mensile e fruendo di tariffe agevolate ove previste;
- servizio di navette aziendali per supportare la mobilità in alcune sedi non servite dal trasporto pubblico locale (si stimano oltre 1.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate in Italia);
- servizio di car pooling aziendale, una modalità di spostamento basata sulla condivisione dell'auto privata da parte di più persone che hanno percorsi ed orari compatibili. L'obiettivo è condividere quotidianamente l'auto nel percorso casa-lavoro per migliorare la qualità degli spostamenti, risparmiare sulle spese di trasporto, ridurre il traffico, l'inquinamento e gli incidenti;
- sviluppo di servizi in sharing (car, scooter, monopattini e bike). In Italia, l'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI) ha attivato convenzioni con i principali network in numerose città;
- costante impegno nella gestione e nel rinnovamento della flotta aziendale secondo criteri di scelta che promuovono il rispetto dell'ambiente. Ad esempio, i modelli proposti da policy ad uso promiscuo sono stati integrati con ulteriori veicoli ad alimentazione ibrida plug-in; il rinnovo della flotta in pool ha visto l'introduzione di un numero importante di veicoli ad alimentazione totalmente ibrida e la dotazione di alcune auto elettriche;
- incentivazione alla mobilità leggera, attraverso diverse iniziative, quali la possibilità di ricoverare, all'interno

degli spazi aziendali, bici pieghevoli e/o monopattini, un programma di installazione di rastrelliere per il ricovero di bici tradizionali e a pedalata assistita e contributi dedicati a cura di ALI;

- sviluppo della comunicazione da remoto per le attività di ascolto e per quelle di lavoro, con l'utilizzo massivo di Skype for Business e Teams, in sostituzione di spostamenti casa-lavoro e trasferte.

Compatibilmente alle misure di distanziamento sociale connesse alla pandemia, nel perimetro banche estere, sono proseguiti i servizi di navette aziendali in Bank of Alexandria (Egitto) e soluzioni di car pooling e di condivisione delle auto aziendali e/o private, attive in Intesa Sanpaolo Bank (Albania), CIB Bank (Ungheria), Banca Intesa Beograd (Serbia), Pravex Bank (Ucraina), Intesa Sanpaolo Bank Romania, Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), Intesa Sanpaolo Banka Bosna i Hercegovina e in VÚB Banka (Slovacchia). Inoltre, in CIB Bank, dal 2018, è stato sottoscritto un contratto per l'utilizzo del car sharing che si avvale esclusivamente di auto elettriche;

## GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE

Il Codice Etico, le Regole in materia ambientale ed energetica e le Regole in materia di Green Banking Procurement individuano fra le responsabilità del Gruppo l'attenta valutazione delle conseguenze della sua attività sugli ecosistemi e la riduzione della propria impronta ecologica. Per questo motivo, una gestione responsabile delle risorse risulta prioritaria per il Gruppo Intesa Sanpaolo al fine di mitigare il proprio impatto sull'ambiente.

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

Intesa Sanpaolo ha implementato e mantiene attivo un Sistema di Gestione Integrato (Salute e Sicurezza, Ambiente ed Energia) certificato annualmente secondo gli standard ISO 14001, 50001 e 45001 da parte di un ente terzo internazionale. Il Sistema, che è applicato in tutte le filiali e i palazzi dislocati sul territorio italiano, prevede un continuo processo di monitoraggio degli obiettivi ed è sottoposto anche a verifiche interne per valutare il livello di performance raggiunto rispetto a quanto atteso.

Le seguenti funzioni aziendali sono coinvolte nell'applicazione del Sistema e partecipano ognuna per gli ambiti di competenza: la Direzione Centrale Tutela Aziendale come struttura responsabile del coordinamento, 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.

In occasione dell'annuale riunione di Riesame, l'Alta Direzione valuta 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 inoltre valutati il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi, i risultati delle verifiche interne, di quelle effettuate dall'ente terzo per il mantenimento della certificazione, 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.

Inoltre, con riferimento alle Banche estere, CIB Bank, impegnata nell'approvvigionamento e nell'uso responsabile di beni e servizi conformi alle normative in materia di protezione e conservazione dell'ambiente, grazie alle azioni svolte in materia energetica, ha mantenuto la propria certificazione ISO 50001 applicata a tutti i propri immobili del territorio ungherese anche nel 2021.

## CARTA, TONER E CANCELLERIA

Gli eventi straordinari occorsi nel 2020 e 2021 hanno indotto cambiamenti significativi nelle abitudini e modi di lavorare, ad esempio attraverso la diffusione dello smart working. Inoltre, è migliorata la consapevolezza delle persone nel minor uso di carta. Paragonando i dati 2021 e 2020 su un medesimo perimetro (Gruppo Intesa Sanpaolo incluso Gruppo UBI), si evidenzia la continua frenata sia come dato assoluto (-12% rispetto al 2020), sia come parametro per addetto (-4% rispetto al 2020).

Grazie alle varie azioni di dematerializzazione portate a termine negli ultimi cinque anni, nel 2021 si è avuto un risparmio di carta di circa 3.271 tonnellate, corrispondenti a 4.457 t di CO<sub>2</sub> evitata e un risparmio teorico economico di circa 5,7 milioni di euro. Anche per il toner continua il trend di riduzione degli acquisti (-6% rispetto al 2020 in dato assoluto e a perimetro costante).

Hanno contribuito al raggiungimento di questi risparmi sia azioni avviate nei confronti della clientela, sia azioni interne.

In Italia è proseguito il processo di dematerializzazione dei contratti che, oltre ai contratti bancari, alle operazioni

di investimento, alle operazioni allo sportello, ai prodotti e servizi bancari legati alla previdenza e all'operatività di post-vendita sul contratto POS, nel corso del 2021, è stato esteso a ulteriori prodotti e servizi dedicati alle persone giuridiche. Tali sviluppi denotano una progressiva estensione dell'operatività dematerializzata nell'ambito delle persone giuridiche, che verrà ulteriormente ampliata nell'arco del 2022. La nuova customer experience semplice e innovativa offerta ai clienti, data dall'utilizzo della firma grafometrica o digitale remota per la sottoscrizione dei documenti contrattuali in tutte le filiali della Banca, consente di eliminare l'operatività su carta e di migliorare l'efficienza dei gestori, attraverso una notevole semplificazione dei processi interni di gestione e archiviazione del cartaceo. La creazione di un archivio documentale digitale agevola l'archiviazione stessa, la ricerca dei documenti e ne garantisce una migliore conservazione, secondo la normativa vigente, azzerando le tempistiche di back office. Ulteriori spinte alla digitalizzazione sono avvenute sia nel rapporto Imprese-Banca, dove sono state implementate nuove funzionalità di firma da remoto dei contratti nel portale Inbiz del Corporate Banking, sia nell'operatività della società del Gruppo SIREF Fiduciaria (Società Italiana di Revisione e Fiduciaria) verso la clientela. Anche alcune filiali estere del Gruppo, quali Londra, Hong Kong, Shanghai e Varsavia, hanno avviato azioni di dematerializzazione dei documenti contabili verso la propria clientela.

Nel 2021 è proseguito il processo di trasformazione digitale anche nelle filiali del perimetro delle International Subsidiary Banks. Il progetto "Digical ABC" ha permesso l'adozione di un unico applicativo di filiale in 6 banche - Privredna Banka Zagreb (Croazia), VÚB Banka (Slovacchia), Intesa Sanpaolo Bosna i Hercegovina, CIB Bank (Ungheria), Intesa Sanpaolo Bank (Slovenia), Intesa Sanpaolo Bank Albania - che ha ottimizzato le attività del gestore e reso i processi di vendita completamente paperless, condividendo i contenuti informativi e commerciali tramite il tablet (Danube) e con la raccolta della firma digitale, creando così un'esperienza multicanale ed aumentando il coinvolgimento del cliente. Il risparmio di carta è aumentato ulteriormente grazie a nuove progettualità avviate in CIB Bank e Intesa Sanpaolo Bank Albania nel corso del 2021. Anche in Pravex Bank (Ucraina) sono state avviate azioni di dematerializzazione dei contratti verso la clientela.

In continuità con il programma triennale per la digitalizzazione di tutti i sistemi e servizi HR di Gruppo (terminato nel 2020), è proseguito anche nel 2021 il processo di dematerializzazione delle comunicazioni destinate ai dipendenti (progetto Smart HR), incluse le lettere di eventi legate alla fusione con il Gruppo UBI.

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, l'introduzione delle nuove Regole ha avviato un processo virtuoso di acquisto di materiali a basso impatto ambientale in tutto il Gruppo. In totale nel 2021 sono state acquistate circa 38 tonnellate di cancelleria ecosostenibile, di cui 31 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 molto residuale alla produzione del freddo per la climatizzazione.

Nel 2021 il consumo di acqua pro capite del Gruppo è risultato pari a 18 metri cubi per addetto, un dato sostanzialmente in linea con l'anno precedente.

## MONITORAGGI AMBIENTALI E GESTIONE SOSTANZE PERICOLOSE

Nel Gruppo Intesa Sanpaolo particolare importanza viene data ai monitoraggi ambientali ed alla gestione delle sostanze pericolose per l'ambiente. Nel 2021, 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 delle soglie di azione più restrittive rispetto alle precedenti, la Direzione Centrale Tutela Aziendale effettua campagne di misurazione della concentrazione media annua del gas al fine di garantire i massimi livelli di salubrità degli ambienti per dipendenti e clienti. 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. Ove necessario l'Esperto di Radioprotezione effettua una Valutazione di Dose Efficace per la verifica del rispetto del limite massimo di riferimento per essa prevista. Nel 2021 non si evidenziano situazioni di superamento di quest'ultimo limite.

Allo stesso modo, sebbene l'attività svolta dai dipendenti di Intesa Sanpaolo non li esponga di fatto a polveri e materiali contenenti amianto, anche nel 2021 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 2021 sono inoltre proseguiti, in Italia, i 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 anche nel 2021: 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. Di particolare attenzione lo smaltimento in Italia delle macchine d'ufficio: le stesse, prima di diventare rifiuto, vengono sottoposte a un attento processo di riutilizzo.

Durante la fase emergenziale dovuta al COVID-19, presso le Filiali e i Palazzi del Gruppo si è inoltre posta la necessaria attenzione allo smaltimento dei dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti, etc.), secondo la legislazione vigente.

Nel 2021 l'integrazione tra il Gruppo Intesa Sanpaolo e il Gruppo UBI ha visto l'accorpamento di numerose filiali ed alcuni Palazzi e la conseguente dismissione di un gran numero di archivi cartacei ed ulteriore materiale. I rifiuti speciali prodotti dal Gruppo sono risultati quindi in aumento pari a circa 5.380 tonnellate.

La gestione dei rifiuti del Gruppo Intesa Sanpaolo, inclusa la raccolta, il trasporto, il recupero e lo smaltimento presso siti esterni all'organizzazione, viene svolta da parte di soggetti terzi nel rispetto di quanto previsto dalle norme di riferimento e dalla legislazione vigente. Soltanto il 5,8% dei rifiuti prodotti è destinato allo smaltimento (il 4,6% viene conferito in discarica), mentre oltre il 94% viene valorizzato attraverso operazioni di preparazione al riutilizzo, recupero o riciclo.

## **GREEN PROCUREMENT DELLE MACCHINE DI UFFICIO**

Sulla base di quanto previsto dalle "Regole in materia di Green Banking Procurement" emanate a giugno 2021, le Strutture che si occupano di acquisto di macchine da ufficio (fotocopiatrici, stampanti, computer da tavolo, monitor per computer e stand alone, notebook e ATM/ MTA) si impegnano ad applicare criteri di acquisto e utilizzo responsabile delle apparecchiature. Nel 2021 sono state acquistate centralmente le seguenti principali categorie di macchine da ufficio con le relative percentuali di quelle soggette alle valutazioni in base ai criteri del Green Banking Procurement: notebook 100%, mini-desktop 100%, desktop 100%, cash in cash out 100%, ATM/MTA 100%, monitor 29%, stampanti 84%.

In ottica di valorizzazione degli aspetti di sostenibilità, vengono considerate sia le normative di legge e i vigenti requisiti di conformità in materia, sia specifici criteri di valutazione ambientale.

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



Tutela dei diritti umani

# Tutela dei 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.
Persone del Gruppo	Salute e sicurezza dei lavoratori e contrasto alle condizioni di disagio e stress	pag. 175
Persone del Gruppo	Contrasto alle molestie del personale	pag. 165
Persone del Gruppo	Libertà di associazione sindacale	pag. 157
Persone del Gruppo	Non discriminazione, pari opportunità ed equa retribuzione	pag. 165
Persone del Gruppo	Vita familiare attraverso politiche di conciliazione casa-lavoro	pag. 170
Persone del Gruppo	Salvaguardia della sicurezza sociale tramite la previdenza complementare	pag. 170
Clienti	Politiche e soluzioni per il contrasto alle rapine	pag. 102
Clienti/Persone del Gruppo	Privacy dei dati personali e sensibili	pag. 90
Clienti	Inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili	pag. 117
Fornitori	Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura	pag. 210
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. 57
Comunità	Vita culturale e attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani	pag. 143
Ambiente	Tutte	pagg. 180;195

## PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

I Principi Guida su Imprese e Diritti Umani dell'ONU, approvati nel 2011, sanciscono il dovere dello Stato di proteggere i diritti umani, il dovere delle imprese di rispettarli ovunque esse operino (indipendentemente dalla capacità o volontà degli Stati di adempiere ai loro obblighi) e la necessità di rafforzare l'accesso ad appropriati ed efficaci rimedi per le vittime di abuso da parte delle imprese.

Le imprese, infatti, possono generare attraverso la propria attività diversi impatti in materia di diritti umani: positivi, come l'offerta di servizi innovativi che migliorano la qualità della vita delle persone; o negativi, come lo sfruttamento dei lavoratori o il trasferimento forzato di persone o intere comunità. Inoltre, le aziende possono essere coinvolte indirettamente in violazioni compiute da altre imprese o Stati.

Un'istituzione finanziaria come Intesa Sanpaolo, con il suo ruolo di intermediario, attiva una catena di valore che coinvolge molteplici individui, enti, imprese, Stati. Per questo motivo, oltre al rispetto della normativa di riferimento cui è soggetta in tutti i paesi in cui opera, è impegnata a individuare, mitigare e ove possibile prevenire, le potenziali violazioni dei diritti umani legate alle proprie attività, come raccomandato dai Principi Guida su Imprese e Diritti Umani dell'ONU.

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Il Gruppo ha adottato una specifica policy in materia di diritti umani, approvata dal Consiglio di Amministrazione a dicembre 2017, nella quale riprende i principi già presenti nel Codice Etico traducendoli in impegni concreti.

Indicatori	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020	2021
Infortuni sul lavoro	268	173	194
Collaboratori iscritti a un sindacato (% sul totale)*	64,8%	64,2%	66,2%
Collaboratori in part-time (% sul totale)	11,9%	12,2%	12,8%
Collaboratori abilitati al lavoro flessibile	~17.250	~65.500	~78.000
Segnalazioni al Codice Etico per presunte discriminazioni	12	6	11
Cause in essere per mobbing**	2	3	3
Segnalazioni per presunte violazioni al Codice Privacy (Italia)	77	101	140
Rapine - Numero di eventi ogni 100 sportelli	0,46	0,12	0,07
Fornitori iscritti al Supplier Gate*** (n.)	5.569	7.352	10.058
Progetti sottoposti a screening Equator Principles****: Numero	11	10	19
Importo accordato (milioni di euro)	825	1.182	1.428
Liberalità gestite a livello centrale che sono rivolte a categorie vulnerabili e svantaggiate (% sul totale)	95%	92%	99%

\* Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia. La % dei dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 77,3%.

\*\* 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 2021 l'importo accordato soggetto allo screening degli Equator Principles è risultato pari al 45,3% dell'accordato totale di project finance.

## LE POLITICHE AZIENDALI

Con la policy di Gruppo, Principi in materia di Diritti Umani, Intesa Sanpaolo dichiara di:

- impegnarsi a sostenere la tutela dei diritti umani secondo i principi affermati nella Dichiarazione Universale del 1948 e le successive convenzioni internazionali sui diritti civili e politici e sui diritti economici, sociali e culturali;
- riconoscersi nei principi stabiliti dalle convenzioni fondamentali dell'OIL (Organizzazione Internazionale sul Lavoro) e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto di lavoro forzato e minorile, la non discriminazione nell'occupazione;
- contribuire alla lotta contro la corruzione, sostenendo le linee guida dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e i principi anti-corruzione statuiti dalle Nazioni Unite nel 2003, anche mediante l'atteggiamento di "tolleranza zero" rispetto a eventuali episodi di corruzione.

## IL PROCESSO DI MONITORAGGIO DEI DIRITTI UMANI

L'implementazione e la progressiva estensione della tutela dei diritti umani viene monitorata da ESG & Sustainability attraverso:

- la verifica dell'attuazione e governo del Codice Etico di Gruppo, anche con una valutazione di parte terza in linea con lo standard internazionale UNI ISO 26000, con specifica evidenza degli ambiti riconducibili al tema dei diritti umani;
- la rendicontazione di sostenibilità, che prevede il coinvolgimento degli stakeholder e definisce gli obiettivi strategici ESG e climate e i relativi indicatori di misurazione, sottoposta alla certificazione di un auditor indipendente esterno al Gruppo.

Tenuto conto degli esiti del monitoraggio, Intesa Sanpaolo si impegna a:

- valutare la necessità di aggiornamento della policy;
- definire linee guida di intervento per prevenire e mitigare i possibili impatti negativi sui propri Stakeholder;
- emanare, se necessario, ulteriori documenti nell'ambito di specifici diritti e attività.

Come ulteriore garanzia per tutti gli stakeholder è attiva la casella del Codice Etico (codice.etico@intesasanpaolo.com) alla quale chiunque può segnalare eventuali inosservanze con garanzia di riservatezza e non ritorsione. Per quanto riguarda le segnalazioni pervenute nel 2021 riconducibili all'ambito dei diritti umani, si veda pag. 50.

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 2021 mostra, per alcune delle tematiche analizzate, un ulteriore incremento nella valutazione rispetto al 2020, 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, anche quest'anno, il Gruppo ha confermato il proprio impegno in azioni e misure volte a 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 2021 (per maggiori approfondimenti si rimanda alla pag. 22).

L'ambito dei diritti umani è stato verificato trasversalmente, interessando i seguenti temi:

Temi	Aspetti indagati	Rating medio dei temi 2020 (0-5)	Rating medio dei temi 2021 (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 4,0	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 4,2	Italia 5 Estero 4,8
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 5 Estero 4,7
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 4,7	Italia 4,9 Estero 4,8
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	Contributo dell'innovazione al miglioramento della qualità della vita delle persone	- -	Italia 5,0 Estero 4,2
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	Rispetto dei diritti umani in termini di inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili	Italia 5,0 Estero 4,2	Italia 5,0 Estero 4,5
Integrità nella condotta aziendale	Rispetto dei diritti delle persone in termini di tutela della privacy e rispetto delle norme giuslavoristiche	Italia 5,0 Estero 4,1	Italia 5,0 Estero 4,3
Investimenti e assicurazione sostenibili	Rispetto dei diritti umani negli investimenti	Italia 4,8 Estero 4,1	Italia 5,0 Estero 4,3
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	Rispetto dei diritti umani nei finanziamenti	Italia 5,0 Estero 4,1	Italia 5,0 Estero 4,4
Cambiamento climatico	Tutela del diritto delle "Generazioni Future" in termini di misure di protezione contro l'inquinamento e contro i rischi del cambiamento climatico, gestione responsabile delle risorse	Italia 5,0 Estero 4,1	Italia 5,0 Estero 4,2
Supporto alla comunità	Vita culturale e attività benefiche orientate al rispetto dei diritti umani	Italia 5,0 Estero 4,1	Italia 5,0 Estero 4,3

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.

Numerosi progressi sono stati fatti nel perimetro estero in particolare in relazione all'ambito dei collaboratori.



Gestione responsabile  
della catena di fornitura



# Gestione responsabile della catena di fornitura

## POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo, allo scopo di garantire che le relazioni con i fornitori e le politiche di acquisto possano creare le condizioni per favorire uno sviluppo economico attento alla tutela dell'ambiente e al rispetto dei diritti umani, ha accentrato presso la Capogruppo le attività di sourcing, monitoraggio normativo, qualifica e monitoraggio dei fornitori. Il Progetto di Razionalizzazione degli Acquisti realizzato dalla Direzione Centrale Acquisti ha uniformato il processo acquisitivo e le logiche di acquisto ai principi di ascolto, trasparenza, pari opportunità ed equità sanciti dal Codice Etico e ai criteri di responsabilità sociale e ambientale condivisi dal Gruppo, 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 (DCA) promuove politiche e best practice condivise in materia di acquisti per tutto il Gruppo, al fine di salvaguardare i principi di responsabilità etica, sociale e ambientale condivisi da Intesa Sanpaolo. Tale struttura, responsabile degli acquisti nell'ambito definito dalle Linee Guida e Regole in materia, presidia il processo acquisitivo assicurando la regolarità e la coerenza degli acquisti rispetto agli indirizzi consolidati nelle policy e nella normativa interna di riferimento, anche per il tramite di una soluzione applicativa denominata Supplier Gate, improntata all'eticità negoziale e al confronto competitivo delle caratteristiche (tecniche ed economiche) delle offerte presentate da fornitori e subfornitori. Nel corso del 2021 è proseguita la progressiva estensione dei moduli di vendor e di e-sourcing della suite Supplier Gate ad altre società estere del Gruppo Intesa Sanpaolo; a tendere si raggiungerà la copertura di tutte le società del Gruppo.

L'informatizzazione del processo di qualifica ha consentito altresì un monitoraggio continuativo, preciso e puntuale su tutte le posizioni considerate, anche allo scopo di contribuire al rafforzamento e all'efficientamento dell'attività di controllo e due diligence.

Nel 2021 il Modulo di Contract Management del Portale Fornitori, già allineato ai requisiti imposti dalle Linee Guida EBA, è stato utilizzato per il caricamento degli Accordi di Esternalizzazione in perimetro DCA.

In sede di iscrizione al Portale i fornitori prendono visione del Codice Etico di Intesa Sanpaolo e successivamente, in caso di stipula del contratto di fornitura o servizio, assumono l'impegno anche per i propri esponenti, dipendenti, collaboratori e subfornitori di rispettare, nell'esecuzione dell'incarico conferito, i principi contenuti nel Codice in quanto a sé riferibili. Devono inoltre prendere visione anche del Modello di organizzazione, gestione e controllo (D.Lgs.231/2001) e del Codice Interno di Comportamento di Gruppo.

La valutazione dei fornitori che si sono iscritti tiene conto, non solo delle caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative di ciascun fornitore, ma include anche accertamenti sull'etica del business, sul rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dell'ambiente, sulla scorta di quanto dichiarato attraverso la compilazione di specifici questionari e/o il possesso di determinate certificazioni. Se il risultato di questa valutazione è positivo i fornitori sono qualificati nell'Albo Fornitori di Gruppo e possono essere invitati agli eventi acquisitivi. Nel 2020 erano circa 6.000 i fornitori che avevano completato la procedura d'iscrizione al Supplier Gate. A fine 2021, non tenendo in considerazione l'ex Gruppo UBI, risultano avere completato la procedura di iscrizione al Supplier Gate circa 6.770 fornitori, su complessivi 8.800 circa che avevano fatto domanda d'iscrizione. Dei 6.770 che hanno completato la procedura d'iscrizione, e quindi anche la compilazione dei questionari di sostenibilità ambientale e sociale, sono più di 4.000 quelli che risultano qualificati e idonei ad essere invitati ad eventi acquisitivi.

Durante il 2021 sono state avviate le analisi propedeutiche per l'ottimizzazione della survey e lo sviluppo e l'adozione di uno scoring ESG per i fornitori, con l'obiettivo di rafforzare l'applicazione di variabili ESG nella selezione, qualifica e gestione del parco fornitori, in coerenza con la strategia ESG di Gruppo.

## 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. I fornitori e terze parti che non soddisfano i requisiti minimi possono essere esclusi dalla qualifica. La procedura consente di attribuire un rating di responsabilità sociale e ambientale

(che sarà sostituito dallo scoring ESG di cui sopra) che può influenzare le scelte di individuazione dei migliori fornitori da coinvolgere negli eventi acquisitivi, in relazione alle specifiche esigenze aziendali. Nel corso del 2021, la Direzione Centrale Acquisti ha effettuato verifiche su un totale di circa 15.000 documenti caricati nel Supplier Gate.

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. 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.

Apposite clausole, inserite nei contratti utilizzati dalla Direzione Centrale Acquisti, prescrivono che i fornitori iscritti al Supplier Gate di Intesa Sanpaolo rispettino i principi contenuti nel Codice Etico e nel Codice Interno di Comportamento e si impegnino ad adottare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le misure idonee a prevenire condotte rilevanti ai sensi del D.Lgs.231/2001, della normativa in materia di antiriciclaggio e lotta alla corruzione, e, altresì a presentare, su richiesta, la documentazione comprovante il rispetto e il mantenimento degli obblighi assunti in materia socio-ambientale anche da parte di eventuali subaffidatari.

Le clausole contrattuali prescrivono in capo al fornitore l'obbligo di corrispondere al personale dipendente un trattamento economico, retributivo, normativo, previdenziale, assicurativo e le cautele antinfortunistiche non inferiori a quanto previsto nelle leggi, regolamenti o accordi collettivi applicabili (anche in relazione alla categoria e alla zona). Le condizioni contrattuali standard obbligano ciascun fornitore e l'eventuale subaffidatario 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.



Obiettivi strategici  
ESG e climate

## Obiettivi strategici ESG e climate

Alla luce dei risultati ottenuti nel precedente Piano di Impresa e dei principali trend che influenzeranno l'industria dei servizi finanziari e della protezione, Intesa Sanpaolo si impegna ad affrontare da leader i prossimi anni con l'obiettivo di continuare a generare valore per tutti gli stakeholder e allo stesso tempo costruire la Banca del futuro: profittevole, innovativa e sostenibile.

Nel Piano di Impresa 2022-2025 del Gruppo Intesa Sanpaolo rimane prioritaria una creazione di valore crescente e sostenibile con una solida distribuzione di valore per gli Azionisti, mantenendo una patrimonializzazione solida, perseguendo una strategia strutturale di riduzione dei crediti deteriorati per posizionarsi come una Banca Zero-NPL e mettendo a disposizione di tutti gli Stakeholder complessivamente oltre 520 miliardi di euro. Il Gruppo punta a rafforzare ulteriormente la leadership nelle tematiche ESG con una posizione ai vertici mondiali per impatto sociale e grande focus sul clima.

Per Intesa Sanpaolo continuano sempre a essere le Persone il fattore decisivo per il successo del Gruppo, contribuendo a rendere possibile la realizzazione degli obiettivi del Piano di Impresa.

Per quanto riguarda gli impegni su tematiche ESG, il Gruppo ha delineato una serie di obiettivi che si declinano nei seguenti ambiti di intervento:

### Supporto per far fronte ai bisogni sociali



Supporto alle persone in difficoltà

Promozione dell'inclusione educativa e dell'occupabilità giovanile

Assistenza alle persone anziane

Contributo totale attraverso investimenti e donazioni di circa €500 milioni per far fronte ai bisogni sociali

Espansione del programma cibo e riparo per i bisognosi effettuando circa 50 milioni di interventi per distribuire pasti, posti letto, medicine e vestiti

Lancio di programmi di occupabilità giovanile per oltre 3.000 giovani e coinvolgimento di più di 4.000 scuole e università in programmi di educazione inclusiva

Promozione di 3.000-4.000 abitazioni in social housing per i giovani in Italia (es. studenti, giovani lavoratori)

Creazione di circa 30 senior community hub per offrire, localmente, attività sociali/di svago e servizi sanitari e socio-assistenziali dedicati

Promozione di 3.000-4.000 abitazioni in social housing per i senior in Italia (e.g. senior con un reddito limitato, che vivono da soli)

## Sostegno all'inclusione finanziaria attraverso credito sociale



Credito al terzo settore

Supporto creditizio e servizi dedicati per le organizzazioni no-profit per promuovere iniziative territoriali che portano beneficio alle comunità e all'ambiente

Fund for Impact

Sostegno diretto alle persone che non possono accedere al credito attraverso i canali finanziari tradizionali, con programmi dedicati come "MAMMA@WORK", un prestito a condizioni fortemente agevolate per conciliare maternità e lavoro nei primi anni di vita dei figli, "Per Merito", la prima linea di credito non garantita dedicata a studenti universitari e XME StudioStation, prestiti alle famiglie per supportare l'apprendimento a distanza

Credito per la rigenerazione urbana

Programma dedicato alla rigenerazione urbana con investimenti in ospedali, mobilità smart, reti a banda larga, istruzione e infrastrutture sostenibili e di servizi

Credito alle persone vulnerabili

Supporto diretto alle persone vulnerabili e con difficile accesso al credito

Supporto alle famiglie colpite da calamità naturali attraverso prestiti agevolati

Partnership per erogare microcredito a privati o piccole imprese in difficoltà

Previsti Flussi cumulati di credito sociale per €25 miliardi nel periodo 2022-2025

## Continuo impegno verso la cultura



Due nuovi musei delle Gallerie d'Italia a Torino e Napoli<sup>1</sup> ed espansione degli spazi espositivi a Milano e Vicenza con un incremento complessivo da 14.200 Mq nel 2021 a 30.000 nel 2025

Programma pluriennale di originali mostre temporanee, laboratori didattici con le scuole e progetti di inclusione sociale dedicati alle categorie vulnerabili

Creazione di un centro d'eccellenza nelle nuove Gallerie d'Italia di Torino per la valorizzazione della fotografia

Programma "Restituzioni" dedicato al restauro e alla valorizzazione del patrimonio nazionale curato dalla Banca in collaborazione con il Ministero della Cultura

Formazione nelle professioni dell'arte e della cultura

Partnership con musei, istituzioni pubbliche/private nazionali e internazionali

Sponsorizzazione di attività e eventi culturali

(1) Trasformazione in sedi museali di Palazzo Turinetti in Piazza San Carlo a Torino e del Palazzo ex Banco di Napoli a Napoli.

## Promozione dell'innovazione



Sviluppo di progetti multidisciplinari di ricerca applicata (es. Intelligenza Artificiale, neuroscienze, robotica) attraverso la collaborazione con centri di ricerca d'eccellenza, promuovendo il trasferimento tecnologico e gli spin-off e creando asset intangibili e Intellectual property

Supporto alle startup ad alto potenziale fornendo servizi non finanziari (es. percorsi di accelerazione) e in connessione/con il supporto di fondi di venture capital, anche grazie a NEVA SGR

Supporto allo sviluppo di ecosistemi d'innovazione di respiro internazionale coordinando il network di relazioni con imprese, incubatori, centri di ricerca, università ed altri enti nazionali ed internazionali

Accelerazione della business transformation e supporto allo sviluppo di lungo termine delle corporate (es. scouting di nuove tecnologie), promuovendo il de-risking e la competitività attraverso programmi di Open Innovation

Diffusione di un mindset/una cultura in ambito innovazione attraverso eventi e nuovi format educativi

Sviluppo/supporto di circa 800 progetti di innovazione nel periodo 2022-2025

Investimenti di NEVA SGR in startup per circa €100 milioni

## Forte focus su iniziative per il clima e l'ambiente



Accelerazione verso emissioni Net-Zero

Emissioni Net-Zero nel 2050 per i portafogli prestiti e investimenti e per l'asset management e l'attività assicurativa.

Obiettivi allineati a net zero per il 2030 nei seguenti settori ad alta emissione<sup>2</sup> (target al 2030<sup>3</sup> rispetto alla baseline 2019<sup>4</sup>):

- oil&gas<sup>5</sup> (Scope 1,2,3): riduzione da 64 a 52-58 gCO<sub>2</sub>e/MJ;
- produzione di energia (Scope 1,2): riduzione da 214 a 110 kgCO<sub>2</sub>e/MWh;
- automotive (Scope 3): riduzione da 162 a 95 gCO<sub>2</sub>e/km;
- estrazione del carbone (politica di esclusione): riduzione dell'esposizione da €0,2mld a zero entro il 2025.

Obiettivo Net-Zero sulle emissioni proprie già nel 2030 con il 100% di energia acquistata da fonti rinnovabili a livello di Gruppo nel 2030

Protezione e ripristino del capitale naturale

Impegno a piantare più di 100mln di alberi, direttamente e con finanziamenti dedicati ai clienti

Adozione di una policy specifica sulla biodiversità

(2) Settori in linea con Net-Zero Banking Alliance; Scenario di riferimento: IEA Net-Zero 2050.

(3) Gli obiettivi potrebbero essere aggiornati nel tempo sulla base dell'evoluzione della metodologia di calcolo delle emissioni, degli aggiornamenti richiesti dalla NZBA, SBTi e dalla pubblicazione di nuove linee guida.

(4) Composizione del portafoglio al 30.6.21, ultimi dati disponibili sulle emissioni a fine 2019.

(5) Il Gruppo ha già adottato una politica per eliminare gradualmente l'oil&gas non convenzionale entro il 2030.

## Supporto ai clienti nella transizione ESG/climate



Credito sostenibile per i clienti Retail

Ulteriore impulso al credito sostenibile per i clienti Retail con particolare attenzione alla transizione ecologica

Supporto alle PMI/Corporate nel percorso verso la sostenibilità

Rafforzamento del credito sostenibile alle PMI/Corporate

Circular economy Lab dedicato e Partner strategico di Ellen Macarthur Foundation

Più di dodici Laboratori ESG, almeno uno in ogni Direzione Regionale, con circa 100 specialisti ESG dedicati, in collaborazione con partner specializzati per supportare le PMI/Corporate nella transizione ESG

Piattaforma Skills4ESG per la formazione e il coinvolgimento dei clienti

Supporto della transizione ecologica: €88 miliardi di nuovo credito per la green economy, circular economy e transizione verde (€76 miliardi di crediti allineati al PNRR<sup>6</sup>, €12 miliardi di Credito green agli individui<sup>7</sup>), di cui €8 miliardi dedicati alla circular economy

Valutazione della clientela basata sullo scoring ESG proprietario di Intesa Sanpaolo

Completa integrazione dello Scoring ESG proprietario nel credit risk appetite framework di Intesa Sanpaolo, come componente chiave per la valutazione del credito sostenibile insieme alle considerazioni a livello di settore (ESG/climate heatmap settoriale) ed incluso anche nella valutazione del merito creditizio dell'intera base clienti di Intesa Sanpaolo, in linea con l'evoluzione della normativa prevista

Inclusione dell'ESG scoring nel framework delle strategie creditizie

Rafforzamento dell'offerta ESG nell'Asset management

Ampliamento dell'offerta ESG in asset management  
Aumento dei nuovi fondi ESG<sup>8</sup> come percentuale del totale dei nuovi fondi introdotti dal 58% nel 2021 al 70% nel 2025

Incremento degli Asset under Management (AuM) in investimenti sostenibili<sup>9</sup> da €110 miliardi nel 2021 a €156 miliardi nel 2025 con una percentuale sul totale AuM dal 46% nel 2021 al 60% nel 2025

Ulteriore sviluppo dello scoring ESG proprietario di Eurizon, con estensione a nuove asset class

Sviluppo di servizi di consulenza ESG dedicati per Fideuram

Sviluppo di un'offerta assicurativa ESG dedicata

Sviluppo di un'offerta ESG danni dedicata

Arricchimento dell'offerta ESG/climate all'interno della gamma Vita di Gruppo

(6) 2021-2026.

(7) 2022-2025.

(8) Perimetro Eurizon – Fondi ex artt. 8 e 9 SFDR 2088.

(9) Perimetro Eurizon – Fondi ex artt. 8 e 9 SFDR 2088.

Le Persone hanno sempre rappresentato e continuano a rappresentare la risorsa principale del Gruppo, nonché il fattore abilitante al suo successo futuro.

La continua valorizzazione, la crescita e la soddisfazione delle Persone rappresentano obiettivi fondamentali da perseguire: il Gruppo continuerà ad investire sui suoi talenti, incentivando la diversità e l'inclusione, creando un ecosistema unico di competenze adeguato all'evoluzione della Banca.

Persone del Gruppo	Next Way of Working	“Next Way of Working” su larga scala (ibrido fisico-remoto) garantendo la massima flessibilità a tutti i dipendenti rafforzando i sistemi informatici e migliorando i layout dei luoghi di lavoro
 <p>3 SALUTE E BENESSERE</p>		<p>Circa il 33% dei giorni lavorati da remoto nel 2025 (esclusa la rete delle filiali)</p> <p>Iniziative per il benessere e la sicurezza delle persone su larga scala</p> <p>Nuovi piani di incentivazione per favorire l'imprenditorialità individuale</p>
 <p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	Strategia innovativa sui talenti	<p>Programma “Leader del futuro” rivolto a circa 1.000 talenti e key people a livello di Gruppo</p> <p>Rafforzamento della presenza internazionale su mercati chiave con capacità distintive e del mondo digital con l'insourcing di competenze core</p>
 <p>5 PARITÀ DI GENERE</p>	Diversity & Inclusion	<p>Promozione di un ambiente inclusivo e aperto alla diversità grazie a una serie di iniziative dedicate e un focus sulle pari opportunità di genere</p> <p>Nuove nomine per posizioni di senior leadership<sup>10</sup> equilibrate per genere<sup>11</sup></p>
 <p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	Ecosistema per l'apprendimento	<p>Incremento delle Persone riconvertite/riqualificate da circa 5.000 nel periodo 2018-2021 a circa 8.000 nel periodo 2022-2025</p> <p>Circa 4.600 assunzioni in orizzonte di Piano di cui circa 500 nel 2021</p> <p>Incremento delle ore di formazione da circa 45 milioni nel periodo 2018-2021 a circa 50 milioni nel periodo 2022-2025 con il 100% delle Persone di Intesa Sanpaolo formate su ESG</p> <p>Creazione del campione nazionale della formazione per posizionarsi come soggetto aggregatore dei migliori operatori italiani del settore, offrire alle Persone del Gruppo una formazione di eccellenza sulle competenze critiche per la transizione digitale ed ecologica e investire nelle più moderne tecnologie di apprendimento per fornire una esperienza di formazione sempre più efficace</p> <p>Nuove “job community” (gruppi di professionisti con competenze, percorsi di apprendimento e titoli omogenei) finalizzate alla definizione di un modello di sviluppo coerente in tutto il Gruppo con un incremento delle persone al loro interno da circa 4.000 nel periodo 2018-2021 a circa 20.000 nel periodo 2022-2025</p>
	Semplificazione dei processi grazie alla tecnologia	<p>Infrastruttura cloud che abilita una nuova “piattaforma HR” di Gruppo</p> <p>Semplificazione organizzativa per migliorare efficienza e time-to-market</p> <p>Modelli organizzativi innovativi in aree selezionate del Gruppo, valorizzando l'agility e l'imprenditorialità</p>

(10) 1-2 livelli organizzativi dal Consigliere Delegato e CEO.

(11) Si prevede che ciò possa consentire di raggiungere circa il 30% di presenza femminile nelle posizioni di senior leadership entro il 2025.

## Indicatori<sup>(1)(2)</sup>



(1) L'eventuale mancata quadratura dei dati riportati nelle tabelle e nei grafici dipende dagli arrotondamenti.  
(2) Il Gruppo UBI Banca è stato fuso per incorporazione nel Gruppo Intesa Sanpaolo in data 12 aprile 2021.

# Governance e gestione dei rischi

## ORGANI DI GOVERNO

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

	2021
Uomini	12
Donne	7
<=30	0
30-50	2
>50	17
Indipendenti*	14
Incontri	25
Partecipazione [%]	100

\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

### COMITATO PER IL CONTROLLO SULLA GESTIONE

	Membri	Indipendenti*	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato per il Controllo sulla Gestione	5	5	46	100

\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

### COMITATI ENDOCONSILIARI

Comitati	Membri	Indipendenti*	Incontri	Partecipazione [%]
Comitato Remunerazioni	5	3	20	99
Comitato Nomine	5	3	10	100
Comitato Rischi e Sostenibilità**	5	3	52	100
Comitato per le operazioni con parti correlate	5	5	15	99

\* Requisiti di indipendenza ai sensi della normativa vigente e dello Statuto.

\*\* La nuova denominazione decorre dalla data del prossimo rinnovo degli Organi.

## COMUNICAZIONE VERSO IL MERCATO

Presentazioni, roadshow e incontri [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020	2021
Presentazioni istituzionali del Gruppo	58	64	64
Comunicazioni finanziarie pubbliche	179	261	175
Roadshow	69	38	51
Europa	53	2	1
Stati Uniti	14	0	0
Asia	2	0	0
Altro*	-	36	50
Incontri con investitori e analisti	407	411	377
di cui:			
Incontri con investitori e analisti su tematiche ESG**	33	36	50
Risposte a richieste ricevute	12.000	12.000	12.000

\* Virtual meetings.

\*\* ESG: tematiche ambientali, sociali e di governance.

## GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Codice Etico: segnalazioni di presunte inosservanze pervenute [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020	2020	2021
Clienti	98	86	87	76
Collaboratori	31	16	16	11
Fornitori	1	1	1	1
Comunità	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>130</b>	<b>103</b>	<b>104</b>	<b>88</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

	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020	2020	2021
<b>Whistleblowing [n.]</b>				
Segnalazioni ricevute	17	21	26	31
Segnalazioni risultate non pertinenti	7	8	9	2
Segnalazioni con avvio di specifici accertamenti	10	13	17	29

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

Formazione per la prevenzione della corruzione**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	46.995	9.877	56.872	19.992	11.178	31.170	34.324	17.830	12.092	29.922
Ore di formazione specifica [n.]***	50.983	25.345	76.328	16.969	25.557	42.526	45.850	17.616	22.520	40.136
Dirigenti [%]	46,5	17,3	36,8	28,9	58,4	38,5	33,7	39,3	67,1	46,8
Quadri [%]	72,9	36,0	67,0	28,4	50,9	32,0	29,0	23,9	59,7	28,7
Aree professionali [%]	71,4	45,6	63,1	34,2	48,8	38,9	34,9	23,4	53,2	31,9
% collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione della corruzione	71,6	42,8	64,1	31,7	49,5	36,4	32,6	23,9	55,0	30,9
% di ore per formazione specifica sulla prevenzione della corruzione***	1,6	2,6	1,8	0,5	3,0	1,0	0,8	0,4	2,4	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).

\*\* La formazione obbligatoria ha carattere ciclico non necessariamente annuale. Le iniziative obbligatorie per l'ambito anticorruzione e antiriciclaggio avviate negli anni 2019 e 2020 sono ancora valide e ad esse si sono aggiunte le iniziative obbligatorie avviate nel corso del 2021. I dati di fruizione vanno letti pertanto in continuità rispetto all'intero arco temporale rappresentato.

\*\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la prevenzione del riciclaggio**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	59.899	13.177	73.076	55.177	14.966	70.143	79.221	59.580	13.880	73.460
Ore di formazione specifica [n.]***	183.231	47.368	230.599	280.856	38.012	318.869	337.893	178.489	30.113	208.603
Dirigenti [%]	67,1	23,7	52,7	52,4	41,0	48,7	42,6	64,4	71,7	66,3
Quadri [%]	91,3	50,2	84,8	85,6	60,6	81,6	74,3	78,0	66,6	76,5
Aree professionali [%]	92,0	60,2	81,8	89,7	68,8	82,9	77,0	81,5	61,8	75,9
% collaboratori che hanno ricevuto formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio	91,3	57,1	82,4	87,4	66,3	81,8	75,3	79,8	63,1	76,0
% di ore per formazione specifica sulla prevenzione del riciclaggio***	5,7	4,8	5,5	8,0	4,4	7,3	6,1	4,4	3,2	4,2

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

\*\* La formazione obbligatoria ha carattere ciclico non necessariamente annuale. Le iniziative obbligatorie per l'ambito anticorruzione e antiriciclaggio avviate negli anni 2019 e 2020 sono ancora valide e ad esse si sono aggiunte le iniziative obbligatorie avviate nel corso del 2021. I dati di fruizione vanno letti pertanto in continuità rispetto all'intero arco temporale rappresentato.

\*\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Totale formazione per la prevenzione della corruzione e del riciclaggio	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]**	60.645	16.738	77.383	57.375	17.136	74.511	84.515	61.009	14.884	75.893
Ore di formazione specifica [n.]***	234.214	72.713	306.927	297.825	63.569	361.394	383.743	196.105	52.634	248.739
Dirigenti [%]	71,1	24,3	55,6	63,4	71,2	65,9	57,9	71,0	71,0	71,0
Quadri [%]	92,5	59,8	87,3	90,0	71,6	87,0	79,8	80,3	72,7	79,3
Aree professionali [%]	92,9	77,8	88,1	92,3	77,4	87,5	81,4	83,1	66,1	78,3
Partecipanti [%]	92,4	72,6	87,3	90,9	75,9	86,9	80,4	81,7	67,7	78,5
Ore di formazione specifica / Totale ore di formazione [%]***	7,3	7,4	7,3	8,5	7,4	8,3	6,9	4,9	5,6	5,0

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

\*\* Al fine di evitare duplicazioni i collaboratori che hanno partecipato ad entrambe le tipologie di corsi (anticorruzione e anticorriciclaggio) sono considerati una sola volta.

\*\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della libera concorrenza [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	54.748	0	54.748	57.986	1.448	59.434	65.422	64.670	666	65.336
Ore erogate (aula + online)**	1.149.496	0	1.149.496	1.212.660	2.843	1.215.503	1.291.367	1.531.449	550	1.532.000

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

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela del consumatore [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	46.342	1.789	48.131	58.338	3.362	61.700	70.849	69.126	6.595	75.721
Ore erogate (aula + online)**	1.208.421	4.795	1.213.215	1.549.767	9.301	1.559.068	1.665.660	1.832.636	20.786	1.853.422

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

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per la tutela della privacy [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	59.568	3.260	62.828	56.617	5.235	61.852	67.385	54.660	7.881	62.541
Ore erogate (aula + online)**	73.038	8.472	81.510	61.831	10.334	72.165	77.277	74.524	12.108	86.632

\* 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 su tematiche ESG	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti [n.]	54.566	53	54.619	57.426	2.324	59.750	66.807	70.704	3.632	74.336
Ore erogate (aula+online) [n.]**	230.304	865	231.169	347.350	1.654	349.004	356.453	692.273	6.300	698.573
Partecipanti sul totale [%]	83,2	0,2	61,6	90,9	10,3	69,7	63,5	94,7	16,5	76,9
Ore erogate sul totale (aula+online) [%]**	7,2	0,1	5,5	9,9	0,2	8,0	6,4	17,2	0,7	14,1

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

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

## SANZIONI E VERTENZE SU TEMI AMBIENTALI E SOCIALI

Sanzioni per non aderenza a norme ambientali	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Sanzioni [n.]	27	1	28	13	0	13	16	15	0	15
Importo [migliaia di euro]	6,4	1,5	7,9	1,8	0,0	1,8	2,8	3,6	0,0	3,6

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

Sanzioni per non aderenza a norme su salute e sicurezza dei collaboratori	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Sanzioni [n.]	20	2	22	7	0	7	7	14	1	15
Importo [migliaia di euro]	42,4	0,5	42,9	40,0	0,0	40,0	40,0	31,0	0,4	31,4

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

## CAUSE IN ESSERE E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI NEI CONFRONTI DEI COLLABORATORI

Cause in essere collaboratori [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Risoluzione rapporto di lavoro	17	96	113	6	96	102	102	8	50	58
Costituzione e svolgimento del rapporto di lavoro	46	2	48	37	4	41	41	40	7	47
Mansioni e qualifiche	23	20	43	20	10	30	30	20	2	22
Previdenza e assistenza	2	3	5	1	3	4	4	1	1	2
Trattamento economico	12	47	59	8	42	50	50	11	31	42
Comportamento antisindacale	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Varie	3	28	31	1	28	29	34	3	8	11
Richieste avanzate dalla Direzione Provinciale del Lavoro	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Attive (promosse dalla Banca verso i collaboratori)	0	110	110	1	103	104	109	3	9	12

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020). Non si rilevano cause di mobbing accertate con condanna passata in giudicato.

Provvedimenti disciplinari [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Biasimo scritto e rimprovero verbale o scritto	292	108	400	225	74	299	322	191	90	281
Riduzione della retribuzione	0	49	49	0	59	59	59	0	89	89
Sospensione dal servizio con privazione della retribuzione (da 1 a 10 giorni)	172	0	172	103	0	103	111	139	0	139
Licenziamento per giusta causa o giustificato motivo	23	90	113	16	71	87	87	13	69	82
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	657	46.973	241	12.159	30.069	- 1.332	- 1.076
BOSNIA ED ERZEGOVINA	559	54.238	461	10.619	12.265	- 1.666	- 1.514
BRASILE	39	15.110	399	2.061	483	- 900	- 1.040
REPUBBLICA CECA**	-	12.048	1.097	3.407	83	209	- 34
CINA***	209	58.498	54.233	- 1.399	9.062	- 2.633	- 1.318
CROAZIA	3.967	520.166	28.217	148.509	220.999	- 41.841	- 30.182
EGITTO	4.274	662.184	- 4	163.683	203.183	- 16.486	- 58.669
EMIRATI ARABI UNITI**	46	39.492	50.301	- 30	3.814	- 91	- 80
FRANCIA***	48	37.164	36.147	44.905	4.519	- 26.564	- 10.233
GERMANIA**	38	25.588	7.319	13.980	575	- 4.633	- 3.890
GIAPPONE**	14	8.055	4.596	4.155	483	- 1.120	- 1.953
IRLANDA	180	4.135.355	9.242	452.027	2.776	- 60.284	- 54.116
ISOLE CAYMAN	10	1.009	9	- 2.531	335	-	-
ITALIA	78.488	27.501.406	4.942.436	- 91.758	9.685.560	- 1.046.273	- 292.571
LUSSEMBURGO	344	1.394.120	87.553	439.996	56.958	- 27.654	- 108.849
MOLDAVIA	353	13.668	63	- 1.331	12.269	- 743	-
POLONIA**	17	12.731	11.170	7.188	504	- 3.005	- 1.158
QATAR**	4	- 4	-	3	250	- 6	- 6
REGNO UNITO***	353	133.306	98.938	85.857	18.782	- 8.965	- 20.517
ROMANIA	578	54.571	208	3.159	27.768	- 480	-
RUSSIA	1.055	60.703	2.747	679	16.932	- 1.116	- 1.388
SERBIA	3.106	311.608	1.752	93.281	86.463	- 16.925	- 10.957
SINGAPORE**	27	15.197	9.919	10.901	357	- 694	- 1.541
SLOVACCHIA	4.056	561.647	- 9.778	116.969	125.933	- 13.144	- 16.422
SLOVENIA	639	77.152	1.411	15.547	36.151	- 7.306	- 2.686
SPAGNA**	24	27.358	10.581	12.328	267	- 3.492	- 4.700
SVIZZERA	-	27.763	427	- 39.456	22.205	- 223	-
TURCHIA**	26	39.894	12.068	29.692	805	- 7.561	- 7.604
U.S.A.***	168	211.088	167.807	109.173	717	- 13.686	- 8.594
UCRAINA	816	20.032	42	- 4.613	8.908	17	-
UNGHERIA	2.289	248.604	9.655	53.911	90.110	- 14.385	- 17.297
<b>Totale aziende Gruppo Intesa Sanpaolo</b>	<b>102.384</b>			<b>1.693.071</b>			
<b>Rettifiche di consolidamento</b>	<b>-</b>			<b>- 1.678.459</b>			
<b>Consolidato Gruppo Intesa Sanpaolo</b>	<b>102.384</b>			<b>3.371.530</b>			

I dati indicati sono relativi al periodo d'imposta 2020; ciò in quanto, al fine di soddisfare lo standard GRI, il Gruppo Intesa Sanpaolo utilizza anche i dati raccolti per il Country Reporting introdotto, in linea con i lavori dell'OCSE relativi al progetto Base Erosion and Profit Shifting project (BEPS), dalla normativa fiscale italiana (articolo 1, paragrafo 145 della legge n. 208/2015) che deve essere inviato alle autorità fiscali locali entro 12 mesi dalla fine del periodo d'imposta rilevante ("CbCR OCSE").

Per quanto concerne la fonte dei dati del CbCR OCSE, gli stessi sono prevalentemente desunti dal processo di preparazione del bilancio consolidato ("reporting package"). In linea con quanto indicato dall'OCSE, i valori delle colonne "Ricavi da vendite a terze parti", "Ricavi da operazioni infragruppo o con altre giurisdizioni fiscali", "Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti", "Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite" desunti dal CbCR OCSE, non essendo oggetto di rettifiche di consolidamento, non sono riconciliati con quanto riportato nel bilancio consolidato.

Il valore riferito alle "Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa" non è incluso nel reporting package del bilancio consolidato; di conseguenza un modulo aggiuntivo è stato inviato a tutte le entità del gruppo.

I valori indicati nella colonna "Utile/perdita ante imposte" sono invece desunti dal Country by Country Reporting richiesto dalla Direttiva CRD IV [1] e sono riconciliati con quanto riportato nel bilancio consolidato.

I valori indicati nella colonna "Numero dipendenti - FTE" sono anch'essi desunti dal Country by Country Reporting richiesto dalla Direttiva CRD IV. Rispetto all'informativa riportata nel bilancio consolidato, i valori sono calcolati su base equivalente a tempo pieno, secondo le specifiche istruzioni della Banca d'Italia in materia di Country by Country Reporting (Circ. 285, Titolo III, Cap. 2).

In merito alle differenze tra l'imposta sul reddito maturata sugli utili e l'imposta dovuta, si rappresenta che queste sono principalmente riconducibili a effetti della participation exemption; allo storno delle imposte sui dividendi "consolidati"; agli adjustment della fiscalità anticipata/differita anche per tener conto della presentazione delle dichiarazioni integrative relative ad esercizi precedenti; alle variazioni locali in aumento o in diminuzione delle imposte.

Per approfondimenti si rinvia alla sezione 21 della Nota integrativa consolidata - Parte C - del Bilancio consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo al 31 dicembre 2020 (pag. 399).

\* In linea con le linee guida OCSE relative al Country by Country Reporting, sono indicate anche le transazioni infragruppo relative a entità residenti nella medesima giurisdizione.

\*\* In tali giurisdizioni il Gruppo Intesa Sanpaolo è presente soltanto con stabili organizzazioni/branch che non applicano il regime di branch exemption, il cui reddito, pertanto, è attratto a tassazione del Paese della casa-madre.

\*\*\* In tali giurisdizioni il Gruppo Intesa Sanpaolo è presente con diverse entità tra cui stabili organizzazioni/branch che non applicano il regime di branch exemption, il cui reddito, pertanto, è attratto a tassazione del Paese della casa-madre.

# Valore e solidità del Gruppo\*

## PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI E FINANZIARI<sup>1</sup>

	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2020	2021
<b>Indici di efficienza del personale</b> [milioni di euro]		
Finanziamenti verso clientela / Numero dei dipendenti	4,58	4,76
Proventi operativi netti / Numero dei dipendenti	0,20	0,21
Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup> / Numero dei dipendenti	11,74	13,06
<b>Indici patrimoniali</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Patrimonio netto / Finanziamenti verso clientela	14,2%	13,7%
Patrimonio netto / Attività finanziarie della clientela <sup>2</sup>	5,6%	5,0%
<b>Coefficienti di solvibilità</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Capitale primario di Classe 1 (CET1) al netto delle rettifiche regolamentari/ Attività di rischio ponderate (Common Equity Tier 1 ratio)	14,7%	14,5%
Capitale di Classe 1 (TIER 1) / Attività di rischio ponderate	16,9%	16,4%
Totale fondi propri / Attività di rischio ponderate	19,6%	19,1%
<b>Indici reddituali</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Risultato d'esercizio (di pertinenza della Capogruppo) / Patrimonio netto <sup>3</sup>	5,9%	7,6%
Costi operativi / Proventi operativi netti (Cost Income Ratio)	54,1%	52,5%
<b>Indici di rischiosità</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Sofferenze nette su finanziamenti verso clientela / Finanziamenti verso clientela	0,9%	0,5%
Rettifiche di valore su finanziamenti verso clientela in sofferenza / Sofferenze lorde su finanziamenti verso clientela	58,3%	70,4%

1. Indici calcolati con riferimento agli schemi e ai dati riclassificati (riesposti e, ove necessario, rideterminati) pubblicati nel Bilancio consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo. I dati a raffronto sono riesposti, ove necessario e se materiali, per tenere conto delle variazioni intervenute nel perimetro di consolidamento e delle attività in via di dismissione. I valori "rideterminati" dello schema di conto economico riclassificato tengono conto sia dell'acquisizione del Gruppo UBI e dell'ingresso delle partecipazioni totalitarie nelle società assicurative con le quali il Gruppo UBI aveva in essere partnership pluriennali – avvenuti nel corso del secondo trimestre – sia degli effetti delle correlate cessioni di sportelli realizzate nella prima parte dell'anno (si veda in proposito il paragrafo "Gli eventi rilevanti" del Bilancio Consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo). Per i dettagli sulla costruzione dei dati riesposti e dei dati "rideterminati" si rinvia al capitolo "I risultati economici e gli aggregati patrimoniali" del Bilancio Consolidato 2021 del Gruppo Intesa Sanpaolo.
2. Attività finanziarie della clientela: raccolta diretta bancaria, raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche e raccolta indiretta, al netto delle elisioni riferite a componenti della raccolta indiretta che costituiscono anche forme di raccolta diretta.
3. Risultato netto rapportato al patrimonio netto di fine esercizio. Il patrimonio netto non include gli strumenti di capitale AT 1 e l'utile d'esercizio.

\* Per approfondimenti rispetto agli impatti del COVID-19 sulle performance finanziarie si rimanda al Bilancio Consolidato del Gruppo degli esercizi 2020 e 2021.

## PROSPETTO DI DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO

		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
VOCI DI BILANCIO* [milioni di euro]		2020	2021
10.	Interessi attivi e proventi assimilati	10.183	10.473
20.	Interessi passivi e oneri assimilati	-2.451	-2.480
40.	Commissioni attive	10.312	12.087
50.	Commissioni passive <sup>1</sup>	-1.581	-1.804
70.	Dividendi e proventi simili	86	161
80.	Risultato netto dell'attività di negoziazione	628	503
90.	Risultato netto dell'attività di copertura	71	36
100.	Utili (perdite) da cessione o riacquisto di:	633	758
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-193	201
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	870	611
	c) passività finanziarie	-44	-54
110.	Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico	-9	71
	a) attività e passività finanziarie designate al fair value	57	-42
	b) altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value	-66	113
115.	Risultato netto delle attività e passività finanziarie di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS 39	3.463	4.754
130.	Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito relativo a:	-4.364	-2.843
	a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	-4.356	-2.813
	b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	-8	-30
135.	Rettifiche/Riprese di valore nette di pertinenza delle imprese di assicurazione ai sensi dello IAS39	-81	-26
140.	Utili/perdite da modifiche contrattuali senza cancellazioni	-29	-29
160.	Premi netti	10.842	10.557
170.	Saldo altri proventi/oneri della gestione assicurativa	-12.802	-13.525
230.	Altri oneri/proventi di gestione <sup>2</sup>	3.347	993
250. (parziale)	Utili (perdite) delle partecipazioni (per la quota di utili/perdite realizzati) <sup>3</sup>	5	62
280.	Utili (perdite) da cessione di investimenti	101	289
320.	Utile (Perdita) delle attività operative cessate al netto delle imposte	1.136	-
<b>A</b>	<b>Totale valore economico generato</b>	<b>19.490</b>	<b>20.037</b>
190.b (parziale)	Altre spese amministrative (al netto imposte indirette, erogazioni liberali ed oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi) <sup>4</sup>	-2.855	-2.894
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI	-2.855	-2.894
190.a	Spese per il personale <sup>5</sup>	-8.315	-8.106
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI	-8.315	-8.106
340.	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza di terzi	-8	142
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A TERZI	-8	142
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita agli Azionisti <sup>6</sup>	-2.626	-2.932
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota attribuita ai detentori di strumenti di capitale <sup>7</sup>	-278	-277
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AD AZIONISTI E DETENTORI DI STRUMENTI DI CAPITALE	-2.904	-3.209
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: imposte indirette e tasse	-1.021	-1.170
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: oneri per fondi di risoluzione e garanzia dei depositi	-710	-761
300. (parziale)	Imposte sul reddito dell'esercizio (imposte correnti) <sup>8</sup>	-429	500
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A STATO, ENTI E ISTITUZIONI	-2.160	-1.431
190.b (parziale)	Altre spese amministrative: erogazioni liberali <sup>9</sup>	-12	-
230. (parziale)	Altri oneri/proventi di gestione: erogazioni liberali <sup>9</sup>	-	-13
350. (parziale)	Utile (perdita) d'esercizio di pertinenza della capogruppo - Quota assegnata al fondo di beneficenza <sup>10</sup>	-17	-16
	VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO A COLLETTIVITÀ E AMBIENTE	-29	-29
<b>B</b>	<b>Totale Valore Economico Distribuito</b>	<b>-16.271</b>	<b>-15.527</b>
<b>C</b>	<b>Totale Valore Economico Trattenuto (Prelevato) dal Sistema Impresa<sup>11</sup></b>	<b>3.219</b>	<b>4.510</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.

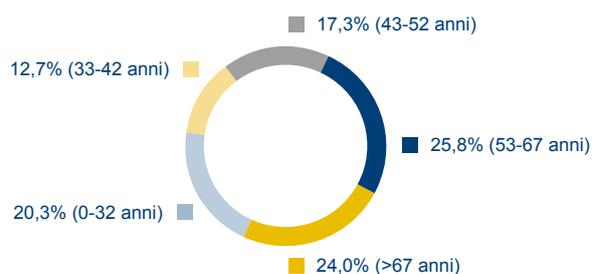
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari sono stati riclassificati tra le Spese per il personale. L'importo del 2020 comprende gli oneri relativi all'accordo di incattivazione all'esodo del personale sottoscritto con le OO.SS. conseguente all'integrazione con UBI Banca.
- L'importo del 2020 include il negative goodwill registrato in seguito all'operazione di acquisizione del Gruppo UBI. L'importo del 2021 differisce da quello esposto nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle somme relative alle erogazioni liberali, esposte a voce propria.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle componenti di utili/perdite non realizzati, esposte a voce propria.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte indirette e tasse e delle erogazioni liberali (per il 2020) e dei tributi e altri oneri riguardanti il sistema bancario, esposti a voce propria.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio in quanto ricomprendono i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari.
- Per l'esercizio 2021 l'importo tiene conto dell'acconto dividendo distribuito nel mese di novembre per complessivi 1.399 milioni (al netto della quota non distribuita a fronte delle azioni proprie detenute alla record date, per un importo di circa 2 milioni). Per l'esercizio 2020 l'importo indicato tiene conto del monte dividendi deliberato dall'Assemblea del 28 aprile 2021, per complessivi 694 milioni (pari al massimo allora consentito dalla Raccomandazione della Banca Centrale Europea del 15 dicembre 2020), e della successiva distribuzione cash aggiuntiva, deliberata dall'Assemblea del 14 ottobre 2021, per complessivi 1.932 milioni.
- Interessi maturati relativi alle cedole su strumenti di capitale aggiuntivi di classe 1 (AT1), contabilizzati direttamente a patrimonio netto.
- I dati differiscono da quelli del conto economico esposti nel fascicolo di bilancio per l'esclusione delle imposte anticipate e differite, esposte a voce propria.
- I dati differiscono da quelli esposti nel capitolo "Supporto alla comunità" in quanto considerano unicamente gli importi qualificati come "Erogazioni liberali" ai sensi delle Regole contabili di Gruppo, iscritti nella presente voce.
- I dati includono le quote assegnate ai fondi di beneficenza in sede di destinazione dell'utile d'esercizio.
- Rappresentato da rettifiche/riprese di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato al netto dei dividendi distribuiti dalla Capogruppo.

# La relazione con i clienti

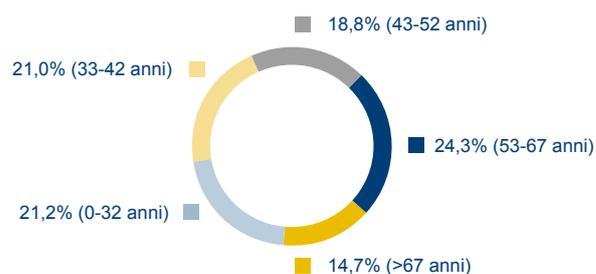
## COMPOSIZIONE DELLA CLIENTELA

### Clienti retail per fasce d'età [% - anni]

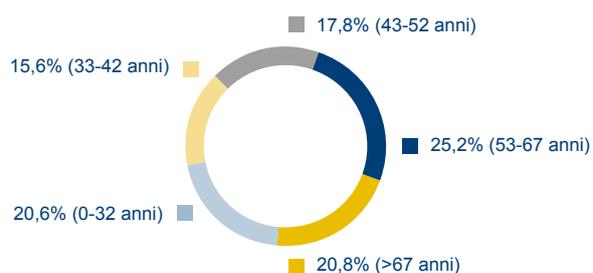
#### Italia



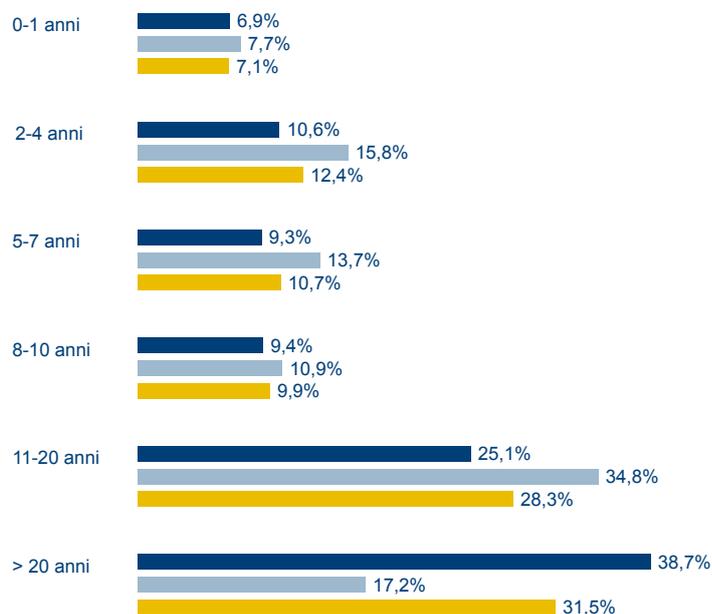
#### Estero



#### Gruppo



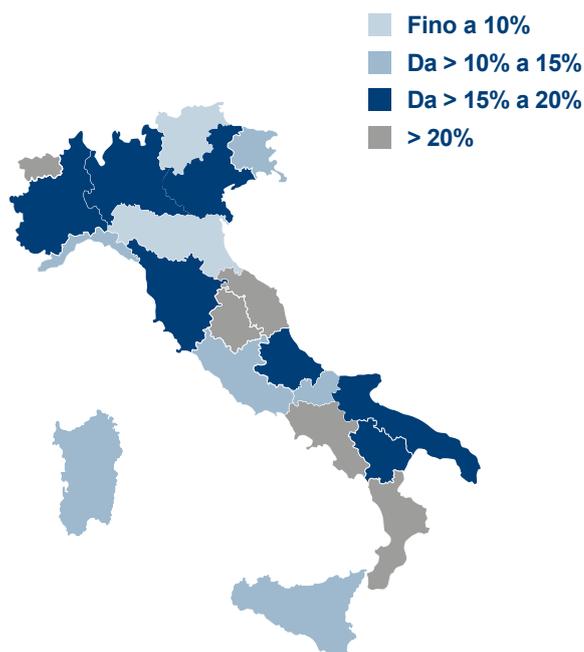
### Clienti retail per anzianità di rapporto [anni - %]



■ Italia  
■ Estero  
■ Gruppo

Anzianità media Italia: 17 anni  
Anzianità media Estero: 11 anni  
Anzianità media Gruppo: 15 anni

## Quote di mercato regionali degli sportelli in Italia



Presenza nelle regioni italiane a più bassa densità di popolazione [n.]*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)				ISP + UBI		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2019		2020		2020		2021	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Valle d'Aosta	19	43	19	41	20	42	17	38
Basilicata	34	48	31	49	48	69	33	64
Sardegna	80	143	74	139	75	140	64	131
Molise	9	21	9	21	16	31	9	23
Trentino Alto Adige	49	66	0	59	43	60	38	56

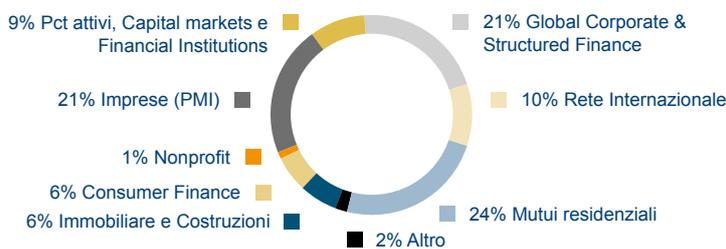
\* Fonte: Annuario ISTAT 2021, popolazione residente al 01/01/2021 e relativi dati di superficie. Le regioni considerate sono quelle con meno di 100 abitanti per Km<sup>2</sup>.

Banche del Gruppo nei Paesi esteri [n.]*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)				Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2019		2020		2021	
	Filiali	Atm	Filiali	Atm	Filiali	Atm
Albania	35	53	35	57	35	60
Croazia	278	1.140	254	1.141	244	1.073
Romania	33	41	32	34	33	35
Serbia	155	309	155	337	147	366
Slovacchia	193	603	187	598	168	581
Ucraina	45	117	45	104	45	101
Ungheria	64	123	63	122	61	120
Moldavia	17	64	17	67	17	72
Egitto	175	437	176	481	175	544
Federazione Russa	29	43	28	41	27	37

\* La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i gruppi controllati all'estero (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## IMPIEGHI A CLIENTELA

### Composizione per area di business



### Composizione per settori di attività economica

Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
Composizione per settori di attività economica	2021
<b>Crediti delle banche e delle società italiane del Gruppo</b>	
Famiglie	30,4%
Amministrazioni pubbliche	3,7%
Società finanziarie	7,8%
<b>Società non finanziarie di cui:</b>	<b>45,5%</b>
Utility	4,8%
Servizi	4,3%
Immobiliare	3,6%
Mezzi di trasporto	3,4%
Distribuzione	3,0%
Costr. e materiali per costruzioni	2,9%
Trasporti	2,5%
Alimentare	2,5%
Metallurgia e prodotti in metallo	2,4%
Infrastrutture	2,2%
Sistema moda	2,1%
Energia ed estrazione	2,0%
Meccanica	1,6%
Turismo	1,6%
Agricoltura	1,5%
Chimica, gomma e plastica	1,4%
Componenti e apparecchiature elettriche	0,8%
Farmaceutica	0,8%
Mobili e elettrodomestici	0,7%
Media	0,5%
Legno e carta	0,5%
Altri beni di consumo	0,2%
<b>Crediti delle banche e società estere del Gruppo</b>	<b>11,0%</b>
<b>Crediti deteriorati</b>	<b>1,5%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>

Nota: l'eventuale mancata quadratura sui dati dipende dagli arrotondamenti.

## OPERAZIONI SOGGETTE A EQUATOR PRINCIPLES

Project Finance [n.]*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas	2		
Estrattivo			
Energia	2	6	
Infrastrutture		2	1
Altro		1	1
<b>Regione</b>			
Americhe			
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	3	4	1
Asia e Oceania	1	5	1
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato		3	1
Non Designato	4	6	1
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	4	8	1
No		1	1

Finanziamenti alle imprese destinati a progetti [n.]*	Categoria A	Categoria B	Categoria C
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>Settore</b>			
Petrolio e Gas			
Energia		1	
Infrastrutture	1	1	
Altro		1	
<b>Regione</b>			
Americhe	1	2	
Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)		1	
<b>Tipo di Paese**</b>			
Designato	1	1	
Non Designato		2	
<b>Revisione indipendente</b>			
Si	1	3	
No			

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2021.

\*\* Paesi Designati: sono quei Paesi che si ritiene abbiano una solida governance ambientale e sociale, sistemi legislativi e una capacità istituzionale pensati per proteggere la propria popolazione e l'ambiente naturale. L'elenco dei Paesi Designati è disponibile sul sito web dell'Associazione Equator Principles. Gli Equator Principles prevedono l'assegnazione di una categoria di rischio ai progetti da finanziare (A alto, B medio e C basso).

Project Finance e finanziamenti alle imprese destinati a progetti chiusi nel corso dell'anno*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Progetti [n.]	11	0	11	5	5	10	13	6	19
Impegno economico [milioni di euro]	825	0	825	247	934	1.182	836	592	1.428

\* Progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel corso dell'anno.

## FINANZIAMENTI AD IMPATTO SOCIALE

Finanziamenti erogati con finalità sociale [migliaia di euro]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Microcredito	16.167	57.699	73.866	6.027	77.898	83.925	83.925	10.023	87.218	97.241
Prestiti antiusura	1.480	0	1.480	1.305	0	1.305	7.130	14.661	0	14.661
Finanziamenti al Terzo Settore	205.370	0	205.370	470.698	0	470.698	522.335	460.379	0	460.379
Prodotti per fasce sociali vulnerabili	3.178.120	253.693	3.431.814	4.280.170	267.240	4.547.410	4.890.282	5.499.202	292.955	5.792.157
Sostegno a persone colpite da eventi calamitosi	136.907	0	136.907	32.071.647	0	32.071.647	34.778.449	14.264.890	0	14.264.890
<b>Totale</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>	<b>20.249.155</b>	<b>380.173</b>	<b>20.629.328</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 2021 il totale dei finanziamenti ad alto impatto sociale rappresenta il 26,6% sul totale dei crediti erogati dal Gruppo (vs il 42,5% nel 2020). Il trend dei finanziamenti ad alto impatto sociale è influenzato principalmente dalle erogazioni relative al 2020 a favore delle fasce più colpite dal COVID-19, in risposta alla prima fase della pandemia, che risultano maggiormente significative rispetto al 2021. In particolare, nel 2021 risultano finalizzati dal Gruppo quasi €14mld di finanziamenti a valere sul Decreto Liquidità (circa €43mld dall'inizio dell'emergenza sanitaria).

## RELAZIONI CON IL TERZO SETTORE

Rete Terzo Settore	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2019	2020		2020	2021	
Clienti [n.]	65.787	88.039		112.778	102.023	
Clienti affidati [n.]	11.993	14.642		18.017	16.781	
Impieghi [migliaia di euro]	2.098.952	2.299.908		3.000.699	2.801.640	
Raccolta diretta [migliaia di euro]	4.108.541	5.502.362		6.748.773	6.916.666	
Raccolta indiretta [migliaia di euro]	1.707.867	1.822.228		3.106.736	2.127.330	

## INVESTIMENTI SOSTENIBILI

	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
<b>Eurizon SGR: Fondi classificati secondo la normativa SFDR*</b>	<b>2021</b>
Fondi ex artt. 8 e 9 [n.]	172
Fondi ex artt. 8 e 9: patrimonio [miliardi di euro]	110,6
Percentuale di Fondi ex artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]	46

\*Sustainable Finance Disclosure Regulation.

Eurizon SGR: azionariato attivo	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020	2021
Società che compongono i portafogli [n.]*	1.420	1.429	1.646
Società per le quali sono state svolte attività di engagement [n.]	515	573	644
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG [n.]	77	172	240
Società che compongono i portafogli oggetto di engagement ESG [%]	5,4	12,0	14,6
Società per le quali sono state svolte attività di engagement ESG sul totale delle società oggetto di engagement [%]	15,0	30,0	37,3

\* Il numero complessivo riportato si riferisce agli emittenti equity detenuti nei fondi di diritto italiano.

Fideuram: Fondi classificati secondo la normativa SFDR*		2021
Fondi ex artt. 8 e 9 [n.]		8
Fondi ex artt. 8 e 9: patrimonio [miliardi di euro]		2,6
Percentuale di Fondi ex artt. 8 e 9 della SFDR rispetto al patrimonio totale dei fondi gestiti [%]		3

\*Sustainable Finance Disclosure Regulation.

I dati si riferiscono ai prodotti gestiti da Fideuram Asset Management Ireland classificati ex. artt. 8-9 SFDR al 31 dicembre 2021.

## MULTICANALITÀ

Canali distributivi e automazione operazioni: Italia	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020	2020	2021
Contratti multicanale (stock) [n.]*	9.171.390	10.304.258	11.525.906**	12.866.019
Contratti multicanale (stock)/n. clienti [%]*	78,4%	87,7%	82,8%**	96,2%
Automazione bonifici [%]	90,2	93,7	93,1	94,4%
Automazione titoli [%]	66,4	85,1	84,2	85,2%
Remote Banking: contratti attivi alla data [n.]	211.645	198.876	511.151	237.721
Remote Banking: disposizioni [n.]	139.179.355	127.246.358	149.404.348	142.582.424

\* Il monitoraggio del Piano d'Impresa 2018-2021 è effettuato sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

\*\* Dato ricalcolato considerando la cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21.

Canali distributivi: Estero	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)				Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2019		2020		2021	
	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	34.919	16%	43.769	19%	53.478	23%
Croazia	572.631	37%	622.859	34%	676.709	36%
Romania	16.262	26%	20.350	35%	19.415	33%
Serbia	571.424	46%	606.586	49%	648.863	52%
Slovacchia	583.873	61%	621.242	70%	642.577	73%
Ucraina	58.985	67%	69.294	82%	75.998	100%
Ungheria	316.290	90%	347.726	92%	349.736	92%
Moldavia	0	0%	8.946	9%	12.543	16%
Federazione Russa	38.826	27%	33.406	29%	23.349	36%

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).

## CYBERSECURITY

Formazione [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	43.659	7.770	51.429	58.859	10.017	68.876	76.669	70.567	8.674	79.241
Ore erogate (aula + online)**	205.281	16.090	221.371	185.880	28.415	214.295	225.903	183.671	30.125	213.796

\* 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 cybersecurity.

## CUSTOMER EXPERIENCE

Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			
Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2019	2020	2021
Retail*	20	21	21
Exclusive*	7	15	19
Imprese	11	22	20
Terzo Settore*	-	25	25
Agribusiness**	-	-	14

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.

\* Dal 2020, i risultati per Retail ed Exclusive si riferiscono al Modello di Servizio Privati in vigore da gennaio 2020, e sono messi a confronto con i risultati 2019 e 2018 (già pubblicati nelle relative DCNF), che corrispondevano ai segmenti Retail e Personal (entrambi a Modello di Servizio precedente). Inoltre, il dato 2020 include per la prima volta il Terzo Settore e nel Retail le rilevazioni sulle Aziende Retail.

\*\* Le rilevazioni sui clienti Agribusiness sono state avviate per la prima volta a giugno 2021.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	18.569	4.945	23.514	26.693	8.688	35.381	41.867	31.814	7.504	39.318
Sistemi di pagamento	11.275	24.328	35.603	15.426	25.559	40.985	43.808	22.235	29.139	51.374
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	12.873	7.447	20.320	17.093	6.775	23.868	24.211	19.614	5.469	25.083
Prodotti assicurativi	8.289	115	8.404	12.905	156	13.061	13.148	13.803	195	13.998
C/C, depositi e dossier titoli	4.327	6.333	10.660	5.164	5.890	11.054	12.092	7.872	6.263	14.135
Investimenti	3.391	165	3.556	3.512	222	3.734	3.921	2.440	227	2.667
Totale	58.724	43.333	102.057	80.793	47.290	128.083	139.047	97.778	48.797	146.575

\* 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 2021 sono pervenute 140 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 11 richieste di riscontro da parte del Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di ricorsi presentati al Garante su iniziativa del cliente nell'ambito dell'esercizio del diritto di accesso ai dati (su un totale di 15 richieste complessive del Garante per la protezione dei dati personali nei confronti di Società appartenenti al Gruppo per le quali sono stati forniti i necessari riscontri). Nel perimetro estero UE i Data Protection Officer locali hanno gestito 135 segnalazioni per presunta violazione della normativa sulla protezione dei dati personali e 13 richieste di riscontro da parte dell'Autorità Garante locale, anche a fronte di reclami presentati alle Autorità su iniziativa di clienti.

# Supporto alla comunità

## CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo alla comunità per tipologia [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contributo monetario alla comunità	83.304	2.820	86.124	180.474	4.011	184.485	186.910	77.974	2.455	80.429
Beni e servizi donati alla comunità	0	23	23	5	35	40	45	0	5	5
Contributi in termini di tempo	73	99	172	0	30	30	30	11	22	34
Spese di gestione	5.871	331	6.203	5.875	353	6.228	6.991	5.862	508	6.370
<b>Contributo complessivo alla comunità</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>	<b>83.848</b>	<b>2.990</b>	<b>86.837</b>

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

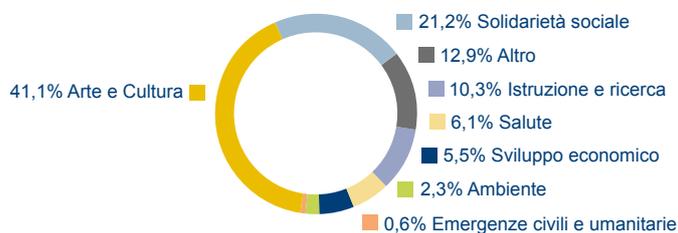
Contributo alla comunità per area geografica [migliaia di euro]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020		2020	2021
Unione Europea	90.977	189.003		192.196	85.328
Altri Paesi europei	646	317		317	589
Africa	896	1.457		1.457	920
Sud America	2	6		6	0
<b>Totale contributo alla comunità</b>	<b>92.521</b>	<b>190.783</b>		<b>193.976</b>	<b>86.837</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 [%]

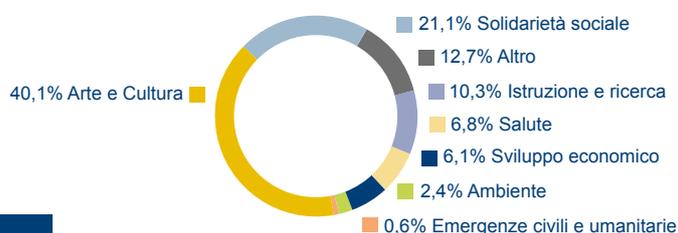
### Italia



### Estero



### Gruppo



Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	50.753	491	51.243	28.380	267	28.646	29.686	32.036	197	32.232
Solidarietà sociale	13.584	392	13.976	24.249	476	24.726	24.836	16.560	420	16.980
Salute	2.113	408	2.521	104.831	1.020	105.850	106.051	4.723	726	5.449
Istruzione e ricerca	6.772	146	6.918	6.237	215	6.452	6.760	8.058	200	8.258
Emergenze civili e umanitarie	705	0	705	12.138	951	13.089	13.091	443	1	443
Sviluppo economico	4.879	762	5.641	2.189	647	2.836	3.105	4.284	609	4.894
Ambiente	831	15	847	720	10	730	730	1.826	93	1.919
Altro	3.667	605	4.272	1.730	425	2.156	2.652	10.045	210	10.254
<b>Totale contributo monetario alla comunità</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>	<b>77.974</b>	<b>2.455</b>	<b>80.429</b>

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

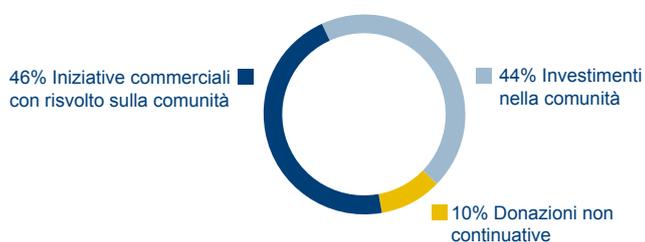
Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	3.274	210	3.485	114.460	279	114.738	115.201	7.510	482	7.992
Investimenti nella comunità	50.842	1.523	52.366	31.478	2.904	34.382	35.542	34.623	1.004	35.626
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	29.188	1.086	30.274	34.536	829	35.365	36.167	35.841	970	36.811
<b>Totale contributo monetario alla comunità</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>	<b>77.974</b>	<b>2.455</b>	<b>80.429</b>

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

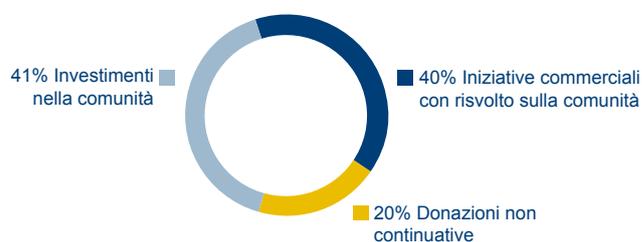
\*\* Il trend del contributo monetario alla comunità risulta notevolmente influenzato dal fatto che nel 2020 il Gruppo ha dato immediato supporto alla sanità per fronteggiare l'emergenza COVID-19: figura, tra le altre, l'erogazione di oltre €100mln per rafforzare, attraverso il Dipartimento della Protezione Civile, il Servizio Sanitario Nazionale.

## Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]

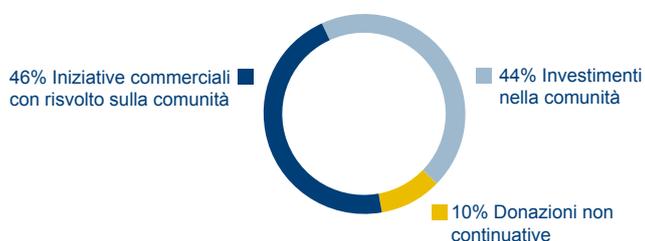
### Italia



### Estero



### Gruppo



## CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Volontariato aziendale	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale corrispettivo monetario delle ore di volontariato aziendale [migliaia di euro]	73	99	172	0	30	30	11	22	34
Ore di volontariato aziendale [n.]	2.190	8.142	10.332	0	2.310	2.310	310	1.788	2.098
Collaboratori coinvolti in attività di volontariato aziendale [n.]	295	1.198	1.493	0	205	205	40	194	234

## RELAZIONI CON I MEDIA

Tipologia [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020	2021
Comunicati stampa	1.988	2.104	2.070
Conferenze stampa	963	1.106	1.247
Presentazione prodotti e iniziative	480	663	641

## Gestione responsabile della catena di fornitura

Totale Fatturato	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020	2020	2021
Totale fatturato di Gruppo [migliaia di euro]	2.488.000	2.460.000	2.761.433	2.899.000

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

Fornitori Supplier Gate*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020	2020	2021
Fornitori [n.]	5.569	7.352	9.004	10.058
di cui:				
Italia [n.]	3.572	4.237	5.778	5.999
Europa (esclusa Italia) [n.]	1.871	2.937	3.016	3.834
Resto del mondo [n.]	126	178	210	225
Quota dell'ordinato in Europa per sede legale del fornitore				
Europa [%]	98	99	99	98
Resto del mondo [%]	2	1	1	2

\* I dati si riferiscono unicamente ai fornitori con iscrizione completata o in itinere sul Supplier Gate del Gruppo Intesa Sanpaolo.

# Persone del Gruppo

## COMPOSIZIONE

Composizione dipendenti per Paese [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2021		
	Uomini	Donne	Totale
Italia	36.962	37.723	74.685
Lussemburgo	132	79	211
Irlanda	20	14	34
Egitto	3.109	1.191	4.300
Albania	184	475	659
Croazia	1.343	3.582	4.925
Romania	158	410	568
Serbia	792	2.286	3.078
Ungheria	695	1.541	2.236
Slovacchia	1.114	2.670	3.784
Ucraina	167	606	773
Federazione Russa	258	717	975
Brasile	32	15	47
Moldavia	123	237	360
Stati Uniti	33	13	46
<b>Gruppo</b>	<b>45.122</b>	<b>51.559</b>	<b>96.681</b>

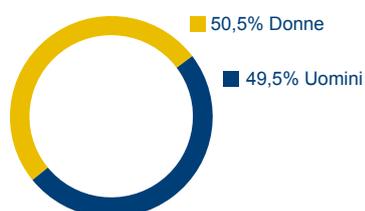
I dati sono al netto dei dipendenti con contratti atipici.

I dipendenti delle sussidiarie estere controllate da società italiane sono inclusi nel perimetro Italia.

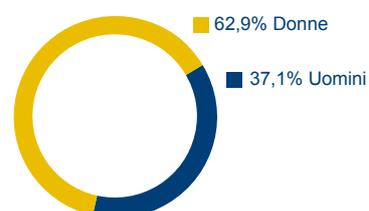
La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

## Composizione dipendenti per genere

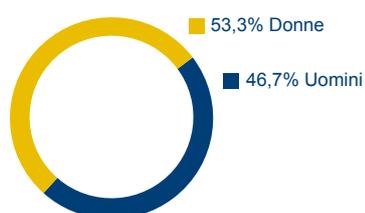
### Italia



### Estero



### Gruppo



Le donne che lavorano in banca nel Sistema Italia rappresentano il 47,0% del personale, a fronte del 53,0% degli uomini.

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	65.593	20.300	85.893	63.126	20.029	83.155	102.495	74.615	19.439	94.054
Uomini	32.178	7.516	39.694	30.699	7.333	38.032	48.930	36.928	7.051	43.979
Donne	33.415	12.784	46.199	32.427	12.696	45.123	53.565	37.687	12.388	50.075
Contratti a tempo determinato	19	2.654	2.673	20	2.424	2.444	2.455	15	2.451	2.466
Uomini	10	1.114	1.124	8	1.067	1.075	1.081	8	1.073	1.081
Donne	9	1.540	1.549	12	1.357	1.369	1.374	7	1.378	1.385
Apprendistato	0	116	116	0	117	117	233	55	106	161
Uomini	0	42	42	0	39	39	97	26	36	62
Donne	0	74	74	0	78	78	136	29	70	99

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	99,97	87,99	96,86	99,97	88,74	97,01	97,44	99,91	88,38	97,28
Uomini	49,04	32,58	44,76	48,62	32,49	44,37	46,52	49,45	32,06	45,49
Donne	50,93	55,41	52,10	51,35	56,25	52,64	50,93	50,46	56,32	51,79
Contratti a tempo determinato	0,03	11,50	3,01	0,03	10,74	2,85	2,33	0,02	11,14	2,55
Uomini	0,02	4,83	1,27	0,01	4,73	1,25	1,03	0,01	4,88	1,12
Donne	0,01	6,68	1,75	0,02	6,01	1,60	1,31	0,01	6,26	1,43
Apprendistato	0,00	0,50	0,13	0,00	0,52	0,14	0,22	0,07	0,48	0,17
Uomini	0,00	0,18	0,05	0,00	0,17	0,05	0,09	0,03	0,16	0,06
Donne	0,00	0,32	0,08	0,00	0,35	0,09	0,13	0,04	0,32	0,10

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (98,6%), contratti a termine (0,6%), di apprendistato (0,8%).

Altre tipologie di lavoro	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020		2020	2021
Dipendenti assunti con contratto di lavoro misto [n.]*	153	380		380	858

\* I dati sono considerati da quando è stata attivata tale tipologia di contratto e non sono riferiti al solo anno indicato.

Lavoro flessibile	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020		2020	2021
Persone del Gruppo abilitate al lavoro flessibile [n.]	17.250	65.500		80.500	78.000

Contratti atipici e stage [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratto di somministrazione	18	117	135	38	56	94	101	38	37	75
Uomini	6	42	48	18	29	47	51	17	17	34
Donne	12	75	87	20	27	47	50	21	20	41
Contratto a progetto	24	0	24	26	0	26	26	21	0	21
Uomini	21	0	21	23	0	23	23	19	0	19
Donne	3	0	3	3	0	3	3	2	0	2
Stage	304	133	437	454	134	588	611	113	133	246
Uomini	176	51	227	225	45	270	280	48	45	93
Donne	128	82	210	229	89	318	331	65	88	153

Consulenti finanziari [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019		2020	2021		2021
	Italia			Italia		
Consulenti finanziari	5.834		5.727	6.594		6.594
Uomini	4.590		4.491	5.191		5.191
Donne	1.244		1.236	1.403		1.403

Forza lavoro complessiva [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Forza lavoro complessiva	71.792	23.320	95.112	69.391	22.760	92.151	111.648	81.451	22.166	103.617
Uomini	36.981	8.765	45.746	35.464	8.513	43.977	54.953	42.237	8.222	50.459
Donne	34.811	14.555	49.366	33.927	14.247	48.174	56.695	39.214	13.944	53.158

Incluse 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	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	1,6	2,2	1,7	1,6	2,2	1,8	1,8	1,7	2,2	1,8
Uomini	1,2	1,3	1,3	1,3	1,4	1,3	1,3	1,4	1,3	1,4
Donne	0,3	0,9	0,5	0,4	0,9	0,5	0,4	0,4	0,9	0,5
Quadri direttivi	42,4	22,8	37,3	42,2	22,7	37,1	38,1	42,1	22,0	37,5
Uomini	25,6	12,9	22,3	25,3	12,8	22,0	23,5	25,8	12,2	22,7
Donne	16,7	9,8	14,9	16,9	9,9	15,0	14,6	16,3	9,8	14,8
Aree professionali	56,1	75,0	61,0	56,2	75,1	61,2	60,1	56,2	75,8	60,6
Uomini	22,2	23,3	22,5	22,0	23,2	22,4	22,8	22,3	23,6	22,6
Donne	33,9	51,7	38,5	34,2	51,8	38,8	37,3	33,9	52,2	38,0

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: dirigenti (2,4%), quadri direttivi (41,9%) e aree professionali (55,7%).

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere [% sul totale di categoria]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)				ISP + UBI		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2019		2020		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	73,4	26,6	72,6	27,4	75,4	24,6	74,0	26,0
Quadri direttivi	60,0	40,0	59,4	40,6	61,6	38,4	60,6	39,4
Dirigenti + Quadri Direttivi	60,6	39,4	60,0	40,0	62,3	37,7	61,2	38,8
Aree professionali	36,8	63,2	36,6	63,4	37,9	62,1	37,3	62,7

Posizioni di diretto riporto al CEO* [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2021	
% Donne sul totale riporti di primo livello	6	
% Donne sul totale riporti di secondo livello	20	
% Donne sul totale riporti di primo e secondo livello	18	

\* Chief Executive Officer.

Dipendenti part time per genere	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	15,7%	1,3%	11,9%	16,0%	1,4%	12,2%	12,7%	16,2%	1,4%	12,8%
Ripartizione dipendenti part time per genere [n.]	10.287	290	10.577	10.115	326	10.441	13.365	12.110	313	12.423
Uomini	724	49	773	894	50	944	1.133	1.277	39	1.316
Donne	9.563	241	9.804	9.221	276	9.497	12.232	10.833	274	11.107

In Italia il personale che lavora part time è il 16,2%, circa il 3,6% 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	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Età media dipendenti	48,2	41,0	46,3	48,4	41,1	46,5	46,7	48,5	41,1	46,8
Uomini	49,4	41,8	47,8	49,6	41,6	47,9	48,1	49,5	41,5	48,1
Donne	47,0	40,6	45,1	47,4	40,7	45,4	45,5	47,4	40,8	45,6
Dirigenti	53,3	46,2	50,9	53,7	46,7	51,4	51,9	54,3	47,2	52,4
Quadri direttivi	51,3	46,4	50,5	51,5	46,2	50,7	50,7	51,6	46,3	50,9
Aree professionali	45,7	39,3	43,6	46,0	39,3	43,8	44,0	45,9	39,3	44,0

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia per le maggiori Banche sono equiparabili: età media dipendenti (48,3), uomini (49,5), donne (47,2), dirigenti (53,5), quadri direttivi (51,1) e aree professionali (46,0).

Dipendenti per fasce d'età [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<=30	3,1	16,7	6,6	2,9	17,8	6,8	6,5	3,5	18,4	6,9
Uomini	1,7	6,4	2,9	1,6	7,0	3,0	2,9	1,8	7,1	3,0
Donne	1,4	10,3	3,7	1,3	10,7	3,8	3,6	1,8	11,3	3,9
31-50	52,0	62,0	54,6	51,0	61,5	53,8	54,2	50,1	61,3	52,6
Uomini	21,9	21,1	21,7	21,4	21,2	21,3	22,8	21,9	21,3	21,7
Donne	30,1	40,9	32,9	29,6	40,4	32,5	31,4	28,2	40,0	30,9
>50	44,9	21,3	38,8	46,1	20,7	39,4	39,4	46,4	20,3	40,5
Uomini	25,5	10,1	21,5	25,6	9,2	21,3	22,0	25,9	8,7	21,9
Donne	19,4	11,2	17,3	20,4	11,5	18,1	17,4	20,5	11,7	18,5

La distribuzione dei dipendenti per fasce d'età nel Sistema Italia è la seguente: &lt;= 30 (4,5%), 31 - 50 (53,4%) e &gt; 50 (42,1%).

Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)			
Banche Estere: senior manager assunti nella comunità locale	2021		
	Manager prima linea [n.]	Manager prima linea assunti nella comunità locale [n.]	Manager prima linea assunti nella comunità locale/Manager prima linea [%]
Albania	12	10	83,3
Croazia	41	32	78,0
Romania	13	11	84,6
Serbia	14	13	92,9
Slovacchia	18	14	77,8
Ucraina	12	9	75,0
Ungheria	13	11	84,6
Moldavia	9	7	77,8
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, VUB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

Dipendenti per livello d'istruzione e genere [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Laureati	40,2	71,3	48,3	41,6	72,2	49,6	49,2	43,9	72,8	50,5
Uomini	19,5	28,8	21,9	20,0	29,1	22,4	22,8	21,2	28,9	23,0
Donne	20,7	42,5	26,4	21,6	43,1	27,2	26,5	22,7	44,0	27,5
Diplomati	55,0	26,1	47,5	53,5	25,3	46,0	46,7	50,7	24,3	44,7
Uomini	26,1	7,2	21,2	25,2	6,9	20,4	22,1	24,6	6,8	20,6
Donne	28,9	18,8	26,2	28,3	18,4	25,7	24,6	26,1	17,6	24,2
Altro	4,8	2,6	4,3	4,9	2,6	4,3	4,1	5,4	2,8	4,8
Uomini	3,4	1,6	3,0	3,4	1,4	2,9	2,7	3,6	1,5	3,1
Donne	1,4	1,0	1,3	1,6	1,1	1,4	1,3	1,7	1,4	1,7

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono equiparabili: laureati e con titolo post-laurea (44,0%), diplomati (53,0%), altro (3,0%).

Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Anzianità media totale	21,6	12,7	19,3	21,7	11,6	19,1	19,3	21,4	11,5	19,1
Uomini	22,0	13,1	20,1	22,0	11,8	19,8	20,1	21,6	11,7	19,8
Donne	21,3	12,5	18,6	21,5	11,4	18,4	18,6	21,2	11,4	18,5
Dirigenti	20,5	13,3	18,1	20,8	12,6	18,1	18,5	21,0	12,8	18,8
Quadri direttivi	24,6	18,5	23,6	24,7	17,2	23,5	23,5	24,4	17,1	23,4
Aree professionali	19,4	11,0	16,7	19,5	9,8	16,4	16,7	19,2	9,9	16,5

Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Disabili	4,8	1,7	4,0	4,9	1,8	4,1	4,4	5,1	1,9	4,3
Uomini	2,7	0,6	2,1	2,7	0,7	2,1	2,3	2,7	0,6	2,3
Donne	2,1	1,1	1,9	2,2	1,1	1,9	2,0	2,3	1,3	2,1
Categorie protette	1,4	1,0	1,3	1,3	0,9	1,2	1,2	1,3	0,9	1,2
Uomini	0,7	0,1	0,6	0,7	0,1	0,5	0,5	0,6	0,1	0,5
Donne	0,6	1,0	0,7	0,6	0,8	0,7	0,7	0,6	0,8	0,7

Assunzioni per genere ed età [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1.196	3.225	4.421	785	2.246	3.031	3.071	1.380	2.611	3.991
Uomini	678	1.211	1.889	431	858	1.289	1.314	665	942	1.607
Donne	518	2.014	2.532	354	1.388	1.742	1.757	715	1.669	2.384
<=30	631	1.807	2.438	432	1.180	1.612	1.636	976	1.397	2.373
31-50	531	1.336	1.867	336	1.012	1.348	1.363	366	1.114	1.480
>50	34	82	116	17	54	71	72	38	100	138

\* 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)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1,8	14,0	5,0	1,2	10,0	3,5	1,8	11,9	4,1
Uomini	2,1	14,0	4,6	1,4	10,2	3,3	1,8	11,5	3,6
Donne	1,5	14,0	5,3	1,1	9,8	3,7	1,9	12,1	4,6
<=30	31,5	46,9	41,7	23,4	29,4	27,5	36,9	34,5	35,5
31-50	1,6	9,3	3,9	1,0	7,3	2,9	1,0	8,3	2,9
>50	0,1	1,7	0,3	0,1	1,2	0,2	0,1	2,2	0,4

Cessazioni per genere ed età [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	3.819	3.599	7.418	3.363	2.709	6.072	6.237	4.358	3.167	7.525
Uomini	2.206	1.426	3.632	1.969	1.061	3.030	3.138	2.651	1.209	3.860
Donne	1.613	2.173	3.786	1.394	1.648	3.042	3.099	1.707	1.958	3.665
<=30	159	796	955	114	661	775	792	162	770	932
31-50	460	1.818	2.278	300	1.372	1.672	1.737	679	1.651	2.330
>50	3.200	985	4.185	2.949	676	3.625	3.708	3.517	746	4.263

\* 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)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	5,8	15,6	8,4	5,3	12,0	7,1	5,8	14,4	7,8
Uomini	6,9	16,4	8,9	6,4	12,6	7,7	7,2	14,8	8,6
Donne	4,8	15,1	7,9	4,3	11,7	6,5	4,5	14,2	7,1
<=30	7,9	20,7	16,3	6,2	16,5	13,2	6,1	19,0	13,9
31-50	1,3	12,7	4,7	0,9	9,9	3,6	1,8	12,2	4,6
>50	10,9	20,0	12,2	10,1	14,5	10,7	10,1	16,7	10,9

Cessazioni per motivazione [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporti di lavoro cessati nell'anno	3.819	3.599	7.418	3.363	2.709	6.072	6.237	4.358	3.167	7.525
Dimissioni	619	1.382	2.001	427	904	1.331	1.423	900	1.193	2.093
Pensionamenti	162	187	349	135	182	317	320	89	172	261
Esodo	2.838	0	2.838	2.663	0	2.663	2.711	3.202	0	3.202
Morte	86	22	108	73	34	107	115	76	40	116
Altro - incentivate	14	824	838	10	578	588	588	17	607	624
Altro - non incentivate	55	1.014	1.069	42	801	843	853	68	988	1.056
Cessazioni per scadenza tempo determinato	45	170	215	13	210	223	227	6	167	173

\* 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*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-2.623	-374	-2.997	-2.578	-463	-3.041	-3.166	-2.978	-556	-3.534
Uomini	-1.528	-215	-1.743	-1.538	-203	-1.741	-1.824	-1.986	-267	-2.253
Donne	-1.095	-159	-1.254	-1.040	-260	-1.300	-1.342	-992	-289	-1.281
<=30	472	1.011	1.483	318	519	837	844	814	627	1.441
31-50	71	-482	-411	36	-360	-324	-374	-313	-537	-850
>50	-3.166	-903	-4.069	-2.932	-622	-3.554	-3.636	-3.479	-646	-4.125

\* 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)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-3,8	-1,6	-3,3	-3,9	-2,0	-3,4	-3,8	-2,5	-3,5
Uomini	-4,5	-2,4	-4,1	-4,8	-2,3	-4,3	-5,1	-3,2	-4,8
Donne	-3,2	-1,1	-2,6	-3,1	-1,8	-2,7	-2,6	-2,0	-2,4
<=30	30,8	35,6	33,9	20,8	14,9	16,7	44,5	18,3	27,5
31-50	0,2	-3,3	-0,8	0,1	-2,5	-0,7	-0,8	-3,8	-1,6
>50	-9,7	-15,5	-10,6	-9,2	-11,8	-9,5	-9,1	-12,6	-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

Promozioni per genere	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	2.958	2.960	5.918	3.371	2.179	5.550	7.216	5.922	2.227	8.149
Uomini [n.]	1.414	1.463	2.877	1.547	1.274	2.821	3.738	2.688	908	3.596
Donne [n.]	1.544	1.497	3.041	1.824	905	2.729	3.478	3.234	1.319	4.553
Collaboratori promossi [%]	4,5	12,8	6,7	5,3	9,7	6,5	6,9	7,9	10,1	8,4
Uomini [% su collaboratori promossi]	47,8	49,4	48,6	45,9	58,5	50,8	51,8	45,4	40,8	44,1
Donne [% su collaboratori promossi]	52,2	50,6	51,4	54,1	41,5	49,2	48,2	54,6	59,2	55,9

\* 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)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	153,3	70,6	125,8	156,0	76,7	129,6	155,5	79,4	134,6
Uomini	159,4	79,3	137,0	163,0	88,6	141,5	160,6	91,9	144,8
Donne	129,7	56,5	94,7	132,1	56,8	98,1	136,8	58,9	105,9
Quadri direttivi	58,4	22,2	52,6	59,7	23,3	53,8	61,3	25,8	56,6
Uomini	60,4	20,6	54,3	61,7	23,4	55,9	63,5	26,4	58,9
Donne	55,2	24,4	49,9	56,5	23,1	50,6	57,8	25,1	52,8
Aree professionali	39,4	13,6	30,8	40,4	13,6	31,4	41,2	14,2	33,2
Uomini	39,4	14,3	32,4	40,4	15,2	33,3	41,2	15,8	34,9
Donne	39,4	13,3	29,9	40,4	12,9	30,3	41,2	13,5	32,1

I livelli di retribuzione di base del personale femminile non differiscono, per ruolo e anzianità comparabili, da quelli del personale maschile.

\* I dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale.

Media remunerazioni per categoria e genere FTE* [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti uomini	256,2	112,6	215,9	267,8	115,7	224,0	278,6	116,7	241,2
Dirigenti donne	205,4	71,5	141,5	210,1	70,4	146,9	224,5	70,0	163,2
Quadri direttivi uomini	67,9	26,4	61,5	70,6	28,2	64,1	70,7	30,5	65,8
Quadri direttivi donne	61,5	27,6	55,6	63,6	26,4	57,1	64,0	27,6	58,5
Aree professionali uomini	42,0	16,0	34,8	43,5	17,1	36,0	43,6	17,4	37,1
Aree professionali donne	42,1	14,4	32,0	43,5	13,8	32,6	43,7	14,5	34,2
Media remunerazione annua di tutti i dipendenti	55,5	19,5	45,9	57,6	19,6	47,3	58,3	20,3	49,5
Rapporto tra remunerazione del CEO e remunerazione media di tutti i dipendenti**	77,9			74,0			80,3		
Mediana remunerazione annua di tutti i dipendenti	49,0			50,5			50,8		
Rapporto tra remunerazione del CEO e valore mediano delle remunerazioni di tutti i dipendenti**	88,2			84,5			92,2		

Comprende la retribuzione base media lorda e la parte variabile.

\* I dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale.

\*\* Pur a fronte della crescita retributiva dei dipendenti – in termini del livello sia medio che mediano dei compensi – registrata dal 2020 al 2021, l'incremento del rapporto tra la remunerazione del CEO e quella di tutti i dipendenti del perimetro Italia è esclusivamente determinato dall'aumento delle componenti variabili liquidate nel corso del 2021 e rinvenienti da sistemi incentivanti degli anni precedenti. Ulteriori informazioni sono disponibili nella Relazione sulle Remunerazioni.

Rapporto retribuzione e remunerazione donne/uomini - FTE* [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporto retribuzioni base - donne su uomini - FTE									
Dirigenti	0,8	0,7	0,7	0,8	0,6	0,7	0,9	0,6	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,2	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9	0,9	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9	1,0	0,8	0,9	1,0	0,9	0,9
Rapporto remunerazione - donne su uomini - FTE									
Dirigenti	0,8	0,6	0,7	0,8	0,6	0,7	0,8	0,6	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,0	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9	1,0	0,8	0,9	1,0	0,8	0,9

La retribuzione base è annua lorda. La remunerazione è calcolata come retribuzione più eventuale bonus/sistema premiante.

\* I dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale.

Rapporto tra il salario standard di un neoassunto* per genere e il salario minimo locale**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2020		2021	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Italia	1,0	1,0	1,0	1,0
Lussemburgo	1,0	1,2	1,2	1,2
Irlanda	2,0	1,9	2,1	1,9
Egitto	1,0	1,0	1,2	1,2
Albania	1,0	1,0	1,0	1,0
Croazia	1,1	1,1	1,2	1,2
Bosnia	2,0	2,0	1,2	1,2
Slovenia	1,1	1,1	1,0	1,0
Romania	1,1	1,1	1,0	1,0
Serbia	1,1	1,1	1,2	1,2
Ungheria	1,2	1,1	1,1	1,0
Slovacchia	1,1	1,1	1,2	1,1
Ucraina	1,2	0,9	1,1	1,0
Federazione Russa	2,0	2,0	1,7	1,9
Brasile	4,2	3,7	3,6	3,7
Moldavia	2,0	2,0	2,2	2,0
Stati Uniti***	2,9	3,3	-	1,8

\* Per salario standard di un neoassunto si intende lo stipendio inferiore base corrisposto al neoassunto nell'esercizio di riferimento.

\*\* Per salario minimo locale si intende il salario minimo previsto dalla contrattazione collettiva (ove applicabile) o dalle normative vigenti - ove presenti - nei singoli Paesi in cui il Gruppo opera. Nei Paesi dove si rileva la presenza maggiore di dipendenti (circa il 90%) si applicano previsioni di assunzioni sostanzialmente in linea con quanto previsto dal contratto collettivo o dalla normativa locale.

\*\*\* Non risultano assunzioni di uomini nel 2021.

Valutazione delle performance	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)			Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2019		2020	2021	
	Estero			Estero	
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [%]	85,9		91,0		87,7
Uomini	92,3		96,5		93,7
Donne	82,0		87,8		84,2
Dirigenti [%]	95,7		96,6		94,2
Uomini	98,7		98,4		95,2
Donne	91,0		93,8		92,5
Quadri direttivi [%]	93,1		97,3		95,4
Uomini	96,4		99,1		97,6
Donne	88,6		95,1		92,6
Aree professionali [%]	83,4		88,9		85,3
Uomini	89,6		94,9		91,6
Donne	80,6		86,3		82,4
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [n.]	19.812		20.543		19.290
Uomini	8.003		8.140		7.646
Donne	11.809		12.403		11.644
Dirigenti [n.]	488		483		452
Uomini	306		303		279
Donne	182		180		173
Quadri direttivi [n.]	4.885		4.991		4.623
Uomini	2.879		2.858		2.619
Donne	2.006		2.133		2.004
Aree professionali [n.]	14.439		15.069		14.215
Uomini	4.818		4.979		4.748
Donne	9.621		10.090		9.467

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	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Direttori	11,9	9,2	11,2	10,8	9,3	10,4	10,6	9,5	9,1	9,4
Uomini	7,6	4,0	6,7	6,9	4,0	6,1	6,7	6,2	3,8	5,7
Donne	4,2	5,3	4,5	3,9	5,2	4,3	3,8	3,3	5,3	3,7
Gestori direttivi	60,4	36,6	54,5	61,9	39,6	56,2	56,1	61,6	43,6	57,5
Uomini	21,0	12,0	18,8	21,5	12,6	19,2	20,8	22,3	13,6	20,3
Donne	39,4	24,6	35,7	40,4	27,0	36,9	35,4	39,3	30,1	37,2
Altro	27,8	54,2	34,3	27,3	51,1	33,4	33,3	28,9	47,3	33,1
Uomini	14,1	14,3	14,1	13,7	14,2	13,9	14,3	14,2	13,4	14,0
Donne	13,7	39,9	20,2	13,6	36,9	19,6	19,0	14,7	33,9	19,1

## FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale [ore]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	63.340	27.981	91.321	63.466	35.271	98.736	109.703	115.558	40.747	156.305
Uomini	49.745	16.015	65.761	50.559	20.490	71.049	80.990	91.267	20.911	112.178
Donne	13.595	11.965	25.560	12.906	14.781	27.687	28.713	24.291	19.836	44.127
Quadri direttivi	3.642.927	244.972	3.887.899	3.897.981	269.125	4.167.106	4.772.837	4.553.223	301.440	4.854.663
Uomini	2.146.559	113.636	2.260.195	2.286.012	114.728	2.400.740	2.822.137	2.784.903	130.319	2.915.222
Donne	1.496.367	131.336	1.627.703	1.611.969	154.397	1.766.366	1.950.700	1.768.320	171.121	1.939.441
Aree professionali	5.102.961	1.221.379	6.324.339	6.120.470	1.280.945	7.401.415	8.103.620	6.670.225	1.340.142	8.010.367
Uomini	1.940.807	307.251	2.248.058	2.285.266	316.917	2.602.183	2.905.962	2.616.314	329.027	2.945.341
Donne	3.162.154	914.128	4.076.282	3.835.204	964.028	4.799.231	5.197.658	4.053.910	1.011.116	5.065.026
Totale	8.809.227	1.494.331	10.303.559	10.081.917	1.585.340	11.667.257	12.986.160	11.339.006	1.682.329	13.021.335
Uomini	4.137.112	436.902	4.574.014	4.621.838	452.135	5.073.973	5.809.089	5.492.485	480.256	5.972.741
Donne	4.672.116	1.057.429	5.729.545	5.460.079	1.133.205	6.593.284	7.177.071	5.846.521	1.202.073	7.048.594

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

\*\* I dati sono esposti sulla base di un calcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa. I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno.

Formazione per categoria professionale [n° partecipanti]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	961	436	1.397	989	464	1.453	1.739	1.268	445	1.713
Uomini	767	266	1.033	767	284	1.051	1.308	998	273	1.271
Donne	194	170	364	222	180	402	431	270	172	442
Quadri direttivi	26.627	4.594	31.221	26.137	4.599	30.736	38.739	31.174	4.500	35.674
Uomini	16.150	2.598	18.748	15.697	2.562	18.259	23.865	19.115	2.480	21.595
Donne	10.477	1.996	12.473	10.440	2.037	12.477	14.874	12.059	2.020	14.079
Aree professionali	35.686	15.129	50.815	34.703	15.363	50.066	59.966	41.114	15.071	56.185
Uomini	13.910	4.665	18.575	13.466	4.766	18.232	22.587	16.166	4.649	20.815
Donne	21.776	10.464	32.240	21.237	10.597	31.834	37.379	24.948	10.422	35.370
Totale	63.274	20.159	83.433	61.829	20.426	82.255	100.444	73.556	20.016	93.572
Uomini	30.827	7.529	38.356	29.930	7.612	37.542	47.760	36.279	7.402	43.681
Donne	32.447	12.630	45.077	31.899	12.814	44.713	52.684	37.277	12.614	49.891

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

Formazione per fasce d'età [n. ore]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Ore di formazione**										
<=30	121.192	296.860	418.052	99.252	185.919	285.171	357.295	206.432	242.004	448.436
31-50	1.807.079	573.447	2.380.526	1.857.382	454.921	2.312.303	3.075.429	2.112.878	577.016	2.689.894
>50	1.274.113	116.188	1.390.302	1.547.911	213.872	1.761.783	2.145.990	1.702.732	127.057	1.829.789
Ore di formazione erogate pro-capite**										
<=30	61	77	71	54	46	49	52	78	60	67
31-50	53	40	49	58	33	50	54	57	43	53
>50	43	24	40	53	46	52	52	49	28	47

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

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Formazione per contenuti [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Manageriale	5,9	7,8	6,4	9,2	9,1	9,2	8,9	7,5	6,5	7,3
Commerciale	4,0	16,2	6,8	5,6	17,3	7,9	8,9	4,5	15,4	6,6
Operativa	41,9	27,5	38,5	38,7	22,5	35,6	34,0	43,6	26,7	40,4
Credito	1,9	6,5	3,0	5,7	7,1	6,0	5,5	5,3	6,0	5,4
Finanza	36,7	10,1	30,4	32,5	10,7	28,2	29,1	25,5	13,3	23,2
Estero	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Informatica	0,7	2,7	1,2	3,2	2,5	3,0	4,3	2,4	4,0	2,7
Specialistica	1,9	24,1	7,1	3,8	25,8	8,1	7,2	5,4	23,1	8,7
Linguistica	6,9	5,1	6,5	1,2	4,9	1,9	2,1	5,8	4,9	5,6

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

Formazione pro-capite per contenuti [n. ore]**	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Manageriale	2,9	3,3	3,0	5,1	3,4	4,7	4,1	4,1	2,8	3,8
Commerciale	1,9	6,9	3,2	3,1	6,5	4,0	4,1	2,4	6,6	3,4
Operativa	20,5	11,7	18,2	21,5	8,5	18,1	15,8	23,5	11,5	20,7
Credito	0,9	2,8	1,4	3,2	2,7	3,1	2,6	2,9	2,6	2,8
Finanza	17,9	4,3	14,4	18,1	4,1	14,4	13,5	13,7	5,7	11,9
Estero	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0
Informatica	0,4	1,2	0,6	1,8	0,9	1,5	2,0	1,3	1,7	1,4
Specialistica	0,9	10,3	3,4	2,1	9,8	4,1	3,4	2,9	9,9	4,5
Linguistica	3,4	2,2	3,1	0,7	1,9	1,0	1,0	3,1	2,1	2,9

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

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Sussidi e agevolazioni ricevuti relativi al personale [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	3.506	101	3.607	497	193	691	1.819	4.413	177	4.591
di cui importo formazione finanziata (solo Italia)	3.506	0	3.506	497	0	497	1.051	4.413	0	4.413
di cui altro	0	101	101	0	193	193	768	0	177	177

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

Formazione per categoria e genere [ore medie]*	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	33,8	41,0	36,2	28,1	41,4	32,4	39,1	46,3	41,1
Uomini	33,0	39,4	34,8	28,0	38,2	30,8	38,7	37,9	38,5
Donne	36,9	43,4	40,1	28,6	46,5	36,8	40,9	59,4	48,4
Quadri direttivi	47,9	33,3	45,6	51,4	31,8	48,3	51,8	36,4	49,7
Uomini	47,0	28,5	44,2	50,5	24,9	46,6	51,9	29,2	49,1
Donne	49,3	39,6	47,7	52,8	40,8	50,7	51,5	45,3	50,6
Aree professionali	50,0	45,7	48,6	59,4	39,6	53,0	55,9	44,8	52,7
Uomini	49,0	41,5	46,9	56,9	35,9	51,2	56,0	38,6	51,9
Donne	50,6	47,6	49,6	61,0	41,2	54,0	55,8	47,7	53,3
Ore di formazione per dipendente [n.]*	48,8	42,8	47,3	55,5	37,9	50,9	53,9	43,0	51,4

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruita.

Formazione per modalità di erogazione	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]*	4,6	49,0	11,0	2,2	30,9	6,1	3,2	34,4	7,2
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	95,4	51,0	89,0	97,8	69,1	93,9	96,8	65,6	92,8
Numero iscritti	63.274	20.159	83.433	61.829	20.426	82.255	73.556	20.016	93.572
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	8.809.227	1.494.332	10.303.559	10.081.917	1.585.340	11.667.257	11.339.006	1.682.329	13.021.335

\* I dati sono esposti sulla base di un calcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa. I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno.

Costi di formazione	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Costi di formazione [migliaia di euro]	20.925	6.503	27.428	9.919	3.340	13.259	13.748	3.262	17.010
Costi di formazione per collaboratore [euro]	319	282	309	157	148	155	184	148	176

## SODDISFAZIONE DELLE PERSONE DEL GRUPPO E COMUNICAZIONE

Clima aziendale	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)				Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2019		2020**		2021	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Analisi di clima [% aderenti all'indagine sul campione selezionato]	54,8	48,7	-	-	62,3	55,7
Indice di soddisfazione dipendenti [%]	69,0*	78,0	-	-	76,0*	73,0
Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	-9,0	1,0	-	-	7,0	-5,0
Analisi di clima [n.]	1	1	-	-	1	1
Eventi di comunicazione interna [n.]	176	327	157	386	232	387
Focus group [n.]	13	2	18	18	12	39
Partecipanti ai focus group [n.]	130	16	144	4.411	120	4.012

\* Rilevazione effettuata su aree professionali e quadri direttivi.

\*\* Nel 2020 non sono state condotte indagini di clima.

Accessi Web Tv e House organ	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)
	2019	2020	2021
WebTv accessi totali [n.]*	497.454	507.630	427.229
House organ: numero totale di accessi online	438.500	350.225	320.888

\* Gli accessi unici medi giornalieri alla intranet aziendale nel 2021 sono 65.200.

## LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	47.684	7.288	54.972	45.581	6.937	52.519	68.606	54.502	6.511	61.012
Dirigenti	173	65	238	157	58	215	323	231	49	280
Quadri direttivi	19.350	2.458	21.808	18.399	2.421	20.819	27.538	22.026	2.133	24.159
Aree professionali	28.160	4.765	32.925	27.026	4.459	31.485	40.745	32.245	4.329	36.574
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]*	76,6	32,3	64,8	76,3	31,4	64,2	68,2	77,1**	30,4	66,2
Giorni di assenza per motivazioni sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	92.987	683	93.670	77.142	604	77.746	90.697	84.745	129	84.874
Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	7.193	208	7.401	1.420	96	1.516	1.519	1.466	131	1.597
Uomini	3.314	145	3.459	600	52	652	653	765	67	832
Donne	3.879	63	3.942	820	44	864	866	701	64	765
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	102	0	102	30	0	30	33	1.039	0	1.039
Uomini	49	0	49	18	0	18	19	552	0	552
Donne	53	0	53	12	0	12	14	487	0	487
Giorni di assenza per assemblee	7.091	835	7.926	1.390	96	1.486	1.486	427	131	558
Uomini	3.266	400	3.666	582	52	634	634	213	67	280
Donne	3.826	435	4.261	808	44	852	852	214	64	278

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e il 54,81% 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 77,25%.

## WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

Contributi a favore dei collaboratori [migliaia di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Polizze assicurative e infortuni	15.960	791	16.752	20.805	21.159	41.964	42.022	25.245	1.089	26.334
Premio fedeltà	11.702	223	11.925	11.042	323	11.366	11.366	9.602	274	9.876
Erogazioni figli studenti	3.621	84	3.705	3.620	90	3.710	6.918	7.288	176	7.465
Attività ricreative culturali	2.911	1.689	4.599	3.407	1.570	4.978	5.127	3.566	1.791	5.357
Erogazioni per figli portatori di handicap	3.068	25	3.093	2.975	21	2.995	3.710	6.567	31	6.598

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

Assistenza sanitaria e previdenza complementare	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contributi a carico dell'azienda per assistenza sanitaria integrativa [migliaia di euro]	78.429	2.972	81.400	75.914	4.612	80.526	80.594	83.674	3.511	87.186
Assistenza sanitaria: assistiti [n.]	67.114	9.930	77.044	64.440	10.247	74.687	95.254	74.854	10.282	85.136
Contributi a carico dell'azienda per previdenza complementare [migliaia di euro]	144.497	3.405	147.903	140.509	3.644	144.153	183.633	172.862	4.128	176.990
Previdenza complementare: assistiti [n.]	65.172	3.551	68.723	63.012	3.573	66.585	86.031	79.577	3.079	82.656

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

Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Mutui [n.]	2.983	979	3.962	3.180	884	4.064	4.492	4.028	916	4.944
Totale erogato mutui [migliaia di euro]	478.433	52.612	531.045	524.055	55.544	579.599	628.462	680.720	68.578	749.298
Prestiti [n.]	17.295	5.429	22.724	13.209	3.768	16.977	17.997	19.149	6.215	25.364
Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	161.137	36.272	197.409	116.643	43.555	160.197	180.679	140.051	49.415	189.466

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

Facilitazioni concesse a tutto il personale con contratto a tempo indeterminato a eccezione dei mutui agevolati concessi anche a collaboratori assunti con contratto di apprendistato.

Congedi per maternità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2020		2021	
	Italia		Italia	
Dipendenti che hanno diritto a congedi per maternità	63.146		74.685	
Uomini	30.707		36.962	
Donne	32.439		37.723	
Dipendenti che hanno usufruito del congedo per maternità obbligatoria	994		1.218	
Uomini	29		6	
Donne	965		1.212	
Dipendenti che sono rientrati dal congedo per maternità obbligatoria	804		891	
Uomini	27		6	
Donne	777		885	
Dipendenti rientrati dal congedo per maternità obbligatoria che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della Banca	1.039		1.321	
Uomini	19		276	
Donne	1.020		1.045	

Congedi per maternità - Tassi [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)		Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)	
	2020		2021	
	Italia		Italia	
Tasso di ritorno al lavoro dopo il congedo per maternità obbligatoria	99,1%		99,2%	
Uomini	100,0%		100,0%	
Donne	99,1%		99,2%	
Tasso di retention dei dipendenti rientrati dal congedo per maternità obbligatoria e ancora dipendenti nei 12 mesi successivi	93,3%		97,2%	
Uomini	90,5%		89,6%	
Donne	99,5%		99,4%	

Assenze per motivazione e genere - giorni persi [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale assenze	1.036.995	707.917	1.744.912	1.101.973	679.317	1.781.290	1.948.269	1.039.834	610.822	1.650.656
Malattia	531.596	145.088	676.684	501.957	142.808	644.765	767.520	477.181	154.106	631.287
Uomini	242.421	21.902	264.322	219.274	20.028	239.301	301.858	209.852	22.817	232.670
Donne	289.175	123.186	412.362	282.683	122.780	405.463	465.662	267.329	131.289	398.618
Infortunio	14.800	4.116	18.916	10.220	4.013	14.233	15.534	12.810	3.329	16.139
Uomini	6.515	968	7.483	4.124	577	4.701	5.450	6.639	410	7.049
Donne	8.285	3.148	11.433	6.095	3.436	9.531	10.083	6.172	2.919	9.091
Puerperio	209.152	350.920	560.072	151.927	343.172	495.099	515.728	190.354	286.645	476.999
Uomini	8.743	5.304	14.047	7.843	4.502	12.345	12.821	10.739	3.210	13.949
Donne	200.409	345.616	546.025	144.084	338.670	482.754	502.906	179.615	283.435	463.050
Motivi personali e familiari	111.537	190.344	301.881	89.320	167.430	256.750	266.638	106.582	146.910	253.491
Uomini	46.506	102.737	149.243	39.727	83.967	123.693	128.055	46.175	69.350	115.526
Donne	65.031	87.607	152.638	49.593	83.463	133.056	138.583	60.406	77.559	137.966
Congedi per incarichi pubblici	9.032	792	9.824	8.513	885	9.398	10.824	8.145	1.468	9.613
Uomini	6.349	382	6.731	5.745	325	6.070	7.208	6.012	647	6.659
Donne	2.683	410	3.093	2.768	560	3.328	3.616	2.132	821	2.953
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	9.201	306	9.507	7.175	268	7.443	8.198	8.665	315	8.980
Uomini	6.753	134	6.888	5.084	127	5.211	5.799	6.056	145	6.200
Donne	2.447	172	2.619	2.091	141	2.232	2.398	2.609	170	2.779
Handicap	135.267	1.796	137.062	151.581	942	152.523	162.709	125.721	897	126.618
Uomini	57.350	190	57.539	61.411	370	61.781	66.629	51.458	149	51.607
Donne	77.917	1.606	79.523	90.171	572	90.743	96.080	74.262	748	75.010
Altro	16.411	14.556	30.966	181.281	19.799	201.079	201.118	110.378	17.152	127.530
Uomini	10.250	3.016	13.266	83.516	2.478	85.994	85.994	62.250	1.936	64.185
Donne	6.161	11.539	17.700	97.764	17.321	115.086	115.125	48.128	15.217	63.345

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).  
I giorni persi sono calcolati sulla base dei giorni lavorativi in calendario.

Assenze per motivazione e genere [%]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale assenze su giorni teorici lavorativi	7,18	13,95	8,94	7,93	13,68	9,45	6,33	12,62	7,76
Uomini	2,67	2,65	2,66	3,07	2,26	2,86	2,43	2,04	2,34
Donne	4,52	11,30	6,28	4,86	11,42	6,59	3,90	10,58	5,42
Malattia	3,68	2,86	3,47	3,61	2,88	3,42	2,90	3,18	2,97
Uomini	1,68	0,43	1,35	1,58	0,40	1,27	1,28	0,47	1,09
Donne	2,00	2,43	2,11	2,03	2,47	2,15	1,63	2,71	1,87
Infortunio	0,10	0,08	0,10	0,07	0,08	0,08	0,08	0,07	0,08
Uomini	0,05	0,02	0,04	0,03	0,01	0,02	0,04	0,01	0,03
Donne	0,06	0,06	0,06	0,04	0,07	0,05	0,04	0,06	0,04
Puerperio	1,45	6,91	2,87	1,09	6,91	2,63	1,16	5,92	2,24
Uomini	0,06	0,10	0,07	0,06	0,09	0,07	0,07	0,07	0,07
Donne	1,39	6,81	2,80	1,04	6,82	2,56	1,09	5,86	2,18
Motivi personali e familiari	0,77	3,75	1,55	0,64	3,37	1,36	0,65	3,04	1,19
Uomini	0,32	2,02	0,76	0,29	1,69	0,66	0,28	1,43	0,54
Donne	0,45	1,73	0,78	0,36	1,68	0,71	0,37	1,60	0,65
Congedi per incarichi pubblici	0,06	0,02	0,05	0,06	0,02	0,05	0,05	0,03	0,05
Uomini	0,04	0,01	0,03	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	0,01	0,02	0,01
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	0,06	0,01	0,05	0,05	0,01	0,04	0,05	0,01	0,04
Uomini	0,05	0,00	0,04	0,04	0,00	0,03	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	0,94	0,04	0,70	1,09	0,02	0,81	0,77	0,02	0,60
Uomini	0,40	0,00	0,29	0,44	0,01	0,33	0,31	0,00	0,24
Donne	0,54	0,03	0,41	0,65	0,01	0,48	0,45	0,02	0,35
Altro	0,11	0,29	0,16	1,30	0,40	1,07	0,67	0,35	0,60
Uomini	0,07	0,06	0,07	0,60	0,05	0,46	0,38	0,04	0,30
Donne	0,04	0,23	0,09	0,70	0,35	0,61	0,29	0,31	0,30

Assenteismo e malattia professionale - tassi	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Tasso di assenteismo*	4,90	3,00	4,40	4,90	3,00	4,40	3,86	3,31	3,73
Uomini	4,56	1,24	3,85	4,39	1,16	3,69	3,45	1,35	3,07
Donne	5,23	4,06	4,88	5,39	4,10	5,00	4,26	4,47	4,31
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*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale infortuni nell'anno [n.]	712	119	831	380	63	443	481	485	41	526
Uomini	272	24	296	162	10	172	190	216	6	222
Donne	440	95	535	218	53	271	291	269	35	304
Tasso di infortunio**	7,69	3,66	6,63	4,31	1,97	3,68	-	4,57	1,30	3,82
Uomini	5,58	1,95	4,87	3,52	0,83	2,98	-	3,85	0,51	3,28
Donne	10,03	4,69	8,30	5,16	2,66	4,34	-	5,39	1,78	4,34
Giorni di lavoro persi [n.]	14.800	4.116	18.916	10.220	4.013	14.233	15.534	12.810	3.329	16.139
Uomini	6.515	968	7.483	4.124	577	4.701	5.450	6.639	410	7.049
Donne	8.285	3.148	11.433	6.095	3.436	9.531	10.083	6.172	2.919	9.091
Tasso di giorni di lavoro persi (indice di gravità)***	0,15	0,11	0,14	0,11	0,11	0,11	-	0,11	0,09	0,11
Uomini	0,12	0,07	0,11	0,08	0,04	0,07	-	0,11	0,03	0,10
Donne	0,18	0,13	0,16	0,13	0,15	0,14	-	0,12	0,13	0,12
Infortuni / totale dipendenti [%]	1,1	0,5	0,9	0,6	0,3	0,5	0,5	0,6	0,2	0,5

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

\*\* Tasso di infortunio = (numero totale di infortuni nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

\*\*\* Tasso di giorni di lavoro persi (o indice di gravità) = (numero di giorni persi / numero totale delle ore lavorate) x 1.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000 (ore lavorate). 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*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Infortuni sul lavoro [n.]	217	51	268	149	24	173	189	180	14	194
Uomini [n.]	67	8	75	62	3	65	75	86	1	87
Donne [n.]	150	43	193	87	21	108	114	94	13	107
Tasso di infortunio sul lavoro**	2,34	1,57	2,14	1,69	0,75	1,44	-	1,70	0,44	1,41
Uomini	1,37	0,65	1,23	1,35	0,25	1,12	-	1,53	0,09	1,29
Donne	3,42	2,12	2,99	2,06	1,05	1,73	-	1,88	0,66	1,53
Infortuni in itinere [n.]	495	68	563	231	39	270	292	305	27	332
Uomini [n.]	205	16	221	100	7	107	115	130	5	135
Donne [n.]	290	52	342	131	32	163	177	175	22	197
Tasso di infortunio in itinere***	5,35	2,09	4,49	2,62	1,22	2,24	-	2,88	0,86	2,41
Uomini	4,21	1,30	3,63	2,18	0,58	1,85	-	2,32	0,43	2,00
Donne	6,61	2,57	5,30	3,10	1,61	2,61	-	3,51	1,11	2,81

\* 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 [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale infortuni	712	119	831	380	63	443	485	41	526
Incidente alla guida di mezzi di trasporto	328	15	343	145	10	155	196	8	204
Cadute/scivolamenti	85	48	133	129	29	158	237	15	252
Rapina	3	12	15	1	3	4	0	1	1
Altri casi	296	44	340	105	21	126	52	17	69

Infortuni gravi e decessi [n.]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Ricorsi presentati per malattia professionale	8	0	8	3	0	3	4	4	0	4
Infortuni gravi/gravissimi	94	8	102	120	12	132	132	152	3	155
sul lavoro	28	1	29	56	2	58	58	57	2	59
in itinere	66	7	73	64	10	74	74	95	1	96
Infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Formazione in materia di salute e sicurezza	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza**	138.164	8.321	146.485	140.789	18.888	159.677	186.851	164.097	31.404	195.500
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	26.147	2.747	28.894	26.697	6.582	33.279	41.024	27.458	9.588	37.046
Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%]	40	12	33	42	29	39	39	37	44	38
Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	649	19	667	45	15	60	173	217	27	244
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente	2,1	0,4	1,7	2,2	0,8	1,9	1,8	2,2	1,4	2,0

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

\*\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Rapine	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapine	13	7	20	3	2	5	10	1	2	3
Rapine ogni 100 sportelli	0,4	0,7	0,5	0,1	0,2	0,1	0,2	0,0	0,2	0,1
Colloqui di supporto psicologico al personale coinvolto in rapine	73	0	73	26	0	26	34	13	0	13
Sopralluoghi negli ambienti di lavoro finalizzati alla valutazione di sicurezza	694	0	694	142	0	142	316	847	0	847

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

## Green e Circular Economy

Finanziamenti erogati per la Green e la Circular Economy [milioni di euro]	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
	2019			2020			2020	2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Privati	46	7	53	877	35	912	932	2.260	38	2.298
Imprese e Terzo Settore	156	32	188	253	40	293	297	352	35	386
Corporate & Project finance	1.143	35	1.178	736	44	781	960	3.365	89	3.454
di cui Project finance	684	34	718	190	40	230	401	1.131	75	1.207
<b>Totale finanziamenti per la Green Economy</b>	<b>1.345</b>	<b>74</b>	<b>1.419</b>	<b>1.866</b>	<b>119</b>	<b>1.985</b>	<b>2.189</b>	<b>5.977</b>	<b>162</b>	<b>6.139</b>
<b>Totale finanziamenti criteri Circular Economy</b>	<b>760</b>	<b>0</b>	<b>760</b>	<b>565</b>	<b>0</b>	<b>565</b>	<b>589</b>	<b>2.545</b>	<b>15</b>	<b>2.560</b>
<b>Totale</b>	<b>2.105</b>	<b>74</b>	<b>2.179</b>	<b>2.431</b>	<b>119</b>	<b>2.550</b>	<b>2.779</b>	<b>8.522</b>	<b>176</b>	<b>8.699</b>

\* I dati del Gruppo UBI Banca sono inclusi solo a decorrere dal suo consolidamento nel Gruppo Intesa Sanpaolo (ultimi 5 mesi del 2020).  
Dati non comparabili per variazioni intervenute, nel corso degli anni, nei criteri di aggregazione.

## Cambiamento climatico

Parametri	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Addetti = Collaboratori + Consulenti	n.	70.834	24.379	95.213	65.732	23.714	89.446	109.303	77.208	23.198	100.406
Collaboratori	n.	65.612	23.070	88.682	63.146	22.570	85.716	105.183	74.685	21.996	96.681
Consulenti	n.	5.222	1.309	6.531	2.586	1.144	3.730	4.120	2.523	1.202	3.725
Totale trasferte	n.	609.980	21.210	631.190	264.542	8.562	273.104	273.104	308.454	11.632	320.086
Totale trasporti	migliaia di km	140.679	32.678	173.357	40.676	20.801	61.477	69.719	62.372	17.224	79.596
Superficie calpestabile	migliaia di m <sup>2</sup>	2.971	648	3.619	2.885	622	3.507	4.532	3.735	592	4.328

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

Emissioni di gas ad effetto serra [CO <sub>2</sub> eq]	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Emissioni dirette (Scope1)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<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>	<b>43.144</b>	<b>6.486</b>	<b>49.630</b>
Emissioni da gas naturale per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	22.567	3.026	25.592	22.185	2.442	24.628	27.978	31.934	2.751	34.685
Emissioni da gas naturale per cogenerazione	tCO <sub>2</sub> eq	5.110	524	5.634	1.535	421	1.956	1.956	0	536	536
Emissioni da gasolio per riscaldamento autonomo	tCO <sub>2</sub> eq	925	122	1.046	759	107	866	1.051	1.039	161	1.199
Emissioni da gas HFC	tCO <sub>2</sub> eq	1.824	266	2.090	2.961	414	3.375	3.894	3.981	318	4.298
Emissioni da benzina per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	10	901	911	8	603	611	611	191	589	780
Emissioni da gasolio per la flotta	tCO <sub>2</sub> eq	7.086	3.039	10.124	3.676	1.814	5.490	6.362	6.000	2.132	8.132
<b>Emissioni indirette (Scope2 Market-based)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<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>	<b>6.359</b>	<b>24.542</b>	<b>30.901</b>
Emissioni da energia elettrica consumata (esclusa cogenerazione)	tCO <sub>2</sub> eq	2.310	27.167	29.478	1.751	25.208	26.959	26.965	1.713	23.543	25.256
Emissioni da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	tCO <sub>2</sub> eq	3.424	765	4.189	3.820	956	4.776	5.567	4.646	942	5.588
Emissioni da gasolio per riscaldamento condominiale	tCO <sub>2</sub> eq	0	42	42	0	65	65	65	0	57	57
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Market-based)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<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>	<b>49.503</b>	<b>31.029</b>	<b>80.531</b>
Totale emissioni dirette + indirette per addetto	tCO <sub>2</sub> eq/add.	0,6	1,5	0,8	0,6	1,4	0,8	-	0,6	1,3	0,8
Totale emissioni dirette + indirette per metro quadro	kgCO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup>	14,6	55,3	21,9	12,7	51,5	19,6	-	13,3	52,4	18,6
<b>Totale emissioni dirette + indirette (Scope1 + 2 Location-based)</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<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>150.567</b>	<b>32.757</b>	<b>183.325</b>
<b>Altre emissioni indirette (Scope3)**</b>	tCO <sub>2</sub> eq	<b>15.470</b>	<b>4.723</b>	<b>20.193</b>	<b>21.017</b>	<b>8.500</b>	<b>29.517</b>	<b>36.143</b>	<b>18.205</b>	<b>5.087</b>	<b>23.292</b>
Viaggi di lavoro	tCO <sub>2</sub> eq	8.015	1.514	9.528	1.807	1.235	3.042	3.554	2.826	206	3.032
Carta acquistata	tCO <sub>2</sub> eq	2.911	1.673	4.584	2.179	1.229	3.408	3.987	2.713	1.202	3.915
Rifiuti	tCO <sub>2</sub> eq	252	26	279	203	21	224	233	255	24	279
Macchine d'ufficio	tCO <sub>2</sub> eq	4.293	1.509	5.802	16.829	6.015	22.843	28.369	12.411	3.655	16.066

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

\*\* Dato totale ricostituito a seguito di modifiche nelle categorie rendicontate.

Emissioni di altri gas lesivi dell'ozono (NO <sub>x</sub> , SO <sub>2</sub> )	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Emissioni di NO <sub>x</sub>	t	39	38	78	25	31	57	61	35	30	65
Emissioni di SO <sub>2</sub>	t	1	29	30	1	22	23	23	1	23	24

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

Consumo di energia suddiviso per fonte	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Consumo diretto di energia primaria (Scope1)</b>	<b>GJ</b>	<b>580.864</b>	<b>113.205</b>	<b>694.069</b>	<b>467.950</b>	<b>82.222</b>	<b>550.172</b>	<b>621.889</b>	<b>646.995</b>	<b>96.985</b>	<b>743.980</b>
Consumo di gas naturale per riscaldamento autonomo	GJ	389.239	54.003	443.242	383.409	43.596	427.005	484.917	550.762	49.063	599.826
Consumo di gas naturale per cogenerazione	GJ	88.138	9.381	97.519	26.527	7.551	34.078	34.078	0	9.617	9.617
Consumo di gasolio per riscaldamento autonomo	GJ	12.444	1.717	14.161	10.217	1.509	11.726	14.219	13.980	2.277	16.257
Consumo di benzina per la flotta	GJ	105	9.106	9.211	76	6.017	6.093	6.093	2.554	7.711	10.265
Consumo di gasolio per la flotta	GJ	90.938	38.998	129.935	47.722	23.548	71.270	82.583	79.699	28.317	108.016
<b>Consumo indiretto di energia primaria (Scope2)</b>	<b>GJ</b>	<b>1.311.966</b>	<b>396.154</b>	<b>1.708.120</b>	<b>1.237.140</b>	<b>356.709</b>	<b>1.593.849</b>	<b>1.766.834</b>	<b>1.453.545</b>	<b>346.461</b>	<b>1.800.006</b>
Consumo da energia elettrica rinnovabile	GJ	1.235.569	81.177	1.316.746	1.109.475	67.497	1.176.971	1.323.860	1.317.702	68.602	1.386.304
Consumo da energia elettrica non rinnovabile (esclusa cogenerazione)	GJ	17.328	220.543	237.870	12.946	192.123	205.069	205.115	13.175	180.933	194.108
Consumo da gas naturale per riscaldamento condominiale (incluso teleriscaldamento)	GJ	59.069	93.840	152.910	114.719	96.160	210.879	236.930	122.668	96.101	218.769
Consumo da gasolio per riscaldamento condominiale	GJ	0	594	594	0	929	929	929	0	826	826
<b>Totale energia diretta + indiretta (Scope1 + 2)</b>	<b>GJ</b>	<b>1.892.830</b>	<b>509.359</b>	<b>2.402.189</b>	<b>1.705.090</b>	<b>438.931</b>	<b>2.144.021</b>	<b>2.388.723</b>	<b>2.100.540</b>	<b>443.446</b>	<b>2.543.986</b>
Totale energia diretta + indiretta per addetto	GJ/add.	26,7	20,9	25,2	25,9	18,5	24,0	-	27,2	19,1	25,3
<b>Altri consumi indiretti di energia primaria (Scope3)**</b>	<b>GJ</b>	<b>282.808</b>	<b>120.879</b>	<b>403.687</b>	<b>360.699</b>	<b>169.170</b>	<b>529.869</b>	<b>644.753</b>	<b>337.687</b>	<b>118.006</b>	<b>455.693</b>
Viaggi di lavoro	GJ	121.896	20.782	142.677	26.002	15.937	41.939	48.589	39.854	2.875	42.728
Carta acquistata	GJ	91.034	76.353	167.388	64.059	57.189	121.248	143.934	104.664	58.917	163.581
Rifiuti	GJ	3.377	361	3.737	2.656	260	2.916	3.076	3.305	296	3.601
Macchine d'ufficio	GJ	66.502	23.383	89.884	267.983	95.784	363.767	449.154	189.864	55.918	245.782

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

\*\* Dato totale ricostituito a seguito di modifiche nelle categorie rendicontate.

Focus energia elettrica totale (inclusa cogenerazione)	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale energia elettrica consumata	GJ	1.286.563	306.783	1.593.346	1.132.662	263.108	1.395.770	1.542.704	1.330.877	253.568	1.584.445
Energia elettrica per addetto	kWh/add.	5.045	3.496	4.648	4.787	3.082	4.335	-	4.788	3.036	4.383
Energia elettrica per metro quadro	kWh/m²	120	132	122	109	118	111	-	99	119	102
Energia elettrica acquistata	GJ	1.249.051	301.538	1.550.589	1.118.715	259.430	1.378.145	1.524.583	1.326.163	249.348	1.575.511
di cui rinnovabile	%	98,6	26,9	84,7	98,8	25,9	85,1	86,5	99,0	27,4	87,7
Energia elettrica autoprodotta	GJ	37.512	5.245	42.757	13.947	3.678	17.625	18.121	4.715	4.220	8.934
di cui rinnovabile	%	10,3	3,5	9,4	26,6	5,2	22,1	24,2	100,0	4,4	54,9

\* 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*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Aereo	migliaia di km	37.201	6.126	43.327	5.814	1.131	6.945	7.160	6.117	1.330	7.447
Treno	migliaia di km	51.234	458	51.692	8.483	90	8.572	8.828	7.789	215	8.004
Flotta	migliaia di km	40.765	21.215	61.981	21.407	13.216	34.623	39.689	37.535	15.339	52.874
Auto Personali	migliaia di km	11.478	4.879	16.357	4.974	6.364	11.388	14.041	10.931	340	11.271
Collegamenti remoti	migliaia	44.298	32	44.330	78.751	106	78.857	79.694	29.796	244	30.039
Percorrenza per collaboratore in trasferta	km/coll.	231	1.541	275	154	2.429	225	-	202	1.481	249

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

Consumo di carta	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Carta acquistata	t	4.258	1.916	6.175	3.278	1.383	4.660	5.407	4.356	1.328	5.684
Carta acquistata / addetto	kg/add.	60,1	78,6	64,8	49,9	58,3	52,1	-	56,4	57,2	56,6
Carta riciclata certificata	%	70,7	17,6	54,2	76,0	13,2	57,4	55,6	64,9	10,0	52,1
Carta certificata ecosostenibile (non riciclata)	%	26,5	41,5	31,2	21,0	43,4	27,6	30,1	22,5	44,3	27,6

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

Consumo di toner	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Toner: totale	kg	90.505	23.600	114.105	64.023	32.488	96.511	105.661	73.140	40.923	114.063
Toner: cartucce rigenerate	%	71,5	19,1	60,7	79,5	5,9	54,7	50,0	79,2	6,9	53,3
Toner: cartucce tradizionali	%	28,5	80,9	39,3	20,5	94,1	45,3	50,0	20,8	93,1	46,7

\* 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*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale acqua consumata	migliaia m <sup>3</sup>	1.131	570	1.700	1.306	410	1.716	1.874	1.449	351	1.800
Totale acqua consumata / addetto	m <sup>3</sup> /add.	16,0	23,4	17,9	19,9	17,3	19,2	-	18,8	15,1	17,9

\* 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*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Totale rifiuti</b>	<b>t</b>	<b>3.288</b>	<b>1.002</b>	<b>4.290</b>	<b>2.373</b>	<b>794</b>	<b>3.167</b>	<b>3.688</b>	<b>4.513</b>	<b>867</b>	<b>5.380</b>
Totale rifiuti / addetto	kg/add.	46,4	41,1	45,1	36,1	33,5	35,4		58,5	37,4	53,6
<b>Totale rifiuti non destinati allo smaltimento**</b>	<b>t</b>	<b>3.071</b>	<b>903</b>	<b>3.974</b>	<b>2.202</b>	<b>753</b>	<b>2.956</b>	<b>3.468</b>	<b>4.257</b>	<b>813</b>	<b>5.070</b>
Carta e cartone	t	1.216	744	1.960	700	558	1.258	1.654	2.284	587	2.872
Cartucce, nastri e pellicole	t	52	3	55	61	3	63	70	54	2	56
Macchine da ufficio	t	1.630	53	1.683	1.328	54	1.382	1.395	1.644	27	1.671
Monitor	t	16	17	33	42	24	66	66	94	37	130
Altre tipologie	t	157	87	244	72	114	186	282	181	160	340
<b>Totale rifiuti destinati allo smaltimento**</b>	<b>t</b>	<b>217</b>	<b>99</b>	<b>316</b>	<b>170</b>	<b>41</b>	<b>211</b>	<b>220</b>	<b>256</b>	<b>54</b>	<b>310</b>
Carta e cartone	t	0	0	1	2	2	4	5	4	1	5
Cartucce, nastri e pellicole	t	22	1	23	24	1	25	28	19	1	19
Macchine da ufficio	t	157	5	162	128	5	133	135	157	3	160
Monitor	t	31	32	63	16	9	25	25	35	14	49
Altre tipologie	t	7	60	67	1	23	24	27	41	36	77

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

\*\* Tutte le operazioni sui rifiuti sono effettuate presso un sito esterno.

Rifiuti speciali non destinati allo smaltimento**	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Totale rifiuti non pericolosi</b>	<b>t</b>	<b>3.055</b>	<b>886</b>	<b>3.941</b>	<b>2.160</b>	<b>729</b>	<b>2.889</b>	<b>3.401</b>	<b>4.163</b>	<b>772</b>	<b>4.935</b>
Riciclo	t	1.276	748	2.024	747	562	1.309	1.707	2.346	593	2.939
Riutilizzo/recupero	t	1.779	138	1.917	1.413	167	1.580	1.695	1.813	179	1.992
Preparazione per il riutilizzo	t	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Altre operazioni di recupero	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totale rifiuti pericolosi</b>	<b>t</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>66</b>	<b>67</b>	<b>94</b>	<b>40</b>	<b>135</b>
Riciclo	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Riutilizzo/recupero	t	16	17	33	42	24	66	67	94	40	134
Preparazione per il riutilizzo	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altre operazioni di recupero	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

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

\*\* Tutte le operazioni sui rifiuti sono effettuate presso un sito esterno.

Rifiuti speciali destinati allo smaltimento**	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<b>Totale rifiuti non pericolosi</b>	t	185	7	193	155	9	164	170	221	40	261
Discarica	t	163	6	170	131	8	138	141	164	38	202
Incenerimento con recupero energetico	t	22	1	23	24	1	26	28	18	1	18
Incenerimento senza recupero energetico	t	0	0	0	0	0	0	0	37	1	37
Altre operazioni di smaltimento	t	0	0	0	0	0	0	0	3	1	3
<b>Totale rifiuti pericolosi</b>	t	31	91	123	16	32	47	50	35	14	49
Discarica	t	31	91	123	16	32	47	50	33	13	46
Incenerimento con recupero energetico	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incenerimento senza recupero energetico	t	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2
Altre operazioni di smaltimento	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

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

\*\* Tutte le operazioni sui rifiuti sono effettuate presso un sito esterno.

Spese per la gestione dell'ambiente	Unità	Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso Gruppo UBI Banca)						ISP + UBI*	Gruppo Intesa Sanpaolo (incluso Gruppo UBI Banca)		
		2019			2020			2020	2021		
		Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Gestione rifiuti speciali	migliaia di euro	1.302	291	1.592	1.067	538	1.605	2.099	1.698	417	2.115
Formazione	migliaia di euro	0	252	252	0	129	129	129	2	213	215
Manutenzione impianti	migliaia di euro	45.211	8.095	53.306	46.299	10.620	56.919	61.575	50.485	9.631	60.116
Monitoraggi e certificazioni ambientali	migliaia di euro	1.472	17	1.490	2.384	14	2.398	2.789	3.974	46	4.020
Totale	migliaia di euro	47.985	8.655	56.640	49.750	11.300	61.050	66.592	56.159	10.307	66.466

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

## Tassonomia UE (Regolamento UE 2020/852): richieste normative

Nell'ambito dell'impegno da parte dell'Unione Europea a favore della finanza sostenibile si inserisce anche il Regolamento UE 2020/852 (cd. "tassonomia") che ha l'obiettivo di orientare i capitali verso le attività economiche considerate ecosostenibili, definite come quelle attività economiche che contribuiscono in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno dei seguenti obiettivi ambientali, a patto che non arrechino un danno significativo ("do no significant harm") a nessuno degli altri obiettivi ambientali e che siano svolte nel rispetto di garanzie minime di salvaguardia<sup>1</sup>:

- mitigazione dei cambiamenti climatici;
- adattamento ai cambiamenti climatici;
- uso sostenibile e protezione delle risorse idriche e marine;
- transizione verso un'economia circolare;
- prevenzione e controllo dell'inquinamento;
- protezione degli ecosistemi e della biodiversità.

L'art. 8 del Regolamento UE 2020/852 definisce gli obblighi di rendicontazione nell'ambito della tassonomia che ricadono su qualsiasi impresa soggetta all'obbligo di pubblicare informazioni di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 19-bis o dell'articolo 29-bis della direttiva 2013/34/UE.

A partire dal 1° gennaio 2022 (reporting period 2021), pertanto, tali imprese dovranno includere nella propria dichiarazione di carattere non finanziario informazioni su come e in che misura le proprie attività sono associate ad attività economiche considerate ecosostenibili, ai sensi del Regolamento stesso.

In particolare, con riferimento alle imprese finanziarie, l'articolo 10 del Regolamento Delegato UE 2021/2178, che integra il Reg. UE 2020/852, prevede un contenuto informativo ridotto per i primi due anni di applicazione. Infatti, nel periodo 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2023 le imprese finanziarie devono fornire la seguente informativa:

- a) la quota delle esposizioni in attività economiche non eligible alla tassonomia e eligible alla tassonomia nell'ambito degli attivi totali;
- b) la quota delle esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali, e derivati nell'ambito degli attivi totali;
- c) la quota delle esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie nell'ambito degli attivi totali;
- d) la quota del portafoglio di negoziazione e dei prestiti interbancari on demand nell'ambito degli attivi totali (solo per gli enti creditizi);
- e) la quota di attività economiche di assicurazione non vita eligible alla tassonomia e non eligible alla tassonomia (solo per le imprese di assicurazione e di riassicurazione);
- f) informazioni qualitative.

L'informativa per i primi due anni di rendicontazione risulta pertanto incentrata esclusivamente sull'indicazione delle quote di esposizioni in attività economiche eligible/ ammissibili alla tassonomia; un'attività economica si definisce eligible se descritta negli atti delegati tecnici, indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi i criteri di vaglio tecnico stabiliti in tali atti delegati. A partire dal 1° gennaio 2024 l'informativa comprenderà anche la quota di esposizioni in attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia). L'identificazione delle attività economiche eligible si basa sugli Atti Delegati tecnici, che ad oggi riguardano solo i primi due obiettivi: Mitigazione dei cambiamenti climatici e Adattamento ai cambiamenti climatici.

### APPLICAZIONE DELLA TASSONOMIA AL GRUPPO INTESA SANPAOLO

In ottemperanza a quanto previsto dalla normativa descritta sopra, il Gruppo Intesa Sanpaolo fornisce nella propria DCNF l'informativa richiesta dalla tassonomia agli enti creditizi.

Per l'informativa obbligatoria, i chiarimenti pubblicati dalla Commissione Europea a dicembre 2021 precisano che le informazioni relative all'eligibility delle controparti finanziarie e non finanziarie devono basarsi sui dati puntuali pubblicati da queste. Dal momento che per il primo anno di applicazione della normativa le informazioni sull'eligibility delle controparti non sono ancora disponibili, le percentuali di eligibility delle imprese finanziarie e non finanziarie non sono ricomprese nell'informativa obbligatoria pubblicata.

### INFORMATIVA OBBLIGATORIA

Il principale indicatore richiesto al Gruppo Intesa Sanpaolo, in quanto ente creditizio, è la quota di esposizioni in attività economiche eligible nell'ambito degli attivi totali, calcolato utilizzando il perimetro di consolidamento prudenziale (titolo II, capo 2, sezione 2, del Regolamento UE 575/2013).

Questo indicatore deve essere accompagnato da ulteriori informative quantitative e qualitative a corredo come richiesto dall'articolo 10 del Regolamento UE 2021/2178.

<sup>1</sup> Le garanzie minime di salvaguardia sono procedure attuate da un'impresa che svolge un'attività economica al fine di garantire che sia in linea con le linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali e con i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo.

Informativa	Descrizione dell'indicatore	Valore
Quota delle esposizioni in attività economiche eligible nell'ambito degli attivi totali	Esposizioni eligible / Total Covered Assets <sup>2</sup>	22,0%
Quota delle esposizioni in attività economiche non eligible nell'ambito degli attivi totali	Esposizioni non eligible / Total Covered Assets	35,1%
Quota delle esposizioni verso imprese non finanziarie non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie nell'ambito degli attivi totali	Esposizioni verso imprese non finanziarie non soggette all'obbligo di pubblicare la NFRD <sup>3</sup> / Total Covered Assets	32,0%
Quota di esposizioni in derivati nell'ambito degli attivi totali	Esposizioni in derivati / Total Covered Assets	0,3%
Quota dei prestiti interbancari on demand nell'ambito degli attivi totali	Prestiti interbancari on demand / Total Covered Assets	0,6%
Quota di esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali nell'ambito degli attivi totali	Esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali / Total Assets	25,7%
Quota del portafoglio di negoziazione nell'ambito degli attivi totali	Trading book / Total Assets	5,4%

Le esposizioni considerate ai fini del calcolo dei KPI "Total Covered Assets" corrispondono al 69% dei Total Assets, essendo stati calcolati come Total Assets al netto delle esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali e del portafoglio di negoziazione, come confermato dai chiarimenti della Commissione Europea.

Nella costruzione degli indicatori si è ritenuto di utilizzare come denominatore i Total Covered Assets nel caso di esposizioni incluse nei Total Covered Assets ed i Total Assets per i restanti indicatori, ovvero la "Quota di esposizioni verso amministrazioni centrali, banche centrali ed emittenti sovranazionali nell'ambito degli attivi totali" e la "Quota del portafoglio di negoziazione nell'ambito degli attivi totali", dal momento che tali esposizioni non sono incluse nei Total Covered Assets.

La quota di esposizioni eligible per il primo anno di rendicontazione è rappresentata dai prestiti alle famiglie garantiti da immobili residenziali e dalle garanzie immobiliari commerciali e residenziali recuperate e possedute per la vendita (held for sale).

La somma della "Quota delle esposizioni in attività economiche eligible nell'ambito degli attivi totali" e della "Quota delle esposizioni in attività economiche non eligible nell'ambito degli attivi totali" sono pari al 57% dei total covered Assets, la restante parte dei total covered Assets è rappresentata da derivati, esposizioni verso imprese non soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie, prestiti interbancari on demand, disponibilità liquide e altri attivi.

## LA TASSONOMIA NELLA STRATEGIA DI BUSINESS E FINANZIARIA E NEL DESIGN DEI PRODOTTI

Intesa Sanpaolo, con il Piano di Impresa 2022-2025, intende rafforzare ulteriormente il proprio ruolo di banca leader per le tematiche ESG, con l'impegno non solo a destinare nel 2022-2025 circa 115 miliardi di euro alla comunità e alla transizione verde e circa 500 milioni di euro per supportare le persone in difficoltà, ma anche a raggiungere l'obiettivo di zero emissioni nette, entro il 2030 per le proprie ed entro il 2050 per i portafogli prestiti e investimenti e per l'Assets management e l'attività assicurativa, nel quadro dell'adesione del Gruppo, nell'ultimo trimestre 2021, alla Net Zero Banking Alliance (NZBA), alla Net Zero Assets Managers Initiative (NZAMI), nonché alla Net Zero Assets Owner Alliance (NZAOA) e alla Net Zero Insurance Alliance (NZIA). Nel Piano di Impresa 2022-2025 sono stati già definiti gli obiettivi di riduzione entro il 2030 per le emissioni finanziate nei settori prioritari ad alta emissione, che rappresentano oltre il 60% delle emissioni finanziate del portafoglio delle aziende non finanziarie nei settori identificati dalla NZBA.

Tali attività si inseriscono nel quadro definito dalla tassonomia UE, che si pone l'obiettivo di riorientare i capitali verso attività ecosostenibili.

<sup>2</sup> Total Covered Assets = Total Assets meno le esposizioni verso banche centrali, governi centrali, trading book.

<sup>3</sup> NFRD, Non Financial Reporting Directive. Sono incluse le esposizioni verso imprese soggette all'obbligo di pubblicare informazioni non finanziarie ai sensi dell'articolo 19 bis o 29 bis della direttiva 2013/34/UE. Ossia le imprese di grandi dimensioni che costituiscono enti di interesse pubblico e che, alla data di chiusura del bilancio, presentano un numero di dipendenti occupati in media durante l'esercizio pari a 500.

Principles for  
Responsible Banking



# 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
--	--	--

## Principio 1: Allineamento

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.

**1.1.** 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 finanziate nelle principali aree geografiche in cui la Banca opera o fornisce prodotti e servizi.

**1.2.** Descrizione di come la Banca sia allineata e / o stia pianificando di allineare la propria strategia per essere coerente e contribuire agli obiettivi della società, così come espressi negli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs), nell'accordo di Parigi sul clima e in quelli nazionali e regionali pertinenti.

- 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
- Intesa Sanpaolo ha aderito ad una serie di iniziative e standard internazionali, inclusi Global Compact, UNEP-FI, Equator Principles, CDP, TCFD, PRI, PSI
- Nel nuovo Piano di Impresa 2022-2025 le tematiche ESG, con un grande focus sul clima, rappresentano uno dei pilastri per una creazione di valore sostenibile e per l'ulteriore rafforzamento della leadership di Intesa Sanpaolo in ambito ESG
- Nel 2021 Intesa Sanpaolo si è posta l'obiettivo di arrivare a zero emissioni nette entro il 2050 con riferimento sia alle proprie che a quelle relative ai portafogli prestiti e investimenti, per l'asset management e l'attività assicurativa, e ha aderito alle relative iniziative lanciate da UNEP FI: Net-Zero Banking Alliance (NZBA), Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI), Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) e Net-Zero Insurance Alliance (NZIA);
- Intesa Sanpaolo sostiene la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio attraverso, ad esempio, azioni finalizzate a mitigare le proprie emissioni dirette, iniziative di sostegno finanziario degli investimenti green dei propri clienti, o approfondimenti di analisi del rischio ambientale e climatico nei propri servizi finanziari.
- Intesa Sanpaolo attribuisce un ruolo centrale ai progetti rivolti alla crescita sociale, culturale e civile delle comunità in cui opera e ha deciso di impegnarsi per una maggiore coesione sociale al fine di ridurre le disuguaglianze, sostenendo enti e associazioni caritative per contrastare la povertà, garantire l'accesso al credito a soggetti esclusi o che difficilmente rientrerebbero nei circuiti finanziari tradizionali (Fund for Impact), promuovere l'occupazione giovanile attraverso corsi di formazione (programma Giovani e Lavoro).

### Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [1]:

- Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (pag. 30)
- Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo (pag. 115)
- Supporto alla Comunità (pag. 141)
- Cambiamento climatico (pag. 195)
- Obiettivi strategici ESG e climate (pag. 213)

## Principio 2: Impatto e Definizione degli obiettivi

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.

### 2.1. Analisi di Impatto

Dimostrare che la Banca abbia identificato le aree di impatto (potenziale) più significative, positive e negative, attraverso un'analisi d'impatto che soddisfi i seguenti elementi:

**a) Ambito:** analisi delle principali aree di attività della Banca, dei prodotti / servizi nelle principali aree geografiche in cui opera la Banca come descritto al punto 1.1.

- 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
- 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

### Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [1]:

- Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance (pag. 53)
- Analisi di materialità e stakeholder engagement (pag. 68)
- Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo (pag. 115)

Requisiti di Reporting per l'Autovalutazione	Risposta sintetica di alto livello della Banca	Riferimenti / link alla risposta completa della banca / informazioni rilevanti
<p><b>2.1. Analisi di Impatto</b></p> <p><b>b) Scala di esposizione:</b> considerare nell'identificazione delle aree d'impatto più significative dove si trova il proprio core business / le principali attività in termini di settori, tecnologie e aree geografiche.</p> <p><b>c) Contesto e rilevanza:</b> considerare le sfide più rilevanti e le priorità relative allo sviluppo sostenibile nei paesi / regioni in cui opera il Gruppo.</p> <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><i>(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).</i></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 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 un approccio olistico per l'integrazione dei fattori ESG/Climate all'interno del framework creditizio che include, tra gli altri, policy di autoregolamentazione nei settori sensibili ESG</li> <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 collabora con altri firmatari dei 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> <li>▪ Il Gruppo partecipa inoltre a Gruppi di Lavoro e ad iniziative nazionali e internazionali sui temi della sostenibilità ambientale e sociale e del cambiamento climatico.</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [1]:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular (pag. 180)</li> <li>▪ Cambiamento climatico (pag. 195)</li> <li>▪ Obiettivi strategici ESG e climate (pag. 213)</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> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nel Piano Industriale 2018-2021 appena concluso e nel nuovo Piano 2022-2025, Intesa Sanpaolo si è posta obiettivi chiave di sostenibilità sociale, culturale e ambientale che coinvolgono diversi stakeholder.</li> <li>▪ Tra gli impegni definiti nel nuovo Piano d'Impresa 2022-2025 di Intesa Sanpaolo si individuano, tra gli altri, l'erogazione di nuovo credito all'economia reale a medio-lungo termine per ~328 mld di euro; un contributo totale attraverso investimenti e donazioni di circa 500 milioni di euro per far fronte ai bisogni sociali; credito sociale per 25 mld di euro dedicato, tra gli altri, ad organizzazioni no-profit e a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale; target Net-Zero sulle emissioni proprie già nel 2030, con il 100% di energia acquistata da fonti rinnovabili a livello di Gruppo; target di riduzione delle emissioni allineati al net zero per il 2030 nei settori oil&amp;gas, produzione di energia, automotive ed estrazione del carbone che rappresentano più del 60% delle emissioni finanziate del portafoglio delle aziende non finanziarie sui settori indicati dalla NZBA (politica di esclusione per il settore dell'estrazione del carbone con una riduzione dell'esposizione da € 0,2 mld a zero entro il 2025); l'impegno a piantare più di 100mln di alberi, direttamente e con finanziamenti dedicati ai clienti;</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [1]:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (pag. 30)</li> <li>▪ Principali Indicatori di performance – Inclusion finanziaria e sostegno al tessuto produttivo (pag. 115);</li> <li>▪ Principali Indicatori di performance - Investimenti e assicurazione sostenibili (pag. 128)</li> <li>▪ Principali Indicatori di performance - Supporto alla comunità (pag. 141)</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>2.2. Definizione dei Target</b></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>il supporto dell'economia green e circolare e alla transizione verde con 88 mld di euro, di cui 8 mld dedicati alla circular economy; l'incremento degli Asset under Management (AuM) in investimenti sostenibili da 110 mld di euro nel 2021 a 156 mld nel 2025<sup>1</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <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 [1]:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principali Indicatori di performance - Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular (pag. 180)</li> <li>Principali Indicatori di performance - Cambiamento climatico (pag. 195)</li> <li>Obiettivi strategici ESG e climate (pag. 213)</li> </ul>

Fornire la conclusione / dichiarazione della banca se ha soddisfatto i requisiti relativi all'attività di Definizione dei Target

Intesa Sanpaolo ha soddisfatto i requisiti in merito alla Definizione degli Obiettivi.

### 2.3. Piani per l'Attuazione e il Monitoraggio degli obiettivi

Dimostrare che la Banca abbia definito azioni e traguardi per raggiungere gli obiettivi prefissati.

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.

- 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
- Il sistema di governance della sostenibilità/ESG è basato sul coinvolgimento, oltre che del Consiglio di Amministrazione, anche dei Comitati che supportano i processi di valutazione e approfondimento delle tematiche ESG
- Con l'obiettivo di rafforzare l'attuale posizionamento del Gruppo sui temi ESG (Environmental, Social and Governance) e sul contrasto al cambiamento climatico, dal 2020 è attiva la Cabina di Regia ESG che supporta il Comitato di Direzione ed 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; il Comitato Rischi, in ragione della crescente attenzione sulle tematiche della sostenibilità, confermata anche dalle stesse indicazioni del Piano di Impresa della Banca 2022-2025, vede valorizzate ed incrementate le responsabilità già assegnate con la conseguente modifica della denominazione in "Comitato Rischi e Sostenibilità".
- I target prefissati vengono monitorati su base regolare con la definizione di KPI

**Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [1]:**

- Governance della Sostenibilità (pag. 47)

Fornire la conclusione / dichiarazione della banca se ha soddisfatto i requisiti relativi ai Piani per l'Attuazione e il Monitoraggio degli obiettivi

Intesa Sanpaolo ha soddisfatto i requisiti relativi ai piani per l'Implementazione e il Monitoraggio degli Obiettivi.

### 2.4. Progressi nell'Attuazione degli Obiettivi

Per ogni obiettivo separatamente: 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.

- 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; nel quarto trimestre 2021 ha pubblicato il primo TCFD Report focalizzato sull'impegno del Gruppo per il clima, e, per il terzo anno consecutivo, una Relazione Consolidata Non Finanziaria semestrale dando evidenza degli indicatori più rilevanti.
- Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha dimostrato negli ultimi anni di essere in grado di generare valore per tutti gli stakeholder, realizzando importanti risultati anche in contesti esterni difficili, in particolare durante il periodo segnato dall'emergenza sanitaria.

**Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [1]:**

- Principali indicatori di performance (pag. 10)
- Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (pag. 30)

<sup>1</sup> Perimetro Eurizon – Fondi ex artt. 8 e 9 SFDR 2088.

Requisiti di Reporting per l'Autovalutazione	Risposta sintetica di alto livello della Banca	Riferimenti / link alla risposta completa della banca / informazioni rilevanti
Fornire la conclusione / dichiarazione della banca se ha soddisfatto i requisiti relativi all'Attuazione degli Obiettivi		
Intesa Sanpaolo ha soddisfatto i requisiti per quanto riguarda i progressi nell'Attuazione degli Obiettivi.		

#### 2.4. Progressi nell'Attuazione degli Obiettivi

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)

Il Piano d'Impresa 2018-2021 è stato portato a termine conseguendo risultati in linea con gli obiettivi dichiarati.

- I dettagli sullo stato di avanzamento di ciascun obiettivo possono essere trovati nei riferimenti forniti.
- La Banca monitora i progressi nell'attuazione degli obiettivi stabiliti e comunica su base regolare lo stato di avanzamento del raggiungimento mediante informative annuali.

#### Dichiarazione Consolidata

##### Non Finanziaria [1]:

- Piano d'Impresa 2018-2021 (pag. 78)
- Obiettivi strategici ESG e climate (pag. 213)

### Principio 3: Clienti

**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.**

**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.

**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.

▪ Intesa Sanpaolo intende essere 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.

▪ 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 green a favore dei propri clienti; a tal fine Intesa Sanpaolo ha stanziato un plafond da 6 miliardi di euro per progetti di economia circolare e uno da 2 miliardi di euro per gli S-Loan, finanziamenti che premiano il raggiungimento di specifici obiettivi di sostenibilità da parte delle imprese; inoltre, il Gruppo ha dato la disponibilità di 76 miliardi di euro a supporto della Green Economy, della Circular Economy e della transizione ecologica nell'ambito dell'impegno del Gruppo a supporto del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR); è stata inoltre sviluppata l'iniziativa Laboratorio ESG, punto di incontro, fisico e virtuale, per accompagnare le imprese italiane nella transizione sostenibile (due laboratori inaugurati nel 2021 e si prevedono altre aperture nel corso del 2022)

▪ Intesa Sanpaolo Formazione ha proseguito l'attività di sviluppo della formazione digitale dedicata alle imprese attraverso la piattaforma Skills4Capital con numerosi contenuti formativi su tematiche di impatto sociale e ambientale. Ha inoltre progettato Skills4ESG, iniziativa volta a favorire la consapevolezza sulle tematiche ESG attraverso un portale per i clienti, punto di accesso unico ai temi di formazione ESG

▪ Eurizon offre agli investitori 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 e Fideuram Asset Management SGR hanno aderito inoltre ai Principi italiani di Stewardship che definiscono le modalità di esercizio dei diritti amministrativi e di voto nelle società quotate per stimolare il confronto e la collaborazione con gli emittenti quotati in cui la società investe su tematiche di sostenibilità sociale e ambientale

#### Dichiarazione Consolidata

##### Non Finanziaria [1]:

- Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance (pag. 53)
- Gestione dei rischi e dei potenziali impatti legati al cambiamento climatico (pag. 59)
- Il Piano d'Impresa 2018-2021 (pag. 78)
- Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo (pag. 115)
- Investimenti e Assicurazione sostenibili (pag. 128)
- Supporto alla Comunità (pag. 141)
- Transizione verso un'economia sostenibile, Green e Circular (pag. 180)

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 appena concluso e nel nuovo Piano 2022-2025, Intesa Sanpaolo si è posta obiettivi chiave di sostenibilità sociale, culturale e ambientale che coinvolgono diversi stakeholder. Nel 2021, le attività di coinvolgimento degli stakeholder, svolte in linea con lo standard AA1000 di AccountAbility, hanno riguardato i temi delineati nella matrice di materialità, in particolare con focus specifici in ambito COVID-19, in virtù del contesto di emergenza sanitaria che ha caratterizzato il biennio 2020-2021 e delle strategie per la ripresa, con particolare riferimento al PNRR.</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [i]:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analisi di materialità e stakeholder engagement (pag. 68)</li> <li>▪ Obiettivi strategici ESG e climate (pag. 213)</li> </ul>
<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><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>	<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). Il Comitato Rischi, in ragione della crescente attenzione sulle tematiche della sostenibilità, confermata anche dalle stesse indicazioni del Piano di Impresa della Banca 2022-2025, vede valorizzate ed incrementate le responsabilità già assegnate con la conseguente modifica della denominazione in "Comitato Rischi e Sostenibilità".</li> </ul>	<p><b>Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [i]:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Governance della sostenibilità (pag. 47)</li> <li>▪ Investimenti e Assicurazione sostenibili (pag. 128)</li> </ul>
<p><b>5.3 Struttura di governance per l'Attuazione dei Principi</b></p> <p>Dimostrare che la Banca disponga di una struttura di governance per l'attuazione del PRB, chiamata a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. definire gli obiettivi e le azioni per raggiungere gli obiettivi prefissati</li> <li>b. attuare azioni correttive in caso di mancato raggiungimento di target o obiettivi o di rilevamento di impatti negativi imprevisti.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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. Presieduta dall'Area CFO e dalla Direzione Strategic Support, si avvale dei Sustainability Manager, individuati in ciascuna Area di Governo e Divisione, che garantiscono una supervisione complessiva ed integrata delle iniziative ESG per il perimetro di competenza e contribuiscono alla proposizione strategica del Gruppo su queste tematiche. È stata introdotta nell'ambito del Programma ISP4ESG ed è attiva da ottobre 2020.</li> <li>▪ La struttura di ESG &amp; Sustainability presidia il processo di definizione, approvazione e aggiornamento degli indirizzi in materia di ESG e sostenibilità, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali e contribuisce, in coordinamento con la Cabina di Regia ESG, al supporto al Comitato di Direzione nella predisposizione delle proposte di linee strategiche e politiche di sostenibilità (ESG).</li> </ul>	

Requisiti di Reporting per l'Autovalutazione	Risposta sintetica di alto livello della Banca	Riferimenti / link alla risposta completa della banca / informazioni rilevanti
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Per quanto riguarda gli Investimenti Sostenibili si è operato per l'implementazione del Regolamento UE 2019/2088 (c.d. Sustainable Finance Disclosure Regulation); Eurizon ha definito un quadro di riferimento che prevede il coinvolgimento di numerosi organi e strutture aziendali, che concorrono all'attuazione della Politica di Sostenibilità e che testimoniano la trasversalità delle responsabilità a tutti i livelli; in Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking, nell'ambito del Comitato di Direzione della Divisione è stata costituita una sessione Sostenibilità (ESG) che definisce azioni e iniziative strategiche in ambito sostenibilità, anche rispetto agli indirizzi della Cabina di Regia ESG e in coerenza con i principi del Codice Etico di Gruppo; la Divisione Insurance ha lanciato un importante progetto per rafforzare l'integrazione dei fattori ESG e accelerare il percorso verso l'obiettivo net-zero, prevedendo il coinvolgimento delle principali aree di attività della Divisione; è stata inoltre pubblicata la Politica di Sostenibilità che riassume i valori e gli impegni del Gruppo Assicurativo, con l'obiettivo di promuovere un modello di business responsabile e sostenibile.</li> <li>■ Intesa Sanpaolo sostiene la diffusione della cultura in ambito ESG della sostenibilità attraverso molteplici iniziative di formazione all'interno e all'esterno del Gruppo.</li> </ul>	

Fornire la conclusione / dichiarazione della banca se ha soddisfatto i requisiti relativi alla Struttura di Governance per l'Attuazione dei Principi

Intesa Sanpaolo ha soddisfatto i requisiti relativi alla Struttura di Governance per l'Attuazione dei Principi.

#### Principio 6: Trasparenza e Rendicontazione

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.

##### 6.1 Progressi nell'Attuazione dei Principles for Responsible Banking

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).

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.

- Intesa Sanpaolo pubblica annualmente una Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria (DCNF), redatta in conformità ai GRI Standards, tenendo in considerazione le raccomandazioni dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), gli indicatori previsti dal Sustainability Accounting Standards Board (SASB), ove ritenuti applicabili. In considerazione dell'impegno di Intesa Sanpaolo ad adottare e implementare lo Stakeholder Capitalism Metrics sviluppato dal World Economic Forum (WEF), sono stati riportati, laddove applicabili e rilevanti per il Gruppo, gli indicatori definiti dal WEF e le informazioni utili alla disclosure secondo quanto previsto dall'articolo 8 dell'Atto Delegato dell'EU Taxonomy Regulation (Reg. UE 852/2020)
- Intesa Sanpaolo ha pubblicato, per il terzo anno consecutivo, una Relazione Consolidata Non Finanziaria semestrale dando evidenza degli indicatori più rilevanti e, nel quarto trimestre 2021, ha pubblicato il primo TCFD Report sull'impegno del Gruppo per il clima
- Intesa Sanpaolo pubblica annualmente un Green Bond Report, rendicontazione dell'allocazione dei proventi, degli impatti e dei benefici ambientali ottenuti, con riferimento ai Green Bond emessi dal Gruppo.

##### Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria [\[1\]](#)

- Green Bond (pag. 187)
- Nota metodologica (pag. 278)

##### TCFD Report [\[1\]](#)

##### Relazione Consolidata Non Finanziaria al 30 giugno 2021 [\[1\]](#)

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



# 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. 307			
102-2	Attività, marchi, prodotti e/o servizi	pagg. 27-28; Chi siamo <a href="#">[i]</a> ; Marchio <a href="#">[i]</a>			
102-3	Luogo in cui ha sede l'organizzazione	pag. 307			
102-4	Paesi in cui l'organizzazione opera	pagg. 27-29; Presentazione del Gruppo (pagg. 26-29) <a href="#">[i]</a>			
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pag. 45; pag. 307			
102-6	Mercati serviti	pagg. 27-29; Presentazione del Gruppo (pagg. 26-29) <a href="#">[i]</a>			
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pag. 45; pag. 237; Presentazione del Gruppo (pag. 5) <a href="#">[i]</a>			
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri collaboratori	pagg. 237-240; 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 alla cessione delle filiali realizzata nel 1sem.21 e agli esodi/uscite volontarie. Il conteggio è effettuato "per teste".		Principio 6	8
102-9	Catena di fornitura	pagg. 210-211; pag. 236			
102-10	Modifiche significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	pag. 45; pagg. 79-81; pagg. 300-301; 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. 53-66; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 81) <a href="#">[i]</a>			
102-12	Iniziative esterne	pagg. 30-39; Adesione a standard internazionali <a href="#">[i]</a>			17
102-13	Adesione ad associazioni	Le partnership per la sostenibilità <a href="#">[i]</a>			17
<b>STRATEGIA</b>					
102-14	Dichiarazione dell'amministratore delegato e/o del presidente	pagg. 6-7; pagg. 78-79			
<b>GRI 102: Informativa generale 2016</b>	102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	pagg. 53-55; pagg. 60-62; pagg. 74-75; pag. 77; pagg. 213-217		

\* 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. 29; Codice Etico (pag. 7; pag. 9) <a href="#">[i]</a>		Principio 10	16
102-17	Procedure di consulenza su comportamenti non etici	pagg. 50-52; pag. 93; Codice Etico (pagg. 22-23) <a href="#">[i]</a>		Principio 10	16
<b>GOVERNANCE</b>					
102-18	Struttura di governo	pag. 41; pag. 47; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 35-37) <a href="#">[i]</a>			
102-19	Processo di delega	pag. 41; pagg. 47-49; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 25; pag. 65) <a href="#">[i]</a>			
102-20	Responsabilità dei vertici aziendali sui temi economici, ambientali e sociali	pag. 47; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 27; pagg. 82-83) <a href="#">[i]</a>			
102-21	Consultazione degli Stakeholder sui temi economici, ambientali e sociali	pagg. 47-49; pagg. 68-71; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 25; pag. 88) <a href="#">[i]</a>			16
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	pagg. 41-42; pag. 47; pag. 68; pag. 219; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 41; pagg. 93-94) <a href="#">[i]</a>			5, 16
102-23	Presidente del più alto organo di governo	pag. 41			16
102-24	Nomina e selezione dei componenti del più alto organo di governo	pagg. 41-42; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 41-45) <a href="#">[i]</a>			5, 16
102-25	Conflitti di interesse	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 50-51) <a href="#">[i]</a>			16
102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione dello scopo dell'organizzazione, dei valori e delle strategie	pagg. 47-49			
102-27	Competenze collegiali del più alto organo di governo	pagg. 41-42			4
102-28	Valutazione delle performance del più alto organo di governo	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 51-53) <a href="#">[i]</a>			
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	pagg. 53-56; pagg. 59-66; pagg. 73-75; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 69-71) <a href="#">[i]</a>			16
102-30	Efficacia dei processi di risk management	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 69-71) <a href="#">[i]</a>			
102-31	Esame dei temi economici, ambientali e sociali	pagg. 47-49			
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	pag. 47; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 69-71) <a href="#">[i]</a>			
102-33	Comunicazione di casi critici	pagg. 47-59			
102-34	Natura e numero complessivo di casi critici	pagg. 50-52; Codice Etico (pagg. 22-23) <a href="#">[i]</a>			
102-35	Politiche remunerative	pagg. 43-44; pagg. 162-163; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 71-72) <a href="#">[i]</a> , Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti (pagg. 9-11) <a href="#">[i]</a> , Compensi e possessi azionari <a href="#">[i]</a>			
102-36	Processo per la determinazione delle remunerazioni	pagg. 43-44; pagg. 162-163; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 71-72) <a href="#">[i]</a> , Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti (pagg. 9-11) <a href="#">[i]</a>			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
102-37	Coinvolgimento degli Stakeholder nel processo di determinazione delle remunerazioni	Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 71-72) [i], Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti (pagg. 19-21; pag. 44; pagg. 84-88) [i]			16
102-38	Tasso della retribuzione totale annua	pag. 244			
102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua	pag. 244			
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>					
102-40	Elenco dei gruppi di Stakeholder	pag. 68			
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	pag. 251		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. 68-71; pagg. 73-75			
102-44	Temi chiave e criticità emerse	pagg. 68-75; pagg. 213-217			
<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>					
102-45	Società incluse nel bilancio consolidato	pagg. 300-301; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA PARTE A – SEZIONE 3 – AREA E METODI DI CONSOLIDAMENTO" pagg. 213-220) [i]. Di seguito le società escluse dal perimetro di rendicontazione della DCNF 2021: Gruppo Risanamento; Intesa Sanpaolo Provis; Intesa Sanpaolo Smart Care; ISP Rent Foryou Spa; Qingdao Yicai Fund Distribution Co. Ltd.; ISP Qingdao Ser.Co Ltd; Intesa Sanpaolo Holding International; Lux Gest Asset Management S.A. (ex Luxicav Conseil S.A.); ISP International Value Services; IMMIT - Immobili Italiani S.r.l.; Intesa Sanpaolo Reoco SpA; Exetra Spa; Intesa Sanpaolo Insurance Agency S.p.A.; Assicurazioni Vita SpA; Cargeas Assicurazioni S.p.A.; Lombarda Vita S.p.A.; Reyl & Cie SA; RB Participaciones SA; Asteria Investment Managers Sa.			
102-46	Definizione dei contenuti di rendicontazione e del perimetro dei temi	pagg. 69-71; pagg. 290-291			
102-47	Elenco dei temi materiali	pag. 72; pagg. 290-291			
102-48	Riesposizione di informazioni	pagg. 20-21; pag. 79; pag. 81; pag. 115; pag. 159; pagg. 195-196; pagg. 225-226; pag. 232; pagg. 300-301			
102-49	Variazioni nella rendicontazione	pagg. 72-75; pagg. 290-291; pagg. 300-301			
102-50	Periodo di rendicontazione	pagg. 300-301			
102-51	Data di pubblicazione del rapporto più recente	pagg. 300-301			
102-52	Periodicità di rendicontazione	pagg. 300-301			
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul rapporto	pag. 307			
102-54	Dichiarazione di conformità della rendicontazione agli Standard GRI	pag. 274			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
	102-55	Indice dei contenuti GRI	pagg. 274-288		
	102-56	Verifica del rapporto da parte di un revisore esterno	pagg. 303-306; Questa Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria è stata verificata dalla società di revisione indipendente EY che è anche revisore del Bilancio Consolidato del Gruppo Intesa Sanpaolo. La Dichiarazione è stata sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 15 Marzo 2022.		
<b>Temi materiali</b>					
<b>PERFORMANCE ECONOMICHE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pagg. 79-82; pagg. 290-291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 77-82; pagg. 290-291		8, 16
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 58-64; pagg. 77-78) [i]		
<b>GRI 201: Performance economiche 2016</b>	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	pagg. 81-82; pag. 143; pag. 226		5, 7, 8, 9, 13
	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovute al cambiamento climatico	pagg. 59-66; pag. 240; TCFD Report [i] Cambiamento Climatico [i]	Principio 7	
	201-3	Condizioni dei piani a contribuzione definita e altri piani previdenziali	pag. 172; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA PARTE B PASSIVO – SEZIONE 10 – FONDI PER RISCHI E ONERI – VOCE 100 - Fondi di quiescenza aziendali a benefici definiti" - pagg. 365-369) [i]		
	201-4	Finanziamenti ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	pagg. 79-81; pag. 207; pag. 248		
<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. 79; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 77-81; pag. 290		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 44; pagg. 50-52		
<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. 245	Principio 6	1, 2, 5, 8
	202-2	Proporzione di dirigenti assunti nella comunità locale	pag. 241		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. 79-81; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 77-81; pag. 290		1
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 44; pagg. 50-52		
<b>GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016</b>	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	pagg. 65-66; pag. 108; pag. 143		2, 5, 7, 9, 11
	203-2	Impatti economici indiretti rilevanti	pagg. 73-75; pag. 117		1, 2, 3, 8, 10, 17

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>ANTICORRUZIONE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 83; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 39; pagg. 50-52; pagg. 84-86; pag. 93; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 39; pagg. 50-52; pagg. 84-86; pagg. 92-93		
<b>GRI 205: Anti-corruzione 2016</b>	205-1	Aree/direzioni/processi/attività sottoposte a valutazione sul rischio di corruzione	pagg. 92-93	Principio 10	16
	205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anti-corruzione	pagg. 42-43; pagg. 84-86; pagg. 210-211; pag. 221 In ottemperanza al Regolamento attuativo delle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo, per tutte le terze parti con cui Intesa Sanpaolo instaura relazioni, il contratto che regola la relazione [stessa] deve contenere un impegno della parte terza a rispettare la normativa anticorruzione applicabile e i principi contenuti nelle Linee Guida e/o nel Regolamento. In tal modo, si assicura la comunicazione delle politiche e le procedure di anticorruzione a tutti i partner commerciali.	Principio 10	16
	205-3	Episodi di corruzione riscontrati e attività correttive intraprese	pag. 223	Principio 10	16
<b>COMPORAMENTO ANTICONCORRENZIALE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 83; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 83; pag. 90; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pag. 90		
<b>GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale 2016</b>	206-1	Azioni legali per comportamento anti-competitivo, anti-trust, e pratiche monopolistiche	Nel corso dell'anno 2021 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di procedimenti né provvedimenti sanzionatori in materia di tutela della concorrenza.		16
<b>IMPOSTE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 83; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 83; pagg. 87-90; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 87-90		
<b>GRI 207: Imposte 2019</b>	207-1	Approccio alla fiscalità	pagg. 87-90		
	207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	pagg. 87-90		16
	207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	pagg. 87-90		16
	207-4	Rendicontazione Paese per Paese	pag. 28; pag. 90; pag. 224		
<b>MATERIALI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 195; pag. 290		

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>GRI 301: Materiali 2016</b>	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 196-197; pagg. 202-203; pag. 215		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 202-203		
	301-1	Materiali utilizzati suddivisi per peso e volume	pag. 196; pagg. 202-203; pagg. 261-263	Principio 7, 8	8, 12
	301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	pag. 196; pagg. 202-203; pagg. 261-263	Principio 8	8, 12
301-3	Prodotti oggetto di reclamo e relativi materiali di imballaggio	Non sono previsti per il tipo di attività svolte prodotti fisici da richiamare/ ritirare dal mercato e relativi prodotti di imballaggio.	Principio 8	8, 12	
<b>ENERGIA</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 195; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 195-202; pag. 290 Climate Change Action Plan [1]		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 196-201		
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1	Consumi energetici all'interno dell'organizzazione	pagg. 196-201; pagg. 260-261 Fattori di emissione [1]	Principio 7, 8	7, 8, 11, 12, 13
	302-2	Consumi energetici all'esterno dell'organizzazione	pagg. 260-261 Fattori di emissione [1]	Principio 8	7, 8, 11, 12, 13
	302-3	Intensità energetica	pagg. 260-261	Principio 8	7, 8, 11, 13
	302-4	Riduzione dei consumi energetici	pag. 196; pagg. 199-201	Principio 8, 9	7, 8, 11, 13
	302-5	Riduzione dei consumi energetici dei prodotti e servizi	pagg. 181-188	Principio 8, 9	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	pag. 195; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 196-197; pag. 290		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pag. 203		
<b>GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018</b>	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	pag. 32; pag. 203 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. 203; L'attività svolta dal Gruppo non prevede l'utilizzo rilevante di acqua e la generazione di relativi sversamenti e impatti significativi		
	303-3	Prelievo idrico	pag. 203; pag. 262 Le informazioni relative all'impiego di risorse idriche (art. 3.2a del D.lgs 254/2016) non sono ritenute significative ai fini della comprensione degli impatti generati, considerata l'entità dei consumi esclusivamente di tipo igienico-sanitario e la scarsa rilevanza per il settore bancario e il business model del Gruppo	Principio 7, 8	6
	303-4	Scarico di acqua	pag. 203 L'attività svolta dal Gruppo non prevede l'utilizzo rilevante di acqua e la generazione di relativi sversamenti e impatti significativi	Principio 7, 8	6

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
	303-5	Consumo di acqua	pag. 203; pag. 262 Le attività svolte dal Gruppo non prevedono consumi idrici significativi pertanto non vi sono impatti significativi in tale ambito	Principio 7, 8	6
<b>EMISSIONI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 195; pag. 290		12,
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 196-200; pag. 290		13, 14, 15
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 196-200		
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	305-1	Emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope1)	pag. 195; pagg. 199-200; pag. 259; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8	3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-2	Emissioni di gas a effetto serra indirette (Scope2)	pag. 195; pagg. 199-200; pag. 259; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8	3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (Scope3)	pag. 195; pag. 259; Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8	3, 11, 12, 13, 14, 15
	305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra	pag. 195; pag. 259	Principio 8	13, 14, 15
	305-5	Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra	pagg. 199-200	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. 260 Fattori di emissione [i]	Principio 7, 8	3, 11, 13, 14, 15
<b>RIFIUTI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 195; pag. 290		12,
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 196-197; pag. 290		13, 14, 15
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pag. 204		
<b>GRI 306: Rifiuti 2020</b>	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	pag. 196; pag. 204		
	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	pag. 204		
	306-3	Rifiuti prodotti	pag. 196; pag. 204; pagg. 262-263		
	306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	pag. 204; pag. 262		
	306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	pag. 204; pag. 263		
<b>COMPLIANCE AMBIENTALE</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 195; pag. 291		

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 196-197; pag. 291		12, 13, 14, 15
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 202-204		
<b>GRI 307: Compliance ambientale 2016</b>	307-1	Mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia ambientale	pag. 223	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. 156; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 156; pag. 217; pag. 290		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 156-157		
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	401-1	Assunzioni e turnover del personale dipendente	pagg. 242-243	Principio 6	5, 8
	401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time	pag. 252. 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	pag. 253	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. 156; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 156-157; pag. 217; pag. 290		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 156-157		
<b>GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016</b>	402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi	pag. 223	Principio 3	
<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. 169; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 170; pagg. 175-178; pag. 290		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 175-178		
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	pagg. 175-178		
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	pagg. 175-178		
	403-3	Servizi di medicina del lavoro	pagg. 175-178		3
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	pagg. 175-178		8
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	pag. 257		

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	pagg. 170-174			3
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	pagg. 175-178			
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	pag. 178; 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. 256-257	Parte dell'informativa non è disponibile: i dati e le informazioni relative agli infortuni dei lavoratori non dipendenti non sono monitorati in quanto l'attuale normativa italiana applicabile in materia non prevede l'obbligo di raccolta della suddetta tipologia di dato. Si valuterà la fattibilità e soprattutto la significatività di implementare un sistema di raccolta e monitoraggio ad hoc e di rendere disponibili tali informazioni a partire dal 2025.		3, 8
403-10	Malattie professionali	pag. 255; pag. 257	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

#### FORMAZIONE E ISTRUZIONE

##### GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 159; pag. 290			
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 160; pag. 217; pag. 290			5
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 163-164			

##### GRI 404: Formazione e Istruzione 2016

404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente	pagg. 247-249		Principio 6	4, 5, 8
404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di mantenimento delle condizioni di occupabilità	pag. 157; pag. 161; pagg. 163-164			8
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono revisione periodica sui risultati e sullo sviluppo di carriera	pagg. 162-163; pag. 246		Principio 6	5, 8

#### DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

##### GRI 103: Modalità di gestione 2016

103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 159; pag. 290			
103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 160; pagg. 165-167; pag. 217; pag. 290			
103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 165-167			

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)	
<b>GRI 405: Diversità e Pari Opportunità 2016</b>	405-1	Diversità negli organi di governo e dipendenti	pag. 219; pagg. 237-243		Principio 6	5, 8
	405-2	Rapporto tra la paga base delle donne e degli uomini	pagg. 244-245		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. 83; pag. 156; pag. 206; pag. 291			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 92; pag. 291			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 92-93			
<b>GRI 406: Non Discriminazione 2016</b>	406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	pagg. 92-93; pag. 207		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. 156; pagg. 290-291			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 56-57; pagg. 65-66; pag. 207; pagg. 290-291			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 207-208			
<b>GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016</b>	407-1	Attività e fornitori in cui la libertà di associazione e di contrattazione collettiva può essere a rischio	pagg. 57-58; pagg. 65-66; pagg. 175-176; pagg. 207-208	Parte dell'informativa non è applicabile. Il tema delle relazioni con i fornitori non è considerato materiale per il Gruppo in quanto per il settore finanziario le informative sono rilevanti con riferimento ai collaboratori e alla gestione del credito: le informative relative ai fornitori non si riferiscono quindi agli impatti significativi del Gruppo.	Principio 3	8
<b>LAVORO MINORILE</b>						
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 156; pag. 206; pagg. 290-291			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 57-58; pagg. 65-66; pag. 206; pagg. 290-291			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 207-208			
<b>GRI 408: Lavoro Minorile 2016</b>	408-1	Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro minorile	pagg. 65-66	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. 156; pag. 206; pagg. 290-291			
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 57-58; pagg. 65-66; pag. 206; pagg. 290-291			
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 207-208			
<b>GRI 409: Lavoro Forzato o Obbligatorio 2016</b>	409-1	Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro forzato o obbligatorio	pagg. 57-58; pagg. 65-66	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

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<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. 115; pag. 206; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 57-58; pagg. 65-66; pag. 207; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 207-208		
<b>GRI 411: Diritti dei popoli indigeni 2016</b>	411-1	Episodi di violazione dei diritti dei nativi	Nel 2021 non sono emerse violazioni dei diritti dei nativi; Equator Principles [ ]	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. 206		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 206-208; pag. 291	Principio 1	
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 207-208		
<b>GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani 2016</b>	412-1	Attività sottoposte a controllo o valutazione di impatto sul rispetto dei diritti umani	pagg. 57-59; pagg. 65-66	Principio 1	
	412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche e procedure per il rispetto dei diritti umani	pagg. 50-52; pag. 222	Principio 1	
	412-3	Significativi accordi di investimento e contratti che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una valutazione	pagg. 57-58; pagg. 65-66; pag. 207; pag. 230	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	pag. 115		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 57-58; pag. 117; pag. 214; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 206-208		
<b>GRI 413: Comunità Locali 2016</b>	413-1	Operatività con implementazione di programmi di coinvolgimento della comunità locale, valutazione di impatto e sviluppo	pagg. 57-59; pagg. 65-66	Principio 1	
	413-2	Operatività con significativi impatti negativi, reali e potenziali, sulle comunità locali	pagg. 57-59; pagg. 65-66	Principio 1	1
<b>Indicatori Specifici di Settore - G4</b>	FS13	Accessi in aree a bassa intensità di popolazione o svantaggiate economicamente per tipologia	pag. 228		1, 8, 10
	FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate	pagg. 115-122; Vicinanza [ ]		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	pag. 83; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 87; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		

GRI Standard	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>GRI 415: Politica pubblica 2016</b>	415-1	Contributi politici	pag. 87	Principio 10	16
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 83; pag. 95; pag. 105; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 101-103; pagg. 112-113; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		
<b>GRI 416: Salute e Sicurezza dei Clienti 2016</b>	416-1	Valutazione sugli impatti di prodotti e servizi sulla salute e sicurezza	pagg. 101-103; pagg. 112-113		
	416-2	Episodi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	Non sono state comminate multe o sanzioni per non osservanza di norme, codici volontari di comportamento. Non è emerso nessun incidente di non osservanza a codici volontari sulla salute e sicurezza dei clienti.		16
<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 83; pag. 95; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 101-103; pagg. 112-113; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		
<b>GRI 417: Marketing ed Etichettatura 2016</b>	417-1	Informazioni su prodotti e servizi richieste dalle procedure aziendali	pagg. 101-103		
	417-2	Episodi di non conformità concernenti le informazioni e l'etichettatura di prodotti e servizi	pagg. 101-103; pagg. 112-113; Trasparenza verso i clienti <a href="#">[i]</a>		16
	417-3	Episodi di non conformità concernenti le comunicazioni di marketing	pagg. 101-103; pagg. 112-113; Trasparenza verso i clienti <a href="#">[i]</a>		
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	former FS15	Politiche per un corretto sviluppo e commercializzazione di prodotti e servizi finanziari	pagg. 101-103; pagg. 112-113; La relazione con i clienti <a href="#">[i]</a>		10
	former FS16	Iniziative per rafforzare l'alfabetizzazione finanziaria per tipologia di beneficiario	pagg. 122-123		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. 83; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 90-91; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		
<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. 90-91		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. 83; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 84-86; pag. 93; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		
<b>GRI 419: Compliance socioeconomica 2016</b>	419-1	Non conformità con norme e regolamenti in ambito economico e sociale	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA PARTE E - RISCHI LEGALI E CONTENZIOSO FISCALE" pagg. 545-561) <a href="#">[i]</a>		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. 95; pag. 105; pag. 115; pag. 128; pag. 180; pagg. 290-291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 95; pag. 106; pag. 117; pag. 129; pag. 181; pagg. 214-216; pagg. 290-291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	former FS1	Politiche con specifiche componenti ambientali e sociali applicate alle linee di business	pagg. 57-59; pagg. 65-66; pag. 117; pagg. 129-137; pag. 181; pag. 207; Policy [i]		10
	former FS2	Procedure per valutare e verificare i rischi sociali e ambientali nelle linee di business	pagg. 57-59; pagg. 65-66; pagg. 130-137; pagg. 182-188; pagg. 207-208		10
	former FS3	Processi per monitorare l'implementazione da parte dei clienti e la conformità con i requisiti sociali e ambientali inclusi nei contratti o nelle transazioni	pagg. 56-59; pagg. 65-66; Equator Principles [i]		
	former FS4	Processi per migliorare la competenza del personale nell'implementazione delle politiche sociali e ambientali e delle procedure applicate alle linee di business	pagg. 49-52; pagg. 189-191		10
	former FS5	Interazione con clienti/società controllate/business partner relativamente a rischi e opportunità sociali e ambientali	pagg. 57-59; pagg. 65-66; 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	pag. 27; Chi siamo (Presentazione del Gruppo) pag. 25 [i]		1, 8, 9
	FS7	Valore monetario di prodotti e servizi finalizzati alla creazione di beneficio sociale per ciascuna linea di business e scopo	pag. 117; pag. 231		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. 180-181; pag. 258		
<b>AUDIT</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 83; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 92-93; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 84-86		
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	former FS9	Copertura e frequenza delle attività di audit per valutare l'implementazione di politiche sociali e ambientali e le procedure di valutazione del rischio	pagg. 50-52; pagg. 92-93; Controllo e gestione dei rischi [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. 128; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pagg. 130-133; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52; pagg. 130-133		

Supplementi del Settore Finanziario	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<b>Guida di Settore Specifica per l'Informativa sull'Approccio Gestionale - G4</b>	former FS12	Politiche di voto applicate a temi sociali o ambientali in società terze			
			pagg. 130-133		
<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			10
	FS11	Percentuale degli asset soggetti a valutazione sociale o ambientale applicando criteri positivi o negativi			10

Temi material non GRI	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. 78-81; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti			
			pagg. 50-52; pagg. 78-81; pag. 290		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale			
			pagg. 50-52; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 75-77) [i]; Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti (pagg. 84-88) [i]		
<b>CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro			
			pag. 195; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti			
			pagg. 50-52; pagg. 196-199; pag. 290; Climate Change Action Plan [i]		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale			
			pagg. 50-52; pag. 202		
<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. 180; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti			
			pagg. 50-52; pag. 181; pag. 216; pag. 290		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale			
			pagg. 50-52; pagg. 180-181		
<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. 159; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti			
			pagg. 50-52; pag. 160; pag. 217; pag. 290		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale			
			pagg. 50-52		
<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. 169; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti			
			pagg. 50-52; pag. 170; pag. 217; pag. 290		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale			
			pagg. 50-52		

Temi material non GRI	Informativa	Numero pagina e/o URL	Omissioni	Global Compact	SDGs(*)
<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. 156; pag. 290		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 156; pag. 217; pag. 290		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		
<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. 95; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 95; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		
<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. 115; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 117; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		
<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. 128; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 129; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		
<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. 141; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 143; pag. 214; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		
<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. 83; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pag. 39; pagg. 50-52; pagg. 83-84; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		
<b>INNOVAZIONE, TRASFORMAZIONE DIGITALE E CYBERSECURITY</b>					
<b>GRI 103: Modalità di gestione 2016</b>	103-1	Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	pag. 105; pag. 291		
	103-2	L'approccio gestionale e le sue componenti	pagg. 50-52; pag. 106; pag. 291		
	103-3	Valutazione dell'approccio gestionale	pagg. 50-52		

\* Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite

## GRI Perimetri di impatto



# GRI Perimetri di impatto

Temi material	Temi GRI	Perimetro: interno	Perimetro: esterno
<b>VALORE E SOLIDITÀ DEL GRUPPO</b>			
<p>Il valore del patrimonio, la sua solidità e la gestione dei rischi includendo quelli di natura socio-ambientale.</p> <p>Le linee strategiche sono definite dal Consiglio di Amministrazione e tutte le strutture assicurano la gestione del tema.</p>	<p>PERFORMANCE ECONOMICHE</p> <p>PRESENZA SUL MERCATO</p> <p>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità
<b>CAMBIAMENTO CLIMATICO</b>			
<p>L'impegno del Gruppo per la tutela del diritto delle "Generazioni Future" in termini di misure di protezione contro i rischi del cambiamento climatico e gli impatti diretti e indiretti delle proprie attività in particolare in termini di emissioni di CO<sub>2</sub>.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 850 persone.</p>	<p>MATERIALI</p> <p>ENERGIA</p> <p>ACQUA E SCARICHI IDRICI</p> <p>EMISSIONI</p> <p>RIFIUTI</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Ambiente, Comunità
<b>TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA SOSTENIBILE, GREEN E CIRCULAR</b>			
<p>L'agire come istituzione finanziaria, anche alla luce degli obiettivi internazionali e comunitari in ambito Climate Change e di sostenibilità, per la transizione verso un'economia sostenibile, green e circular.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 30.200 persone.</p>	<p>PERFORMANCE ECONOMICHE (201-2)</p> <p>ENERGIA (302-5)</p> <p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI</p>	Unità di business, Crediti, Risk Management, Innovazione, Compliance	Ambiente, Azionisti, Clienti, Fornitori, Comunità
<b>ATTRAZIONE, VALORIZZAZIONE, DIVERSITY E INCLUSION DELLE PERSONE DEL GRUPPO</b>			
<p>Il riconoscere il valore delle proprie persone e agire per attrarre nuovi talenti, svilupparne tutte le potenzialità, valorizzarne le specificità e le diversità favorendone l'inclusione.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 770 persone.</p>	<p>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</p> <p>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Clienti, Comunità, Azionisti
<b>SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DELLE PERSONE DEL GRUPPO</b>			
<p>Il favorire l'equilibrio tra le sfere privata e professionale in un ambiente di lavoro in grado di tutelare salute e sicurezza e generare benessere per le persone del Gruppo.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate oltre 720 persone.</p>	<p>OCCUPAZIONE (401-2; 401-3)</p> <p>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Clienti, Comunità, Azionisti
<b>TUTELA DEL LAVORO</b>			
<p>La gestione responsabile dell'occupazione e lo sviluppo di relazioni industriali improntate alla ricerca di soluzioni condivise.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 600 persone.</p>	<p>OCCUPAZIONE (401-1)</p> <p>RELAZIONI TRA LAVORATORI E MANAGEMENT</p> <p>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</p> <p>LAVORO MINORILE</p> <p>LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</p>	Gruppo Intesa Sanpaolo	Comunità, Azionisti

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 4.690 persone.</p>	<p>MARKETING ED ETICHETTATURA</p> <p>SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE</p>	<p>Unità di business, Operations, Compliance, Dipartimento IT, Innovazione, Relazioni esterne, Risorse Umane</p>	<p>Clienti, Comunità</p>
<b>INCLUSIONE FINANZIARIA E SOSTEGNO AL TESSUTO PRODUTTIVO</b>			
<p>La promozione di soluzioni per favorire l'accesso a prodotti finanziari e creditizi di famiglie e imprese, adottando criteri che tengano conto anche di situazioni di vulnerabilità sociale e di prospettive di crescita nella valutazione dei rischi.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 30.500 persone.</p>	<p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI</p> <p>COMUNITÀ LOCALE</p> <p>LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA</p> <p>LAVORO MINORILE</p> <p>LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO</p> <p>DIRITTI DEI POPOLI INDIGENI</p> <p>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 2.800 persone.</p>	<p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: PORTAFOGLIO PRODOTTI</p> <p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: AZIONARIATO ATTIVO</p>	<p>Unità di business, Asset Management, Assicurazioni</p>	<p>Clienti, Azionisti, Comunità</p>
<b>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 160 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 1.900 persone.</p>	<p>ANTI-CORRUZIONE</p> <p>POLITICA PUBBLICA</p> <p>COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE</p> <p>IMPOSTE</p> <p>COMPLIANCE AMBIENTALE</p> <p>NON DISCRIMINAZIONE</p> <p>PRIVACY DEL CLIENTE</p> <p>RISPETTO DELLE NORME SOCIO-ECONOMICHE</p> <p>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO: AUDIT</p>	<p>Gruppo Intesa Sanpaolo</p>	<p>Azionisti, Clienti, Fornitori, Ambiente, Comunità</p>
<b>INNOVAZIONE, TRASFORMAZIONE DIGITALE E CYBERSECURITY</b>			
<p>L'impegno del Gruppo per affermarsi come digital company attraverso una piattaforma multicanale evoluta volta a garantire un'offerta innovativa, sicura ed efficace.</p> <p>Per la gestione strategica e operativa delle attività sono allocate circa 10.000 persone.</p>	<p>PRIVACY DEL CLIENTE</p> <p>SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE</p>	<p>Unità di business, Operations, Compliance, Dipartimento IT, Innovazione</p>	<p>Clienti, Fornitori, Comunità</p>

Indice indicatori SASB



# Indice degli indicatori SASB\*

Intesa Sanpaolo integra la rendicontazione con gli indicatori settoriali previsti dal Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e nella seguente tabella riporta le informazioni relative agli indicatori ritenuti applicabili, con riferimento ai principali settori in cui opera: Asset Management & Custody Activities, Commercial Banks, Investment Banking & Brokerage e Consumer Finance.

Tema	Codice	Riferimenti
<b>SETTORE - ASSET MANAGEMENT &amp; CUSTODY ACTIVITIES</b>		
Transparent Information & Fair Advice for Customers	FN-AC270a.2	pagg. 101-103; pagg. 112-113; Trasparenza verso il cliente <a href="#">[i]</a>
	FN-AC270a.3	pagg. 50-52; pagg. 101-102
Employee Diversity & Inclusion	FN-AC330a.1	pag. 219; pagg. 236-243
	FN-AC410a.1	pagg. 231-232
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Investment Management & Advisory	FN-AC410a.2	pagg. 53-55; pagg. 57-66; pagg. 73-75; pagg. 206-207; pag. 230; pag. 274; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 69-71) <a href="#">[i]</a> ; Cambiamento Climatico <a href="#">[i]</a>
	FN-AC410a.3	pag. 50; pagg. 128-139; pag. 161; pag. 274
	FN-AC510a.1	Nel corso dell'anno 2021 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di alcuna azione legale né di provvedimenti sanzionatori in materia di concorrenza. Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Contenzioso fiscale" pagg. 556-557) <a href="#">[i]</a>
Business Ethics	FN-AC510a.2	pag. 38; pagg. 50-51; pagg. 84-86; pag. 90; pagg. 92-93; pag. 274; Codice Etico (pagg. 22-23) <a href="#">[i]</a>
	FN-AC550a.1	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - 1.4 Rischio di liquidità" pagg. 528-530) <a href="#">[i]</a>
Systemic Risk Management	FN-AC550a.2	pagg. 81-82; Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - 1.4 Rischio di liquidità" pagg. 528-530) <a href="#">[i]</a>
	FN-AC550a.3	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "L'esercizio 2021 in sintesi - Principali rischi ed incertezze" pag. 70) <a href="#">[i]</a>
	FN-AC550a.4	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "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. 527) <a href="#">[i]</a>
	FN-AC-000.A	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE B - Informazioni sullo stato patrimoniale - Attivo - Il portafoglio di asset under management e under administration" pagg. 333-334) <a href="#">[i]</a>
Activity Metrics	FN-AC-000.B	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "Relazione sull'andamento della gestione - Gli aggregati patrimoniali - Raccolta indiretta" pagg. 118-119) <a href="#">[i]</a>
	<b>SETTORE - COMMERCIAL BANKS</b>	
Data Security	FN-CB230a.1	pagg. 90-91
	FN-CB230a.2	pag. 50; pagg. 90-91; pag. 274
Financial Inclusion & Capacity Building	FN-CB240a.1	pagg. 73-75; pag. 50; pagg. 57-59; pag. 117; pag. 231; pag. 274
	FN-CB240a.2	pagg. 117-118
	FN-CB240a.3	pagg. 117-121 Nel periodo di rendicontazione sono stati aperti circa 46.000 conti correnti a clienti non bancarizzati e sotto-bancarizzati
	FN-CB240a.4	pagg. 122-123
	FN-CB410a.1	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE B - Informazioni sullo stato patrimoniale - Attivo - Esposizione al rischio di credito" pag. 302) <a href="#">[i]</a> ; Bilanci e Relazioni (Terzo Pilastro di Basilea 3 2021 "Sezione 6, 7, 8 e 9" pagg. 91-158) <a href="#">[i]</a>
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Credit Analysis	FN-CB410a.2	pagg. 53-55; pagg. 57-66; pagg. 73-75; pagg. 206-207; pag. 230; pag. 274; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 69-71) <a href="#">[i]</a> ; Cambiamento Climatico <a href="#">[i]</a>

\* Gli indicatori non corrispondenti ai GRI Standards non sono oggetto di esame limitato.

Tema	Codice	Riferimenti
Business Ethics	FN-CB510a.1	Nel corso dell'anno 2021 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di alcuna azione legale né di provvedimenti sanzionatori in materia di concorrenza. Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Contenzioso fiscale" pagg. 556-557) [i]
	FN-CB510a.2	pag. 38; pagg. 50-52; pagg. 84-86; pag. 90; pagg. 92-93; pag. 274; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]
Systemic Risk Management	FN-CB550a.1	Gli score G-SIB (Global Systemically Important Bank) riportati sono stati calcolati internamente dal Gruppo Intesa Sanpaolo e non riflettono pertanto eventuali aggiustamenti legati al 'supervisory judgment', inoltre si precisa che sono calcolati con riferimento al 31.12.2020 (ultimi dati disponibili): (G-SIB): Punteggio complessivo: 80 punti base (G-SIB): Punteggio dimensione: 105 punti base (G-SIB): Punteggio di interconnessione: 127 punti base (G-SIB): Punteggio di sostituibilità: 39 punti base (G-SIB): Punteggio di complessità: 46 punti base (G-SIB): Punteggio operatività internazionale: 85 punti base [i]
	FN-CB550a.2	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Stress Test" pagg. 409-410) [i]; Bilanci e Relazioni (Terzo Pilastro di Basilea 3 2021 "Sezione 1 - Requisito informativo generale" pagg. 15-42) [i]
Activity Metrics	FN-CB-000.A	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "Relazione sull'andamento della gestione – I risultati per settori di attività e per aree geografiche" pagg. 129-160) [i]
	FN-CB-000.B	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "Relazione sull'andamento della gestione – I risultati per settori di attività e per aree geografiche" pagg. 129-160) [i]
<b>SETTORE - INVESTMENT BANKING &amp; BROKERAGE</b>		
Employee Diversity & Inclusion	FN-IB330a.1	pag. 219; pagg. 236-243
Incorporation of Environmental, Social, and Governance Factors in Investment Banking & Brokerage Activities	FN-IB410a.1	Nel periodo di rendicontazione i ricavi delle operazioni in ambito ESG sono stati oltre 38 milioni di euro
	FN-IB410a.2	pagg. 231-232
	FN-IB410a.3	pagg. 53-55; pagg. 57-66; pagg. 73-75; pagg. 206-207; pag. 230; pag. 274; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pagg. 69-71) [i]; Cambiamento Climatico [i]
Business Ethics	FN-IB510a.1	Nel corso dell'anno 2021 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di alcuna azione legale né di provvedimenti sanzionatori in materia di concorrenza. Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Contenzioso fiscale" pagg. 556-557) [i]
	FN-IB510a.2	Codice Etico (pagg. 22-23) [i]
Professional Integrity	FN-IB510b.2	Nel corso dell'anno 2021 il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato coinvolto in casi di mediazioni e arbitrati significativi in materia di integrità professionale; pagg. 83-93
	FN-IB510b.3	Nel corso dell'anno 2021 il Gruppo Intesa Sanpaolo non ha registrato perdite significative per procedimenti legali in materia di integrità professionale; pagg. 83-93
	FN-IB510b.4	pag. 38; pag. 50; pagg. 83-84; pag. 274
Systemic Risk Management	FN-IB550a.1	Gli score G-SIB (Global Systemically Important Bank) riportati sono stati calcolati internamente dal Gruppo Intesa Sanpaolo e non riflettono pertanto eventuali aggiustamenti legati al 'supervisory judgment', inoltre si precisa che sono calcolati con riferimento al 31.12.2020 (ultimi dati disponibili): (G-SIB): Punteggio complessivo: 80 punti base (G-SIB): Punteggio dimensione: 105 punti base (G-SIB): Punteggio di interconnessione: 127 punti base (G-SIB): Punteggio di sostituibilità: 39 punti base (G-SIB): Punteggio di complessità: 46 punti base (G-SIB): Punteggio operatività internazionale: 85 punti base [i]
	FN-IB550a.2	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA PARTE E - Informazioni sui rischi e sulle relative politiche di copertura - Stress Test" pag. 502) [i]; Bilanci e Relazioni (Terzo Pilastro di Basilea 3 2021 "Sezione 1 - Requisito informativo generale" pagg. 15-42) [i]

Tema	Codice	Riferimenti
Employee Incentives & Risk Taking	FN-IB550b.1	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA Parte I – Accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali - B. INFORMAZIONI DI NATURA QUANTITATIVA" pagg. 596-597) [1]
	FN-IB550b.2	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA Parte I – Accordi di pagamento basati su propri strumenti patrimoniali - B. INFORMAZIONI DI NATURA QUANTITATIVA" pagg. 596-597) [1]
	FN-IB550b.3	Bilanci e Relazioni (Bilanci 2021 "NOTA INTEGRATIVA CONSOLIDATA Parte A – Politiche contabili - Informativa di natura quantitativa - A.4.5. Gerarchia del fair value" pagg. 283-286) [1]
Activity Metric	FN-IB-000.A	Nel periodo di rendicontazione l'importo commissionale delle operazioni di Investment Banking è pari a 144.462 milioni di euro, corrispondenti a 306 clienti
	FN-IB-000.B	Nel periodo di rendicontazione l'importo degli investimenti propri è pari a 299.740 milioni di euro, considerando prestiti propri non "Hold to Collect" e investimenti "Hold to Collect" (esclusi gli impieghi a privati)
	FN-IB-000.C	L'attività di market making (Sales e Trading) su tutte le asset class e quello di liquidity provider del Brokerage della Divisione IMI CIB ha soddisfatto le richieste della clientela, con oltre 230.000 transazioni, corrispondenti a oltre 200 miliardi di euro.
<b>SETTORE - CONSUMER FINANCE</b>		
Customer Privacy	FN-CF-220a.2	Nel corso dell'anno 2021 il Gruppo Intesa Sanpaolo non ha registrato perdite significative per procedimenti legali in materia di privacy; pagg. 90-91; pag. 93
Data Security	FN-CF-230a.1	pagg. 90-91
	FN-CF-230a.3	pag. 50; pagg. 90-91; pag. 274
Selling Practices	FN-CF-270a.1	pagg. 162-163
	FN-CF-270a.4	Nel periodo di rendicontazione il Gruppo Intesa Sanpaolo non è stato destinatario di procedimenti e comunicazioni da parte del Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)
	FN-CF-270a.5	Nel corso dell'anno 2021 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha avuto perdite pari a circa 12 milioni di euro, a seguito di 3 procedimenti legali in materia di vendita di strumenti finanziari; pag. 93

Indice metriche Stakeholder  
Capitalism WEF



# Indice Metriche Stakeholder Capitalism WEF\*

Intesa Sanpaolo nella seguente tabella riporta per i 4 pillar previsti le informazioni relative ai 21 indicatori "core" indicati nel report "Measuring Stakeholder Capitalism: Towards Common Metrics and Consistent Reporting of Sustainable Value Creation", pubblicato dall'International Business Council (IBC) del World Economic Forum (WEF), a cui Intesa Sanpaolo ha aderito a settembre 2021.

Tema	Metriche "core"	Riferimenti
<b>PRINCIPLES OF GOVERNANCE</b>		
Governing purpose	Setting purpose	pag. 29; pagg. 47-49; pagg. 77-79
Quality of governing body	Governance body composition	pagg. 41-43; pag. 47; pag. 219; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 41; pagg. 93-94) [i]
Stakeholder engagement	Material issues impacting stakeholders	pagg. 47-49; pagg. 68-75; pagg. 290-291; Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 25; pag. 88) [i]
Ethical behavior	Anti-corruption	pagg. 42-43; pagg. 84-86; pagg. 210-211; pagg. 221-223 In ottemperanza al Regolamento attuativo delle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo, per tutte le terze parti con cui Intesa Sanpaolo instaura relazioni, il contratto che regola la relazione [stessa] deve contenere un impegno della parte terza a rispettare la normativa anticorruzione applicabile e i principi contenuti nelle Linee Guida e/o nel Regolamento. In tal modo, si assicura la comunicazione delle politiche e le procedure di anticorruzione a tutti i partner commerciali.
	Protected ethics advice and reporting mechanisms	pagg. 50-52; pag. 93; Codice Etico (pagg. 22-23) [i]
Risk and opportunity oversight	Integrating risk and opportunity into business process	pagg. 53-54; pagg. 60-62; pagg. 74-75; pag. 77; pagg. 213-217
<b>PLANET</b>		
Climate change	Greenhouse gas (GHG) emissions	pag. 195; pagg. 199-200; pag. 259; Fattori di emissione [i]
	TCFD implementation	pag. 300; TCFD Report [i]
Nature loss	Land use and ecological sensitivity	Le sedi del Gruppo non risiedono in aree protette o a elevata biodiversità. L'attività svolta dal Gruppo non genera impatti rilevanti sulla biodiversità.
Freshwater availability	Water consumption and withdrawal in water-stressed areas	pag. 203; pag. 262; Le attività svolte dal Gruppo non prevedono consumi idrici significativi pertanto non vi sono impatti significativi in tale ambito.
<b>PEOPLE</b>		
Dignity and equality	Diversity and inclusion (%)	pagg. 237-243
	Pay equality (%)	pagg. 244-245
	Wage level (%)	pag. 245
	Risk for incidents of child, forced or compulsory labour	pagg. 57-58; pagg. 65-66; 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.
Health and well-being	Health and safety (%)	pagg. 170-176; pagg. 256-257; Parte dell'informativa non è disponibile: i dati e le informazioni relative agli infortuni dei lavoratori non dipendenti non sono monitorati in quanto l'attuale normativa italiana applicabile in materia non prevede l'obbligo di raccolta della suddetta tipologia di dato. Si valuterà la fattibilità e soprattutto la significatività di implementare un sistema di raccolta e monitoraggio ad hoc e di rendere disponibili tali informazioni a partire dal 2025.
Skills for the future	Training provided (n./importo in Euro)	pagg. 247-249
<b>PROSPERITY</b>		
Employment and wealth generation	Absolute number and rate of employment	pagg. 242-243
	Economic contribution	pagg. 79-82; pag. 143; pag. 207; pag. 226; pag. 248

\* Gli indicatori non corrispondenti ai GRI Standards non sono oggetto di esame limitato.

Tema	Metriche "core"	Riferimenti
<b>PROSPERITY</b>		
Employment and wealth generation	Financial investment contribution	<p>Gli investimenti CapEx del Gruppo Intesa Sanpaolo sono stati pari ad €1.892mln (a fronte di rettifiche di valore nette per €1.592mln) ed in particolare fanno riferimento al Digitale come fattore abilitante del Piano e allo sviluppo delle Reti. Le iniziative digitali, in particolare, hanno abilitato il percorso di trasformazione del Gruppo in una "digital company", hanno fornito supporto al business attraverso l'impiego di nuove tecnologie e prodotti innovativi, hanno permesso la revisione della piattaforma IT, anche in termini di Cybersecurity e Antifraud Management per far fronte al continuo incremento dei rischi cyber garantendo in questo modo adeguata protezione della nostra clientela e della banca, ed hanno consentito una riduzione dei costi operativi e l'aumento della digital resilience, attraverso per esempio l'evoluzione del ruolo delle operations e la modernizzazione dei sistemi. Nell'ambito delle iniziative di de-risking, il Gruppo ha perfezionato importanti partnership strategiche basate su piattaforme di recupero crediti all'avanguardia e realizzato investimenti per il rafforzamento della gestione del portafoglio crediti.</p> <p>Infine, sono stati realizzati significativi investimenti per incrementare il livello di digital readiness di tutti gli stakeholder e a supporto dell'attività di miglioramento dell'impatto sociale e del clima e del continuo impegno verso la cultura, garantendo altresì un framework creditizio coerente con la regolamentazione in ambito climate ed ESG.</p>
Innovation of better products and services	Total R&D expenses (importo in Euro)	<p>pagg. 105-111; pagg. 180-188; Piano di Impresa 2022-2025 (pagg. 70-72) <a href="#">[i]</a></p> <p>Gli investimenti in R&amp;D non sono un indicatore rappresentativo per il settore finanziario e per misurare l'impegno del Gruppo nella definizione e nell'offerta di nuovi prodotti per i propri clienti. Per il Gruppo ricoprono un ruolo significativo gli investimenti a supporto dell'innovazione e della digitalizzazione: le iniziative digitali, in particolare, hanno abilitato il percorso di trasformazione del Gruppo in una "digital company". Inoltre il Gruppo in linea con il Piano di Impresa 2022-2025 ha definito una strategia di sviluppo di prodotti di investimento, di consulenza e assicurativi in ambito ESG.</p>
Community and social vitality	Total tax paid	<p>pagg. 81-82; le imposte totali a carico del Gruppo (con riferimento alle sole imposte proprie, ovvero versate dall'Entità come contribuente) contabilizzate nel 2021 sono pari a circa €3.810mln, principalmente riconducibili a imposte e contributi previdenziali e sociali (circa €1.360mln), imposte sul reddito correnti (circa €880mln), IVA non detraibile (circa €780mln) e altri tributi (in particolare circa €524mln di bank levies al netto dell'effetto fiscale).</p>

Nota metodologica



## Nota metodologica

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2021 – 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. A tal proposito Intesa Sanpaolo ha pubblicato il suo primo TCFD Report a livello di Gruppo per il 2020-2021, cui si rimanda per gli approfondimenti [i]. Sono stati inclusi, inoltre, ove ritenuti applicabili, gli indicatori previsti dal Sustainability Accounting Standards Board (SASB); in considerazione dell'impegno di Intesa Sanpaolo ad adottare e implementare lo Stakeholder Capitalism Metrics sviluppato dal World Economic Forum (WEF) sono stati riportati, laddove applicabili e rilevanti per il Gruppo, gli indicatori definiti dal WEF. Per il terzo anno sono stati descritti i progressi raggiunti dalla Banca rispetto ai Principles for Responsible Banking (PRB), cui Intesa Sanpaolo ha aderito. Inoltre, nella Dichiarazione sono esposte le informazioni utili alla disclosure secondo quanto previsto dall'articolo 8 dell'Atto Delegato dell'EU Taxonomy Regulation UE 852/2020 (si veda sezione Indicatori, pag. 264).

### 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. 68), 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, al fine di esplicitare gli indicatori coperti dalla presente Dichiarazione sono riportati un Indice degli indicatori SASB, già presente lo scorso anno, e un Indice delle metriche Stakeholder Capitalism WEF, che Intesa Sanpaolo a settembre 2021 si è impegnata ad adottare e implementare.

La Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2021 è stata sottoposta ad esame limitato da parte di EY S.p.A.. La relazione circa la conformità delle informazioni fornite ai sensi del D.Lgs. n. 254/2016 e dei GRI Standards, individuati come standard di rendicontazione, che descrive le procedure svolte e le relative conclusioni è a pag. 303.

### IL PROCESSO DI RENDICONTAZIONE

Tutte le strutture aziendali contribuiscono alla redazione dei contenuti della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2021 e alle attività di dialogo con gli stakeholder per il tramite dei Sustainability Manager, identificati per ciascuna Divisione/Area di Governo, nonché di referenti operativi individuati nelle diverse strutture del Gruppo. La raccolta dei dati è centralizzata ed avviene sulla stessa piattaforma informativa preposta al controllo degli andamenti economici, patrimoniali e commerciali delle Unità di Business. Il processo di rendicontazione della Dichiarazione è formalizzato all'interno di apposite Linee Guida e nella relativa Guida di Processo, che disciplinano processo, attività, ruoli e responsabilità delle strutture e organi del Gruppo coinvolti nella predisposizione, approvazione e pubblicazione del documento.

### I SISTEMI DI MISURAZIONE

Gli indicatori presentati nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2021 sono stati individuati sulla base delle indicazioni dello standard utilizzato quale riferimento (GRI Standards), degli obblighi derivanti dall'adesione di Intesa Sanpaolo a protocolli e standard internazionali di sostenibilità e dall'impegno a rendere misurabile il percorso di attuazione degli obiettivi strategici ESG e climate definiti. La quasi totalità dei dati deriva da rilevazioni puntuali, salvo alcune stime opportunamente segnalate. Per garantire accuratezza nella rilevazione e omogeneità nell'interpretazione degli indicatori richiesti, i sistemi di misurazione dei dati sono supportati da un manuale tecnico che, per gli indicatori quantitativi, formalizza la loro rilevanza, le modalità di calcolo e la fonte informativa. I dati presentati fanno riferimento all'esercizio 2021 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 2021. Inoltre, anche quest'anno, a settembre 2021, 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 2021 di Intesa Sanpaolo copre oltre il 99% del perimetro del Bilancio consolidato 2021 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. Rimangono escluse le rilevazioni dei dati non finanziari delle società la cui natura dell'attività svolta è significativamente diversa dal core business del Gruppo, le società che hanno un numero dipendenti esiguo, pertanto sono ritenute non significative in termini di impatto, le società per le quali i dati e le informazioni non sono disponibili, le società sulle quali la Capogruppo Intesa Sanpaolo non esercita attività di direzione e coordinamento.

Al fine di garantire la comparabilità, nonché la continuità con la precedente rendicontazione, nella presente Dichiarazione sono presentati sia i dati relativi al trend 2019-2020 del solo Gruppo Intesa Sanpaolo (escluso UBI Banca) sia i dati 2020 che includono UBI Banca: in particolare, i dati di flusso inerenti UBI Banca sono inclusi con riferimento agli ultimi 5 mesi del 2020, ovvero dalla data di acquisizione, mentre tutti gli altri dati sono al 31.12.2020. Si è valutato di non riportare i dati riferiti agli indicatori costituiti da tassi, valori pro-capite e percentuali, in cui i dati di flusso relativi ai 5 mesi di UBI Banca sono rapportati a dati al 31.12.2020, in quanto non significativi/rappresentativi delle performance.

Per quanto attiene al 2021, i dati sono presentati con riferimento al nuovo perimetro del Gruppo Intesa Sanpaolo che include UBI Banca con riferimento all'intero anno.

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

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

Relazione della società  
di revisione





## **Intesa Sanpaolo S.p.A.**

**Relazione della società di revisione indipendente  
sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria  
ai sensi dell'art. 3, comma 10, D.Lgs. 254/2016 e  
dell'art. 5 regolamento Consob adottato con Delibera  
n. 20267 del gennaio 2018**



EY S.p.A.  
Via Meravigli, 12  
20123 Milano

Tel: +39 02 722121  
Fak: +39 02 722122037  
ey.com

## Relazione della società di revisione indipendente sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria ai sensi dell'art. 3, comma 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di  
Intesa Sanpaolo S.p.A.

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria del Gruppo Intesa Sanpaolo (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo S.p.A. (di seguito la "Banca") in data 15 marzo 2022 (di seguito la "Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia UE (Regolamento UE 2020/852): richieste normative" della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

### Responsabilità degli Amministratori e del Comitato per il Controllo sulla Gestione per la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come *standard* di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili, inoltre, per l'individuazione del contenuto della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Comitato per il Controllo sulla Gestione ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

EY S.p.A.  
Sede Legale: Via Meravigli, 12 - 20123 Milano  
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.225.000,00 i.v.  
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - Numero R.E.A. di Milano 609158 - P.IVA 00891251003  
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicata sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n. 10831 del 15/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



## Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

## Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Banca responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - ▶ modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - ▶ politiche praticate dalla Banca connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - ▶ principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.



Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5., lettera a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria.
- In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Banca, con il personale di Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A. ed Eurizon Capital SGR S.p.A. nonché con il Management della Divisione IMI Corporate & Investment Banking e della Divisione International Subsidiary Banks e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

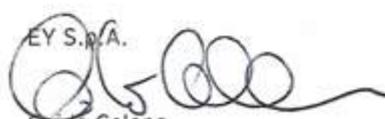
- a livello della Banca e delle società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche sia limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per la Banca e le società Fideuram-Intesa Sanpaolo Private Banking S.p.A. ed Eurizon Capital SGR S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, della loro rappresentatività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato verifiche nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria del Gruppo Intesa Sanpaolo relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

Le nostre conclusioni sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria del Gruppo Intesa Sanpaolo non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "Tassonomia UE (Regolamento UE 2020/852): richieste normative" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Milano, 22 marzo 2022

EY S.p.A.  
  
 Guido Celona  
 (Revisore Legale)

# Contatti

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede legale Piazza S. Carlo 156  
10121 Torino  
Tel.: +39 011 5551

Sede secondaria Via Monte di Pietà 8  
20121 Milano  
Tel.: +39 02 87911

Informazioni ulteriori

ESG & Sustainability Tel.: +39 011 5552639  
E-mail: [ESG\\_sustainability@intesaspaolo.com](mailto:ESG_sustainability@intesaspaolo.com)

Investor Relations Tel.: +39 02 87943180  
E-mail: [investor.relations@intesaspaolo.com](mailto:investor.relations@intesaspaolo.com)

Media Relations Tel.: +39 02 87963531  
E-mail: [stampa@intesaspaolo.com](mailto:stampa@intesaspaolo.com)

Internet [group.intesaspaolo.com](http://group.intesaspaolo.com) 

Realizzazione Intesa Sanpaolo S.p.A. - ESG & Sustainability

Progetto grafico,  
impaginazione e ipertesto Agema Srl - Milano

Pubblicazione Marzo 2022

Questo documento è stato realizzato tenendo conto delle esigenze delle persone non vedenti per essere letto e navigato attraverso l'utilizzo di tecnologie assistive e in base alle regole di accessibilità fornite da Fondazione LIA (Libri Italiani Accessibili). Se doveste incontrare qualche difficoltà di lettura, vi invitiamo a scriverci a [ESG\\_sustainability@intesaspaolo.com](mailto:ESG_sustainability@intesaspaolo.com)

Intesa Sanpaolo S.p.A.

Sede Legale: Piazza San Carlo 156, 10121 Torino  
Sede Secondaria: Via Monte di Pietà 8, 20121 Milano  
Capitale sociale: 10.084.445.147,92 euro  
Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Torino e codice fiscale 00799960158  
Rappresentante del Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo"  
Partita IVA 11991500015 (IT11991500015)  
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia  
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361 e Capogruppo del Gruppo bancario "Intesa Sanpaolo",  
iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari



Editing e produzione: Agema® Srl



Intesa Sanpaolo S.p.A., nel rispetto dell'ambiente, ha stampato questo bilancio su carta proveniente da foreste gestite in maniera responsabile secondo i criteri FSC® (Forest Stewardship Council®)

## GALLERIE D'ITALIA. QUATTRO SEDI MUSEALI, UNA RETE CULTURALE PER IL PAESE.

Con Gallerie d'Italia, Intesa Sanpaolo condivide con la collettività il proprio patrimonio artistico e architettonico: le collezioni d'arte della Banca, dall'archeologia al contemporaneo, sono ospitate in palazzi storici di quattro 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. La nuova sede presso il monumentale palazzo dell'ex Banco di Napoli in via Toledo consente di triplicare gli spazi museali, arricchendo ulteriormente la proposta espositiva.

Di nuova apertura anche la quarta sede delle **Gallerie d'Italia in Piazza San Carlo a Torino**, principalmente dedicata alla fotografia e al mondo digitale.

In copertina:



**Gaspar van Wittel (Gaspere Vanvitelli, o Gaspere degli Occhiali)**  
(Amersfoort, 1652 - Roma, 1736)  
*Veduta di Roma con piazza Navona*, 1688-1721  
olio su tela, 62,5 x 125,5 cm  
Collezione Intesa Sanpaolo  
Gallerie d'Italia -  
Palazzo Zevallos Stigliano, Napoli

La *Veduta di Roma con piazza Navona* è opera di Gaspar van Wittel. Pittore olandese trasferitosi in Italia, è considerato il precursore del vedutismo moderno basato sulla precisione quasi topografica della scena.

Il dipinto appartiene alla serie di nove vedute che tra il 1688 e il 1721 van Wittel dedicò a piazza Navona, la più grande a Roma dopo piazza San Pietro e, senza dubbio, la più pittoresca in virtù del suo mercato e delle mille attività ad esso collegate. La piazza, "gran teatro barocco", ricevette nella metà del Seicento la veste architettonica che la rese, in modo definitivo, una delle più belle piazze romane, celebre per lo splendore dei palazzi e delle fontane. La veduta è presa dal primo piano di Palazzo Lancelotti; a sinistra, la luce valorizza una sequenza di edifici, tra cui la chiesa di Sant'Agnes in Agone ricostruita sotto la direzione di Francesco Borromini; sul lato destro, in ombra e fortemente scorciato, si riconosce la facciata cinquecentesca di San Giacomo degli Spagnoli; sul fondo spicca l'altana di Palazzo Altemps e al centro si vedono la fontana "dei Fiumi" di Gian Lorenzo Bernini oltre che le fontane cinquecentesche dette "del Moro" e "dei Calderari".

Il dipinto si distingue per i colori smaglianti e la nitidezza delle linee e dei volumi. Il cielo presenta l'intensa luminosità e il timbro di azzurro caratteristico delle migliori opere dell'artista olandese.

L'opera appartiene alle raccolte d'arte esposte in modo permanente nelle Gallerie d'Italia di Intesa Sanpaolo a Napoli. La collezione tratteggia un profilo delle vicende salienti dell'arte a Napoli e in Campania dagli inizi del Seicento ai primi decenni del Novecento, da Caravaggio e dalla svolta naturalistica impressa dall'arrivo in città del maestro nel 1606, fino all'attività di Vincenzo Gemito, passando attraverso i fasti del vicereame spagnolo e dell'età borbonica.

