



Collaboratori

I TEMI RILEVANTI

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

PERCHÉ I TEMI SONO RILEVANTI

Il Piano d'Impresa 2018-2021, in continuità con il precedente, individua nei collaboratori del Gruppo uno dei fattori decisivi per il consolidamento e l'ulteriore sviluppo della Banca. Le persone di Intesa Sanpaolo, grazie alla loro professionalità, alle loro diverse competenze e ai loro percorsi di crescita, assieme ad un importante investimento tecnologico avviato per essere pronti alla sfida digitale, contribuiscono all'eccellenza nella qualità del servizio al cliente e alla realizzazione degli obiettivi di Piano.

La centralità delle persone del Gruppo passa attraverso la piena tutela dei diritti dei lavoratori con particolare riguardo allo sviluppo delle relazioni industriali e di difesa dell'occupazione, la valorizzazione del personale, promuovendone la formazione e il merito, le politiche e le misure concrete di sviluppo e il potenziamento di un sistema moderno e integrato di welfare aziendale. Inoltre, Intesa Sanpaolo ha da tempo adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme ai più avanzati standard internazionali. I programmi adottati, anche grazie ai numerosi accordi sottoscritti con le Organizzazioni sindacali, hanno consentito un'efficace tutela dei livelli occupazionali attraverso attività di riqualificazione professionale, nonché con l'introduzione e il consolidamento di numerosi strumenti contrattuali di natura innovativa, in grado di favorire lo sviluppo di un efficace sistema di welfare aziendale e di un miglior equilibrio tra vita professionale e vita privata.

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Tutela dell'occupazione	Persone ricollocate verso attività ad alto valore aggiunto Nuove assunzioni	<ul style="list-style-type: none"> 2.039 collaboratori riconvertiti e dedicati a nuove attività prioritarie (3.028 dal 2018) 4.421 assunzioni a livello di Gruppo, di cui 393 assunzioni di persone con profili specializzati (834 dal 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> 5.000 collaboratori ricollocati verso iniziative ad alto valore aggiunto Almeno 1.650 nuove assunzioni per supportare la crescita del core business
Relazioni industriali	Dipendenti iscritti ad un sindacato Accordi sindacali sottoscritti	<ul style="list-style-type: none"> 77,3% in Italia (contratto credito) e 32,3% all'estero 33 accordi sindacali sottoscritti (76 dal 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> Persone come fattore abilitante anche attraverso un significativo confronto con i rappresentanti sindacali

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2019 (valore cumulato da inizio 2018)	Obiettivi al 2021
Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori	Formazione: ore erogate	<ul style="list-style-type: none"> 10,8 mln di ore di formazione (circa 20 mln di ore dal 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> 46 mln di ore di formazione nel periodo 2018-2021 11,9 mln ore nel 2021
	Formazione settore assicurativo	<ul style="list-style-type: none"> 220 specialisti tutela introdotti a supporto delle filiali dal 2018 Circa 1,2 mln di ore di formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo destinate a oltre 36.000 persone a supporto delle filiali 	<ul style="list-style-type: none"> Formazione e specializzazione per la crescita del settore assicurativo: circa 220 specialisti nella tutela a supporto delle filiali; circa 30.000 persone di filiale formate
	Formazione recupero crediti	<ul style="list-style-type: none"> 9.746 ore di formazione erogate a 3.321 collaboratori per il rafforzamento del recupero crediti 156 collaboratori dedicati alla gestione dei clienti in arretrato (347 dal 2018) 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento delle competenze per il recupero crediti e creazione unità interna dedicata (1.000 persone dedicate alla gestione dei clienti in arretrato su 1.300 totali ricollocate su priorità creditizie)
	International Talent Program	<ul style="list-style-type: none"> 254 collaboratori coinvolti nelle iniziative di sviluppo avviate nell'ambito dell'International Talent Program dall'avvio del Programma 	<ul style="list-style-type: none"> Circa 500 talenti coinvolti
	Assessment manageriali	<ul style="list-style-type: none"> Sottoposti ad assessment 699 collaboratori (47% uomini e 53% donne) 	<ul style="list-style-type: none"> Percorsi di crescita per collaboratori destinati a incarichi manageriali
	Collaboratori aderenti al piano di incentivazione LECOIP 2.0	<ul style="list-style-type: none"> Oltre 80% degli aventi diritto aderenti al Piano LECOIP 2.0 	<ul style="list-style-type: none"> Rafforzamento del coinvolgimento dei dipendenti attraverso programmi di incentivazione a lungo termine collegati agli obiettivi del Piano d'Impresa
	Iniziative di Diversity Management	<ul style="list-style-type: none"> Adesione ai Women's Empowerment Principles – WEPs promossi dall'ONU KPI dedicato alla valorizzazione del talento femminile incluso nella valutazione delle performance di oltre 1.100 manager Analisi risultati della Survey sul tema inclusione, ulteriori attività di ascolto specifiche e definizione della Strategia Diversity & Inclusion Avvio programma per le persone lungo-assenti per instaurare un rapporto di vicinanza durante l'assenza (avviata fase pilota su lungo-assenza per maternità) Inserimento in tirocinio di persone con Sindrome di Down Progetti specifici per supportare l'empowerment e il talento femminile Partecipazione attiva di più di 65 Role Model all'iniziativa Inspiring Girls (in partnership con Valore D) 	<ul style="list-style-type: none"> Valorizzare la diversità e l'inclusione
Welfare e qualità della vita in azienda	Smart Working	<ul style="list-style-type: none"> Circa 17.250 aderenti al lavoro flessibile 	<ul style="list-style-type: none"> Programmi di flessibilità per migliorare produttività e soddisfazione delle persone: smart working esteso a 24.000 persone nel 2021
	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> Oltre 150 mila soci Circa 5 mln a sostegno di iniziative per il tempo libero 	<ul style="list-style-type: none"> Promozione del welfare e della conciliazione casa-lavoro
	Fondo sanitario integrativo	<ul style="list-style-type: none"> Circa 160 mln di prestazioni sanitarie intermedie al netto della franchigia Oltre 215.800 persone assistite 	
	Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> Circa 95 mila iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita) Oltre 9,5 mld di patrimonio 	

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

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

* Rilevazione effettuata su Aree Professionali e Quadri Direttivi

Tutela del lavoro

POLITICHE AZIENDALI

La gestione dei temi afferenti alla tutela dei diritti dei lavoratori è definita nel Codice Etico, che riconosce i principi stabiliti dalle Convenzioni fondamentali dell'OIL (Organizzazione Internazionale del Lavoro) e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto del lavoro forzato e minorile e la non discriminazione nell'occupazione. Il sistema contrattuale collettivo applicato opera pienamente su due piani distinti e complementari: il primo a livello nazionale e il secondo a livello aziendale per il Gruppo Intesa Sanpaolo (struttura contrattuale di secondo livello). Il modello di relazioni industriali adottato e sviluppato dal Gruppo, di concerto con le Organizzazioni sindacali, ha costantemente promosso il confronto tra le Parti quale modalità volta ad individuare le soluzioni e gli strumenti più idonei ad affrontare e gestire le diverse fasi di crescita e riorganizzazione che, negli anni, hanno contraddistinto le vicende societarie, anche in attuazione del Piano d'Impresa 2018-2021. Concreta evidenza di questo è data dalla costituzione e dall'opera di organismi bilaterali Azienda/Sindacato, realizzati con lo scopo di analizzare, ricercare e proporre azioni positive, soluzioni e strumenti in materia di pari opportunità, welfare, sicurezza e sviluppo sostenibile.

TUTELA DELL'OCCUPAZIONE

Per Intesa Sanpaolo la tutela dell'occupazione è un tema prioritario per garantire la solidità economica nel medio-lungo termine ed è uno degli elementi che caratterizza anche il Piano d'Impresa 2018-2021. Lo sviluppo delle politiche del lavoro è affidato ad una specifica struttura nell'ambito dell'Area di Governo Chief Operating Officer che ha il compito di definire gli accordi sindacali e monitorarne l'implementazione.

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

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

tenzione alla riconversione dell'eccesso di capacità produttiva verso attività prioritarie. Per rispondere a questi è stata lanciata un'iniziativa dedicata (Proactive HR "In-Placement") per riconvertire almeno ~5.000 persone verso attività a maggiore valore aggiunto. In tale contesto, la struttura Mobilità Infragruppo e HR Proactive Placement nel corso del 2019 ha continuato a presidiare gli strumenti e i processi di mobilità verificando la disponibilità di personale interno e delle relative competenze necessarie, in funzione dei fabbisogni individuati e garantendo la valorizzazione in nuovi ruoli coerentemente con la strategia del Gruppo.

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

RELAZIONI INDUSTRIALI

Il confronto con le Organizzazioni sindacali è regolato, oltre che dalle previsioni di settore, anche dal Protocollo delle Relazioni Industriali che ha reso possibile lo sviluppo nel Gruppo Intesa Sanpaolo di uno specifico modello di relazioni sindacali. Il dialogo con le Organizzazioni sindacali sui progetti aziendali è costante, tempestivo e finalizzato a individuare soluzioni condivise rispetto alle differenti esigenze che si presentano all'attenzione delle Parti, anche in coerenza con la rappresentatività sindacale in Italia (il 77,30% del personale in servizio), in linea con quella nazionale di settore. Nel 2019 sono stati sottoscritti 33 accordi all'interno dei quali si è continuato a dedicare attenzione all'impianto di welfare integrato presente nel Gruppo. La Banca del Tempo, il Lavoro Flessibile, le diverse iniziative previste per lo sviluppo di politiche e strumenti volti ad affrontare le problematiche legate al mondo della disabilità e a promuovere la cultura dell'attenzione all'inclusione, sono alcuni tra gli esempi che caratterizzano e connotano l'indirizzo complessivo che il contratto collettivo di secondo livello continua da tempo a seguire. In tal senso è stata fondamentale anche l'attività del Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo sostenibile costituito a seguito del Protocollo delle Relazioni Industriali. Si tratta di un organismo bilaterale, composto da un'adeguata rappresentanza aziendale e dalle Organizzazioni sindacali, di volta in volta integrata da componenti tecniche in grado di offrire competenze specifiche rispetto all'argomento trattato. Nel corso del 2019, anche in coerenza e a supporto del Piano d'Impresa, il Comitato ha promosso una serie di misure e di interventi che hanno contribuito significativamente allo sviluppo di tematiche legate all'inclusione, al benessere organizzativo, alla disabilità e al supporto a favore dei collaboratori in occasione di particolari momenti della vita privata e/o lavorativa.

Valorizzazione e sviluppo dei collaboratori

POLITICHE AZIENDALI

La valorizzazione delle persone e il principio dell'eccellenza basata sul riconoscimento del merito sono definiti nel Codice Etico e nelle Politiche di Remunerazione e Incentivazione di Gruppo. Strumenti specifici per manager e professional consentono di attuare processi strutturati di valutazione delle performance e di mappatura delle competenze.

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

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

In materia di diversità, il Codice Etico valorizza le specificità di ciascun collaboratore quale spinta all'innovazione e contributo essenziale alla crescita del Gruppo, garantendo al contempo pari opportunità di sviluppo e di crescita professionale, di accesso ai percorsi formativi e alle iniziative di aggiornamento e di attribuzione dei ruoli. La Struttura Diversity & Inclusion, creata a fine 2018 nell'ambito dell'Area di Governo Chief Operating Officer, è diventata pienamente operativa. Essa ha come mission la valorizzazione di tutte le forme di diversità che coesistono nel Gruppo tra cui il genere, le diverse generazioni, le disabilità, gli orientamenti affettivi, le differenze culturali, etniche, religiose.

PERSONE E TRASFORMAZIONE DIGITALE

Persone e Digitale sono i fattori abilitanti per il raggiungimento degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021. In linea con questo principio, lo scorso anno era stato avviato il piano triennale Digital & Data HR Transformation, finalizzato a digitalizzare i servizi e i processi dedicati alle persone e creare un unico punto di accesso per la fruizione. Ciò ha consentito di valorizzare il grande patrimonio di dati del Gruppo agevolandone l'utilizzo in chiave manageriale e strategica. Il 2019 si è concentrato sul consolidamento degli strumenti adottati e sull'introduzione di nuovi. Sono stati digitalizzati al 100% e resi più efficienti la maggior parte dei servizi amministrativi e dei processi di compensation consentendo di liberare l'80% del tempo a favore di attività a maggior valore aggiunto. In via di sviluppo anche un programma dedicato ai Gestori delle Risorse Umane per accompagnare l'evoluzione del mestiere HR ed essere così sempre di più a supporto delle persone, grazie a cruscotti e analytics per decisioni e azioni mirate e veloci. Employee Central - ISBD People Data è l'applicativo dedicato alle Banche Estere che consiste in un database digitale contenente i principali dati personali e professionali di circa 20.500 collaboratori di 9 Controllate presenti in 10 Paesi nel perimetro gestito dalla Divisione International Subsidiary Banks, che entro il 2020 verrà esteso alle controllate in Ucraina e Moldavia.

#PEOPLE: IL PORTALE PER LE PERSONE DI INTESA SANPAOLO

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

SISTEMI DI VALUTAZIONE E DI INCENTIVAZIONE

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

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

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

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

QUALITÀ DEL SERVIZIO E INCENTIVAZIONE DEI COLLABORATORI

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

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

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

- Premio base, indipendente dall'inquadramento e dal ruolo professionale ricoperto o dalla seniority maturata, è destinato a premiare il contributo dato a livello collettivo per sostenere, in una logica di equità interna, le retribuzioni più basse;
- Premio aggiuntivo, per riconoscere il contributo fornito ai risultati della struttura di appartenenza e differenziato per ruolo o seniority e famiglia professionale;

- Premio di eccellenza, destinato a premiare il merito individuale e il contributo distintivo portato ai risultati della squadra. A conferma che l'assistenza e i servizi a favore delle famiglie e il miglior equilibrio nei tempi di conciliazione di vita e di lavoro sono al centro dell'attenzione delle politiche del Gruppo, è stata prevista anche per il PVR 2019 la possibilità per i collaboratori di richiederne il riconoscimento, in tutto o parte, con servizi di welfare, cogliendo le opportunità che, di anno in anno, la normativa fiscale in materia di remunerazioni della produttività del lavoro riconosce ai collaboratori. Per quanto riguarda i Sistemi di Incentivazione, il Gruppo prevede sia Piani a breve termine sia Piani a lungo termine. Con riferimento ai Piani a lungo termine, in concomitanza con il lancio del Piano d'Impresa 2018-2021 e in coerenza con il mutato contesto di riferimento, sia regolamentare che di business, sono stati avviati due nuovi sistemi d'incentivazione a lungo termine. Entrambi i Piani sono allineati all'orizzonte temporale del Piano d'Impresa 2018-2021 e sono differenziati, per finalità e strumenti, per categorie di popolazione aziendale. In particolare, per allineare in modo stringente Top Management, Risk Taker e Manager Strategici agli sfidanti e ambiziosi obiettivi attesi dal Piano, è stato introdotto un sistema incentivante basato su condizioni di performance che utilizza un veicolo opzionale denominato POP (Performance-based Option Plan). Il POP garantisce un collegamento tra remunerazione variabile e performance della Banca nel tempo riconoscendo un pay out solo in caso di creazione di valore per gli azionisti. Per gli altri Manager e collaboratori è stato definito, in continuità con il LECOIP 2014-2017 (Leveraged Employee Co-Investment Plan), un piano denominato LECOIP 2.0. che è stato accolto con favore dalle persone del Gruppo, con un'adesione di oltre l'80% degli aventi diritto, per un controvalore del Capitale Inizialmente Assegnato pari a circa 184 milioni di euro.

FORMAZIONE

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

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

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

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

SVILUPPO DEI TALENTI

L'International Talent Program (ITP) costituisce una delle più importanti iniziative di valorizzazione dei talenti a livello di Gruppo. Lanciato nel 2017, per lo sviluppo di una nuova generazione di manager di cultura internazionale, il Programma è rivolto a un bacino di collaboratori con profilo professionale o di middle management. L'elemento qualificante del Programma è rappresentato da percorsi di sviluppo personalizzati della durata di 3-5 anni. Ogni percorso è caratterizzato da esperienze di lavoro interfunzionali, interdivisionali e internazionali, ciascuna della durata indicativa di almeno un anno. L'obiettivo è lo sviluppo di nuove competenze – sia tecnico-specialistiche che comportamentali e manageriali – e di una visione globale del Gruppo Intesa Sanpaolo. Tutti i partecipanti al Programma sono coinvolti in iniziative di training specialistico e manageriale in lingua inglese in collaborazione con le migliori Business School, in workshop internazionali focalizzati sull'innovazione e in iniziative di project work fortemente connessi ai business del Gruppo. Per ciascun talent, durante l'intero percorso, è previsto un programma di sponsorship con il coinvolgimento diretto di senior manager del Gruppo. Attualmente sono in corso le prime due edizioni dell'ITP con 224 persone, provenienti da tutto il Gruppo Intesa Sanpaolo. Inoltre, nel 2019 sono state introdotte edizioni dell'International Talent Program dedicate a specifiche aree di governo: a marzo 2019 è stato lanciato un International Talent Program dedicato all'Area Chief Lending Officer e, a settembre 2019, è iniziato il processo di selezione di un'edizione dell'ITP riservata all'Area Chief IT Digital Innovation Officer, conclusosi a dicembre. A fine 2019 il numero dei partecipanti al Programma raggiunge quota 254 talent. Un importante passo avanti verso l'obiettivo del Piano d'Impresa, finalizzato a rafforzare il middle management del Gruppo con 500 talent.

INCLUSIONE E DIVERSITY MANAGEMENT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSERIMENTI IN TIROCINIO DI PERSONE CON SINDROME DI DOWN

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

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

DISABILITY MANAGEMENT

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

Benessere dei collaboratori

POLITICHE AZIENDALI

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo stabilisce, tra i principi di relazione con i dipendenti, la promozione di politiche che agevolino l'equilibrio fra vita personale e professionale; l'attuazione concreta si esplica in regole specifiche emanate in materia di conciliazione. Il welfare è una dimensione prioritaria su cui si incentrano le azioni per supportare la motivazione e il coinvolgimento, ponendo le persone al centro, con l'obiettivo di soddisfare i loro bisogni e quelli dei loro familiari. Coerentemente, anche il confronto tra l'azienda e le Organizzazioni sindacali ha spesso posto al centro della discussione le politiche di potenziamento e affinamento degli strumenti che costituiscono il welfare aziendale e contribuiscono a favorire in misura significativa la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro del personale e dunque a favorire il benessere dei dipendenti. Benessere che viene tutelato anche sul fronte della salvaguardia della salute e sicurezza sul lavoro, per il tramite di misure sempre più efficaci come dichiarato nella Politica di Salute e Sicurezza e nel Codice Etico di Gruppo. La normativa interna prevede un Sistema di Compiti e Responsabilità, declinato in regole e guide operative aziendali, cui partecipano una pluralità di soggetti, in relazione a specifiche competenze professionali ovvero a determinate funzioni aziendali.

WELFARE E QUALITÀ DELLA VITA IN AZIENDA

Intesa Sanpaolo ha scelto un modello di welfare aziendale che opera all'interno di un sistema integrato e include: la previdenza complementare, l'assistenza sanitaria integrativa, l'Associazione culturale, ricreativa e sportiva dei dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo (ALI), la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus, nonché il complesso delle attività di Mobility management (vedi pag. 133) e di quelle relative all'ambito dell'attenzione alla persona e alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Il sistema di welfare aziendale si propone di agire sui principali elementi per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale dei collaboratori e delle loro famiglie con l'obiettivo di favorire soluzioni e progetti sostenibili e coerenti con le loro aspettative. La gestione e il monitoraggio delle attività sono seguite dalla Direzione Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

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

PROGRAMMA WORKFORCE TRANSFORMATION

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

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

Un ulteriore strumento innovativo è la Banca del Tempo, una riserva di tempo messa a disposizione dall'azienda e dai collaboratori per essere più vicini a quelle persone che si trovano, anche per brevi periodi, in situazioni

di difficoltà e per dare loro la possibilità di avere del tempo in più. È anche una scommessa sulla capacità di essere generosi e solidali perché, in aggiunta alle ore messe a disposizione dall'azienda, con una dotazione iniziale di 50.000 ore, ogni persona ha la possibilità di donare alcuni dei propri permessi o ferie, che l'azienda implementerà con un uguale quantitativo di tempo, fino ad un massimo di altre 50.000 ore. Questa possibilità è stata ampliata nell'ambito del rinnovo della contrattazione di secondo livello nel 2018 con l'introduzione di nuove casistiche relative ad esigenze legate a disturbi dell'età evolutiva dei figli minorenni. Nel 2019 sono state donate dai collaboratori 12.860 ore, cui si sono aggiunte pari ore messe a disposizione dall'azienda, per un totale complessivo di 25.720 ore. Nell'ambito della medesima iniziativa della Banca del Tempo è stato promosso il volontariato aziendale che ha consentito a circa 300 persone nel corso del 2019 di prestare la propria opera di volontariato, nelle giornate di lavoro, a favore di associazioni ed enti esterni selezionati dal Gruppo. Le ore di permesso sono state complessivamente circa 2.200.

Interventi a supporto della maternità e della paternità sono attuati mettendo a disposizione un servizio di Asili Nido aziendali di eccellenza, a Firenze, Milano, Moncalieri, Napoli e Torino che accolgono complessivamente 255 bimbi oltre a una rete di asili nido in convenzione su tutto il territorio nazionale. Il rinnovo della contrattazione di secondo livello di Gruppo del 2018 ha consentito il consolidamento ed il potenziamento degli strumenti per agevolare la genitorialità. I padri possono infatti richiedere specifici permessi retribuiti aggiuntivi per la nascita dei figli, l'integrazione economica del 10% della quota retribuita prevista per legge per i congedi parentali, il riconoscimento del 30% della retribuzione annua lorda individuale in caso di fruizione di ulteriori 10 giorni di congedo una volta esaurito il congedo parentale previsto per legge, ulteriori giorni di permesso e di aspettativa non retribuiti in caso di malattia del figlio o di esigenze legate al puerperio. Il complesso di norme dedicate alla genitorialità ha introdotto, in via sperimentale, un ulteriore permesso retribuito per l'inserimento dei figli presso l'asilo nido o la scuola materna e ulteriori giorni non retribuiti finalizzati all'assistenza di figli minorenni a favore di genitori separati o divorziati, affidatari esclusivi dei figli, nonché in caso di vedovanza e di famiglie monogenitoriali. È stato inoltre incrementato l'importo dell'assegno che l'Azienda riconosce ai collaboratori con familiari portatori di handicap.

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

IL FONDO SANITARIO INTEGRATIVO DEL GRUPPO

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

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

società estere del perimetro hanno previsto – su base volontaria e a spese del dipendente – un'opzione al fine di garantire i trattamenti anche ai membri della famiglia (coniuge e figli in età scolare).

PREVENZIONE GIOCANDO: I NUOVI PERCORSI DI APPRENDIMENTO ESPERIENZIALE

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

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

Attraverso la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus è proseguita l'opera di contrasto al disagio economico e sociale a favore di dipendenti, ex dipendenti e pensionati in difficoltà, la promozione della cultura e dell'arte mediante l'erogazione di borse di studio universitarie e di dottorato a favore di studenti in stato di disagio. Non da ultimo, sono stati sostenuti economicamente enti che, con progetti mirati, operano direttamente nel campo della solidarietà e dell'assistenza sociale. La somma deliberata dal Consiglio di Amministrazione nel 2019 ammonta complessivamente a circa 2,8 milioni di euro e ricomprende un significativo stanziamento a favore delle mense per i poveri e dei dormitori per indigenti.

PEOPLE CARE

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

CLIMA AZIENDALE

La Comunicazione Interna di Intesa Sanpaolo si occupa di sviluppare una cultura comune basata sui valori aziendali e favorire il senso di appartenenza dei collaboratori. Un sistema integrato che, oltre l'ascolto strutturato dei collaboratori, si compone di strumenti quali la Intranet, la Web Tv, Mosaico, Mosaico International e la App interComm che facilitano la costante informazione, il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti. Molteplici sono state le attività che hanno caratterizzato il 2019. L'attenzione è stata focalizzata sull'analisi di clima che rileva, ogni due anni, la percezione dei collaboratori del Gruppo Intesa Sanpaolo con strumenti quantitativi. L'analisi di clima 2019 si è svolta a giugno con la consulenza metodologica e il supporto operativo di una società terza che garantisce il totale anonimato dei partecipanti alla survey. Il questionario online ha previsto un percorso di 18 domande (12 delle quali identiche a quelle dell'analisi del 2016 per garantire la confrontabilità) suddivise in 6 capitoli: la percezione del proprio lavoro oggi e domani, l'NPI® (Net People Impact Index) e la soddisfazione lavorativa, la percezione relativa all'immagine generale del Gruppo, alla soddisfazione dei clienti e al management. In Italia per le Aree Professionali e i Quadri Direttivi hanno risposto il 54,8% dei collaboratori, con un indice di soddisfazione del 69%, e per le Banche Estere il 48,7%, con un indice di soddisfazione del 78%. Le persone di Intesa Sanpaolo condividono la visione e la cultura aziendale, sono fiere di lavorarci e cresce la loro stima e fiducia nel vertice aziendale. L'ascolto strutturato inoltre - come strumento a supporto del Top management e delle strutture aziendali su temi ed esigenze specifiche o attività progettuali - non si è limitato all'analisi di clima. Anche quest'anno le attività di ascolto (feedback, survey, focus group, ecc.) in Italia e all'estero, sono state oltre 50 e hanno coinvolto quasi 50.000 persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo.

SALUTE E SICUREZZA

La Direzione Tutela Aziendale è la struttura che, nell'ambito del Gruppo, sovrintende alle attività di presidio della salute e sicurezza. Intesa Sanpaolo ha implementato ed efficacemente attuato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, individuando all'interno della propria struttura organizzativa le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della propria politica di tutela dei collaboratori. Allo scopo di rafforzare il presidio della salute e sicurezza dei propri collaboratori, a partire dal 2017 il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro è sottoposto ad una verifica di certificazione annuale da parte di un ente terzo ed indipendente che ne attesta la conformità alle leggi vigenti e agli standard di settore (UNI ISO 45001:2018). Le responsabilità e le modalità connesse all'attuazione, al mantenimento, monitoraggio e miglioramento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro (SGSL) sono contenute nella Guida di Processo – Gestione della Conformità – Gestione ambito normativo Sicurezza sul lavoro, aggiornata nel 2018. La Guida è stata definita con l'obiettivo di ridurre la possibilità di accadimento di qualunque evento dannoso per le persone, l'ambiente e le parti esterne interessate, controllare i rischi nell'ambito dell'operatività dell'azienda e di ditte esterne coinvolte nel contesto aziendale, migliorare progressivamente le prestazioni del Gruppo in materia di salute e sicurezza sul lavoro. I rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori sono valutati secondo un approccio multidisciplinare, considerando l'effetto combinato dell'ambiente di lavoro, dei processi e delle attrezzature nonché delle condizioni soggettive dei lavoratori. L'attività di gestione dei rischi per la salute e sicurezza si articola nelle seguenti fasi:

- identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- valutazione dei rischi;
- individuazione e predisposizione delle misure e delle procedure di prevenzione e di protezione;
- definizione di un piano di interventi nell'ambito di un programma per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, con l'identificazione delle strutture aziendali competenti alla loro attuazione;
- realizzazione degli interventi pianificati nell'ambito del programma;
- definizione dei programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- verifica dell'attuazione dei programmi e controllo sull'applicazione e sull'efficacia delle misure adottate;
- gestione dei rischi residui.

Intesa Sanpaolo (nella figura del Datore di Lavoro) – con la collaborazione del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dei Medici Competenti, previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza – elabora e mantiene aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi, che fra l'altro contiene:

- identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione;
- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere.

La valutazione ed il relativo documento vengono aggiornati in relazione all'evoluzione tecnica nonché alle significative modifiche del processo produttivo e dell'assetto organizzativo dell'azienda tali da incidere sull'esposizione al rischio dei lavoratori. Questo impegno è stato assolto anche nel 2019 con la messa a disposizione di tutti i collaboratori del documento aggiornato. Il processo di gestione dei rischi presenti all'interno delle sedi del Gruppo, attuato in stretta collaborazione con le competenti funzioni aziendali, per il 2019 è stato condotto attraverso un piano di interventi che ha permesso di mantenere il trend di eliminazione complessiva dei fattori di rischio. Nel 2019 è proseguito il programma di sostegno post evento traumatico. Come negli anni precedenti, il sostegno è rivolto ai collaboratori che hanno subito rapine, aggressioni di natura verbale o fisica, calamità naturali, o comunque coinvolti in eventi traumatici correlati al contesto lavorativo. Per tutte le situazioni che sono state portate a conoscenza del Servizio di Prevenzione e Protezione, è stato proposto, ai collaboratori coinvolti, un sostegno medico-psicologico in funzione della gravità del trauma subito. Nel corso del 2019, sono stati organizzati 28 interventi che hanno visto il coinvolgimento di circa 217 collaboratori (nello specifico: 11 interventi a seguito di rapina per 73 collaboratori, 17 interventi a seguito di evento traumatico per 144 collaboratori).

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

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

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

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

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

VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO CORRELATO

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

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

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

CERTIFICAZIONE DEL SGSSL ALLA NORMA UNI ISO 45001:2018

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

RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

A seguito di un accordo sindacale del 2016 sono stati eletti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Gruppo i cui ambiti di competenza sono definiti su base territoriale. La rappresentanza è attualmente costituita da 111 collaboratori che rappresentano quasi il 100% dei lavoratori. Ogni anno vengono svolti interventi formativi dedicati, per l'aggiornamento dei collaboratori che svolgono il ruolo di RLS. L'insieme delle attività realizzate ha permesso di rendere pienamente operative le procedure di consultazione e partecipazione al complessivo sistema di gestione della salute e sicurezza come previsto dalla normativa.