

Collaboratori

COMPOSIZIONE

Composizione dipendenti per Paese	2019		
	Totale	Uomini	Donne
Italia	65.612	32.188	33.424
Lussemburgo	211	133	78
Irlanda	28	16	12
Egitto	4.494	3.333	1.161
Albania	663	193	470
Croazia	5.209	1.496	3.713
Romania	564	160	404
Serbia	3.106	832	2.274
Ungheria	2.263	710	1.553
Slovacchia	4.151	1.161	2.990
Ucraina	875	187	688
Federazione Russa	1.111	302	809
Brasile	36	26	10
Moldavia	359	123	236
Gruppo	88.682	40.860	47.822

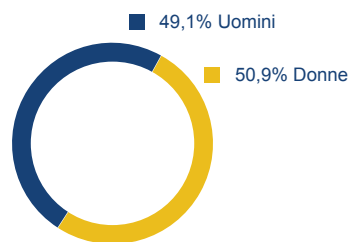
I dati sono al netto dei dipendenti con contratti atipici.

I dipendenti delle sussidiarie estere controllate da società Italiane sono inclusi nel perimetro Italia.

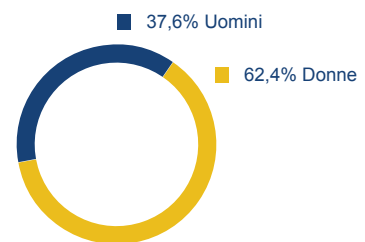
La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

Composizione dipendenti per genere

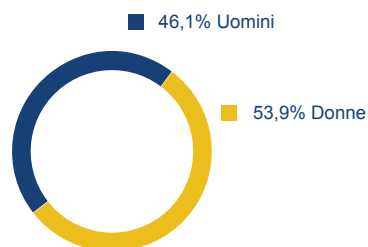
Italia



Estero



Gruppo



Le donne che lavorano in Banca nel Sistema Italia rappresentano il 46,2% del personale, a fronte del 53,8% degli uomini.

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	65.593	20.300	85.893	68.343	20.704	89.047	63.756	21.582	85.338
Uomini	32.178	7.516	39.694	33.809	7.697	41.506	31.346	8.083	39.429
Donne	33.415	12.784	46.199	34.534	13.007	47.541	32.410	13.499	45.909
Contratti a tempo determinato	19	2.654	2.673	47	2.312	2.359	60	2.068	2.128
Uomini	10	1.114	1.124	26	1.034	1.060	27	924	951
Donne	9	1.540	1.549	21	1.278	1.299	33	1.144	1.177
Apprendistato	0	116	116	2	118	120	43	112	155
Uomini	0	42	42	0	40	40	19	41	60
Donne	0	74	74	2	78	80	24	71	95
Inserimento	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Uomini	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Donne	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Dipendenti per tipologia di contratto e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Contratti a tempo indeterminato	99,97	87,99	96,86	99,93	89,50	97,29	99,84	90,82	97,39
Uomini	49,04	32,58	44,76	49,43	33,27	45,35	49,09	34,02	45,00
Donne	50,93	55,41	52,10	50,49	56,22	51,94	50,75	56,81	52,39
Contratti a tempo determinato	0,03	11,50	3,01	0,07	9,99	2,58	0,09	8,70	2,43
Uomini	0,02	4,83	1,27	0,04	4,47	1,16	0,04	3,89	1,09
Donne	0,01	6,68	1,75	0,03	5,52	1,42	0,05	4,81	1,34
Apprendistato	0,00	0,50	0,13	0,00	0,51	0,13	0,07	0,47	0,18
Uomini	0,00	0,18	0,05	0,00	0,17	0,04	0,03	0,17	0,07
Donne	0,00	0,32	0,08	0,00	0,34	0,09	0,04	0,30	0,11
Inserimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Uomini	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Donne	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: contratti a tempo indeterminato (98,6%), contratti a termine (0,8%), di apprendistato (0,6%).

Altre tipologie di lavoro	2019	2018	2017
Dipendenti aderenti al lavoro flessibile (n.)	17.250	11.500	8.200
Dipendenti con contratto di lavoro misto (n.)*	153	50	18

* I dati sono considerati da quando è stata attivata tale tipologia di contratto e non sono riferiti al solo anno indicato.

Contratti atipici e stage	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Contratto di somministrazione	18	117	135	31	107	138	22	102	124
Uomini	6	42	48	11	44	55	12	29	41
Donne	12	75	87	20	63	83	10	73	83
Contratto a progetto	24	0	24	28	0	28	61	0	61
Uomini	21	0	21	26	0	26	55	0	55
Donne	3	0	3	2	0	2	6	0	6
Stage	304	133	437	236	132	368	148	127	275
Uomini	176	51	227	130	62	192	92	64	156
Donne	128	82	210	106	70	176	56	63	119

Consulenti finanziari	Italia		
	2019	2018	2017
Consulenti finanziari	5.834	5.995	5.950
Uomini	4.590	4.740	4.735
Donne	1.244	1.255	1.215

Forza lavoro complessiva	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Forza lavoro complessiva	71.792	23.320	95.112	74.682	23.373	98.055	70.040	23.992	94.032
Uomini	36.981	8.765	45.746	38.742	8.877	47.619	36.286	9.141	45.427
Donne	34.811	14.555	49.366	35.940	14.496	50.436	33.754	14.851	48.605

Include dipendenti, altri collaboratori (nelle varie forme contrattuali) e consulenti finanziari.

Dipendenti per categoria e genere [% sul totale dei dipendenti]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	1,6	2,2	1,7	1,5	2,3	1,7	1,5	2,1	1,6
Uomini	1,2	1,3	1,3	1,2	1,4	1,3	1,2	1,3	1,2
Donne	0,3	0,9	0,5	0,3	0,9	0,5	0,3	0,8	0,4
Quadri direttivi	42,4	22,8	37,3	42,5	23,4	37,7	43,1	22,9	37,6
Uomini	25,6	12,9	22,3	25,8	13,8	22,8	25,7	13,7	22,5
Donne	16,7	9,8	14,9	16,6	9,6	14,9	17,4	9,2	15,1
Aree professionali	56,1	75,0	61,0	56,0	74,3	60,6	55,4	75,0	60,8
Uomini	22,2	23,3	22,5	22,4	22,7	22,5	22,2	23,1	22,5
Donne	33,9	51,7	38,5	33,6	51,6	38,1	33,2	51,9	38,3

I dati del Sistema Italia per i lavoratori bancari sono i seguenti: dirigenti (2,3%), quadri direttivi (41,5%) e aree professionali (56,3%).

Dipendenti - Suddivisione per categoria e genere (% sul totale di categoria)	2019		2018		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	73,4	26,6	73,9	26,1	75,2	24,8
Quadri direttivi	60,0	40,0	60,5	39,5	59,7	40,3
Dirigenti + Quadri Direttivi	60,6	39,4	61,1	38,9	60,4	39,6
Aree professionali	36,8	63,2	37,1	62,9	37,0	63,0

Dipendenti part time per genere	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti part time / Totale dipendenti [%]	15,7	1,3	11,9	15,4	1,1	11,8	15,3	1,0	11,5
Ripartizione dipendenti part time per sesso [n.]	10.287	290	10.577	10.531	248	10.779	9.802	240	10.042
Uomini	724	49	773	678	29	707	638	32	670
Donne	9.563	241	9.804	9.853	219	10.072	9.164	208	9.372

In Italia il personale che lavora part time è il 15,7%, circa il 3,3% in più di incidenza percentuale rispetto al dato del Sistema Italia per il settore bancario (12,4%).

Età media dei dipendenti	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Età media dipendenti	48,2	41,0	46,3	47,9	41,5	46,3	48,1	41,2	46,2
Uomini	49,4	41,8	47,8	49,2	42,6	47,9	49,6	42,6	48,0
Donne	47,0	40,6	45,1	46,7	40,8	44,9	46,7	40,4	44,7
Dirigenti	53,3	46,2	50,9	52,8	45,4	50,3	52,5	45,1	49,8
Quadri direttivi	51,3	46,4	50,5	51,0	46,6	50,4	51,2	46,4	50,4
Aree professionali	45,7	39,3	43,6	45,4	39,7	43,7	45,6	39,5	43,5

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia per le maggiori banche sono equiparabili: età media dipendenti (47 anni), uomini (48,1), donne (45,7), dirigenti (52,3), quadri direttivi (50) e aree professionali (44,5).

Dipendenti per fasce d'età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
<=30	3,1	16,7	6,6	3,1	14,6	6,0	3,2	15,5	6,5
Uomini	1,7	6,4	2,9	1,6	5,4	2,6	1,7	5,5	2,7
Donne	1,4	10,3	3,7	1,4	9,2	3,4	1,5	10,0	3,8
31-50	52,0	62,0	54,6	53,3	62,4	55,6	51,9	62,1	54,7
Uomini	21,9	21,1	21,7	22,6	21,1	22,2	21,4	21,0	21,3
Donne	30,1	40,9	32,9	30,7	41,3	33,4	30,5	41,1	33,4
>50	44,9	21,3	38,8	43,6	23,0	38,4	44,9	22,4	38,8
Uomini	25,5	10,1	21,5	25,2	11,4	21,8	26,0	11,5	22,1
Donne	19,4	11,2	17,3	18,4	11,6	16,7	18,9	10,9	16,7

La distribuzione dei dipendenti per fasce d'età nel Sistema Italia è la seguente: <= 30 (4,4%), 31 - 50 (55,7%) e > 50 (39,9%).

Banche Estere: senior manager assunti nella comunità locale	2019		
	Manager prima linea	Manager prima linea assunti nella comunità locale	Manager prima linea assunti nella comunità locale/Manager prima linea [%]
Albania	12	11	91,7
Croazia	39	35	89,7
Romania	11	9	81,8
Serbia	15	14	93,3
Slovacchia	20	16	80,0
Ucraina	13	9	69,2
Ungheria	11	9	81,8
Moldavia	1	1	100,0
Egitto	15	13	86,7
Federazione Russa	18	17	94,4

La ripartizione per Paese è effettuata in base alla sede della Capogruppo per i Gruppi bancari esteri (PBZ in Croazia, VÚB Banka in Slovacchia e CIB Bank in Ungheria).

Dipendenti per livello d'istruzione e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Laureati	40,2	71,3	48,3	38,5	69,3	46,3	35,7	67,9	44,4
Uomini	19,5	28,8	21,9	18,8	28,5	21,3	17,3	27,9	20,2
Donne	20,7	42,5	26,4	19,7	40,8	25,0	18,4	40,0	24,2
Diplomati	55,0	26,1	47,5	56,6	26,6	49,0	58,1	27,2	49,7
Uomini	26,1	7,2	21,2	27,1	7,4	22,1	27,5	7,2	22,0
Donne	28,9	18,8	26,2	29,5	19,2	26,9	30,6	20,0	27,7
Altro	4,8	2,6	4,3	4,9	4,1	4,7	6,2	4,9	5,8
Uomini	3,4	1,6	3,0	3,5	2,0	3,2	4,3	2,9	3,9
Donne	1,4	1,0	1,3	1,4	2,1	1,5	1,9	2,0	1,9

I dati di Intesa Sanpaolo e del Sistema Italia relativi alla scolarità nelle maggiori banche sono equiparabili: laureati e con titolo post-laurea (42,3%), diplomati (52,1%), altro (5,6%).

Anzianità di lavoro media dei dipendenti [anni]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Anzianità media totale	21,6	12,7	19,3	21,6	13,3	19,5	22,2	13,0	19,7
Uomini	22,0	13,1	20,1	22,0	14,1	20,4	23,0	14,2	21,0
Donne	21,3	12,5	18,6	21,1	12,8	18,7	21,5	12,2	18,6
Dirigenti	20,5	13,3	18,1	20,1	12,8	17,6	20,1	12,1	17,3
Quadri direttivi	24,6	18,5	23,6	24,6	18,8	23,7	25,5	18,7	24,4
Aree professionali	19,4	11,0	16,7	19,3	11,6	16,9	19,8	11,3	16,9

Dipendenti appartenenti alle categorie tutelate [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Disabili	4,8	1,7	4,0	4,7	1,8	4,0	4,6	1,4	3,8
Uomini	2,7	0,6	2,1	2,7	0,7	2,2	2,7	0,6	2,2
Donne	2,1	1,1	1,9	2,0	1,1	1,8	1,9	0,8	1,6
Categorie protette	1,4	1,0	1,3	1,4	1,0	1,3	1,6	0,1	1,1
Uomini	0,7	0,1	0,6	0,8	0,0	0,6	0,9	0,0	0,6
Donne	0,6	1,0	0,7	0,6	1,0	0,7	0,7	0,1	0,5

Assunzioni per genere ed età	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1.196	3.225	4.421	1.073	2.901	3.974	1.244	2.741	3.985
Uomini	678	1.211	1.889	609	1.079	1.688	721	1.066	1.787
Donne	518	2.014	2.532	464	1.822	2.286	523	1.675	2.198
<=30	631	1.807	2.438	522	1.436	1.958	701	1.419	2.120
31-50	531	1.336	1.867	504	1.365	1.869	506	1.233	1.739
>50	34	82	116	47	100	147	37	89	126

Tasso assunzioni per genere ed età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	1,8	14,0	5,0	1,6	12,5	4,3	1,9	11,5	4,5
Uomini	2,1	14,0	4,6	1,8	12,3	4,0	2,3	11,8	4,4
Donne	1,5	14,0	5,3	1,3	12,7	4,7	1,6	11,4	4,7
<=30	31,5	46,9	41,7	25,0	42,5	35,8	34,4	38,6	37,1
31-50	1,6	9,3	3,9	1,4	9,5	3,7	1,5	8,4	3,6
>50	0,1	1,7	0,3	0,2	1,9	0,4	0,1	1,7	0,4

Cessazioni per genere ed età [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	3.819	3.599	7.418	4.360	3.949	8.309	1.267	3.613	4.880
Uomini	2.206	1.426	3.632	2.560	1.474	4.034	769	1.298	2.067
Donne	1.613	2.173	3.786	1.800	2.475	4.275	498	2.315	2.813
<=30	159	796	955	187	916	1.103	96	840	936
31-50	460	1.818	2.278	451	2.169	2.620	282	2.046	2.328
>50	3.200	985	4.185	3.722	864	4.586	889	727	1.616

Tasso cessazioni per genere ed età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	5,8	15,6	8,4	6,4	17,1	9,1	2,0	15,2	5,6
Uomini	6,9	16,4	8,9	7,6	16,8	9,5	2,4	14,3	5,1
Donne	4,8	15,1	7,9	5,2	17,2	8,7	1,5	15,7	6,0
<=30	7,9	20,7	16,3	8,9	27,1	20,2	4,7	22,9	16,4
31-50	1,3	12,7	4,7	1,2	15,0	5,1	0,9	13,9	4,9
>50	10,9	20,0	12,2	12,5	16,2	13,0	3,1	13,6	4,8

Cessazioni per motivazione [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporti di lavoro cessati nell'anno	3.819	3.599	7.418	4.360	3.949	8.309	1.267	3.613	4.880
Dimissioni	619	1.382	2.001	601	1.394	1.995	344	1.274	1.618
Pensionamenti	162	187	349	71	206	277	27	257	284
Esodo	2.838	0	2.838	3.446	0	3.446	724	0	724
Morte	86	22	108	78	26	104	74	31	105
Altro - incentivate	14	824	838	23	902	925	9	540	549
Altro - non incentivate	55	1.014	1.069	68	1.199	1.267	70	1.333	1.403
Cessazioni per scadenza tempo determinato	45	170	215	73	222	295	19	178	197

Turnover per genere ed età	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-2.623	-374	-2.997	-3.287	-1.048	-4.335	-23	-872	-895
Uomini	-1.528	-215	-1.743	-1.951	-395	-2.346	-48	-232	-280
Donne	-1.095	-159	-1.254	-1.336	-653	-1.989	25	-640	-615
<=30	472	1.011	1.483	335	520	855	605	579	1.184
31-50	71	-482	-411	53	-804	-751	224	-813	-589
>50	-3.166	-903	-4.069	-3.675	-764	-4.439	-852	-638	-1.490

Tasso di turnover per genere ed età [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	-3,8	-1,6	-3,3	-4,6	-4,3	-4,5	0,0	-3,5	-1,0
Uomini	-4,5	-2,4	-4,1	-5,5	-4,3	-5,2	-0,2	-2,5	-0,7
Donne	-3,2	-1,1	-2,6	-3,7	-4,3	-3,9	0,1	-4,2	-1,3
<=30	30,8	35,6	33,9	19,1	18,2	18,5	42,2	18,7	26,1
31-50	0,2	-3,3	-0,8	0,1	-5,3	-1,5	0,7	-5,2	-1,2
>50	-9,7	-15,5	-10,6	-11,0	-12,6	-11,2	-2,9	-10,7	-4,2

Il tasso di turnover è determinato come delta fra l'incidenza percentuale delle assunzioni e delle cessazioni dell'anno di riferimento rapportate sull'organico ricostruito di inizio anno. L'organico di inizio anno è dato dall'organico di fine anno sottraendo le assunzioni e comprendendo le cessazioni avvenute nel periodo.

SVILUPPO PROFESSIONALE

Numero promozioni per genere	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale	2.958	2.960	5.918	2.773	2.901	5.674	3.327	2.209	5.536
Uomini	1.414	1.463	2.877	1.352	1.645	2.997	1.547	1.170	2.717
Donne	1.544	1.497	3.041	1.421	1.256	2.677	1.780	1.039	2.819
Collaboratori promossi [%]	4,5	12,8	6,7	4,1	12,5	6,2	5,2	9,3	6,3

Media retribuzioni base lorde per categoria e genere - FTE* [migliaia di euro]	2019			2018		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	153,3	70,6	125,8	146,6	69,4	122,1
Uomini	159,4	79,3	137,0	150,6	79,7	132,0
Donne	129,7	56,5	94,7	129,1	52,3	91,9
Quadri direttivi	58,4	22,2	52,6	58,4	19,9	52,3
Uomini	60,4	20,6	54,3	60,4	18,8	54,0
Donne	55,2	24,4	49,9	55,2	21,5	49,7
Aree professionali	39,4	13,6	30,8	39,4	12,9	31,0
Uomini	39,4	14,3	32,4	39,5	13,5	32,7
Donne	39,4	13,3	29,9	39,4	12,6	29,9

I livelli di retribuzione di base del personale femminile non differiscono, per ruolo e anzianità comparabili, da quelli del personale maschile.

* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del 2017 in quanto non comparabili.

Media remunerazioni per categoria e genere FTE* [migliaia di euro]	2019			2018		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti uomini	256,2	112,6	215,9	224,9	103,2	192,9
Dirigenti donne	205,4	71,5	141,5	188,5	63,4	127,9
Quadri direttivi uomini	67,9	26,4	61,5	66,9	22,2	60,0
Quadri direttivi donne	61,5	27,6	55,6	60,5	24,5	54,6
Aree professionali uomini	42,0	16,0	34,8	41,9	15,0	34,8
Aree professionali donne	42,1	14,4	32,0	41,7	13,9	31,8
Media remunerazione annua di tutti i dipendenti	55,5	19,5	45,9	54,5	18,0	45,2
Rapporto tra remunerazione del CEO e remunerazione media di tutti i dipendenti**	77,9			75,2		
Mediana remunerazione annua di tutti i dipendenti	49,0			48,8		
Rapporto tra remunerazione del CEO e valore mediano delle remunerazioni di tutti i dipendenti**	88,2			84,0		

Comprende la retribuzione base media lorda e la parte variabile.

* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del 2017 in quanto non comparabili.

** Pur a fronte della crescita retributiva dei dipendenti – in termini del livello sia medio che mediano dei compensi – registrata dal 2018 al 2019, l'incremento del rapporto tra la remunerazione del CEO e quella di tutti i dipendenti del perimetro Italia è esclusivamente determinato dall'aumento delle componenti variabili liquidate nel corso del 2019 e rinvenienti da sistemi incentivanti degli anni precedenti. Ulteriori informazioni sono disponibili nella Relazione sulle Remunerazioni.

Rapporto retribuzione e remunerazione donne/uomini - FTE*	2019			2018		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Rapporto retribuzioni base - donne su uomini - FTE						
Dirigenti	0,8	0,7	0,7	0,9	0,7	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,2	0,9	0,9	1,1	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9
Rapporto remunerazione - donne su uomini - FTE						
Dirigenti	0,8	0,6	0,7	0,8	0,6	0,7
Quadri direttivi	0,9	1,0	0,9	0,9	1,1	0,9
Aree professionali	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9

La retribuzione base è annua lorda. La remunerazione è calcolata come retribuzione più eventuale bonus/sistema premiante.

* A partire dal 2018 i dati esposti sono calcolati sulla base dei dipendenti espressi in Full Time Equivalent (FTE) al fine di una più accurata e puntuale rappresentazione dei valori medi di retribuzioni e remunerazioni in relazione al genere e all'inquadramento professionale. Per tale ragione non sono stati riesposti i dati del 2017 in quanto non comparabili.

Rapporto tra il salario standard di un neoassunto* per genere e il salario minimo locale**	2019	
	Uomo	Donna
Italia	1,0	1,0
Lussemburgo	1,0	1,1
Irlanda	2,0	2,2
Egitto	1,0	1,0
Albania	1,0	1,0
Croazia	1,8	1,8
Bosnia	1,8	1,8
Slovenia	1,0	1,0
Romania	1,2	1,2
Serbia	1,1	1,1
Ungheria	1,2	1,1
Slovacchia	1,3	1,1
Ucraina	1,0	1,0
Federazione Russa	2,1	2,1
Brasile	5,2	4,4
Moldavia	2,2	2,2

* Per salario standard di un neoassunto si intende lo stipendio inferiore base corrisposto al neoassunto nell'esercizio di riferimento.

** Per salario minimo locale si intende il salario minimo previsto dalla contrattazione collettiva (ove applicabile) o dalle normative vigenti - ove presenti - nei singoli Paesi in cui il Gruppo opera. Nei Paesi dove si rileva la presenza maggiore di dipendenti (circa il 90%) si applicano previsioni di assunzioni sostanzialmente in linea con quanto previsto dal contratto collettivo o dalla normativa locale.

Valutazione delle performance	Estero		
	2019	2018	2017
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [%]	85,9	86,2	88,0
Uomini	92,3	93,6	94,6
Donne	82,0	81,7	83,9
Dirigenti [%]	95,7	n.d.	n.d.
Uomini	98,7	n.d.	n.d.
Donne	91,0	n.d.	n.d.
Quadri direttivi [%]	93,1	n.d.	n.d.
Uomini	96,4	n.d.	n.d.
Donne	88,6	n.d.	n.d.
Aree professionali [%]	83,4	n.d.	n.d.
Uomini	89,6	n.d.	n.d.
Donne	80,6	n.d.	n.d.
Dipendenti oggetto di valutazione annuale delle performance [n.]	19.812	19.945	20.907
Uomini	8.003	8.208	8.560
Donne	11.809	11.737	12.347
Dirigenti [n.]	488	n.d.	n.d.
Uomini	306	n.d.	n.d.
Donne	182	n.d.	n.d.
Quadri direttivi [n.]	4.885	n.d.	n.d.
Uomini	2.879	n.d.	n.d.
Donne	2.006	n.d.	n.d.
Aree professionali [n.]	14.439	n.d.	n.d.
Uomini	4.818	n.d.	n.d.
Donne	9.621	n.d.	n.d.

In Italia la valutazione delle performance è fatta sul totale organico.

Ripartizione personale di filiale per categoria e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Direttori	11,9	9,2	11,2	12,2	9,3	11,5	12,2	9,1	11,5
Uomini	7,6	4,0	6,7	8,0	4,1	7,1	7,9	3,9	6,9
Donne	4,2	5,3	4,5	4,2	5,2	4,4	4,3	5,2	4,6
Gestori direttivi	60,4	36,6	54,5	59,8	46,5	56,7	60,8	45,5	57,0
Uomini	21,0	12,0	18,8	21,1	12,7	19,1	20,6	13,3	18,8
Donne	39,4	24,6	35,7	38,7	33,9	37,6	40,2	32,2	38,2
Altro	27,8	54,2	34,3	28,0	44,1	31,8	26,9	45,4	31,6
Uomini	14,1	14,3	14,1	14,5	14,7	14,6	14,7	14,3	14,6
Donne	13,7	39,9	20,2	13,5	29,4	17,2	12,2	31,1	17,0

FORMAZIONE

Formazione per categoria professionale (ore)	2019			2018*			2017*		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	63.340	27.981	91.321	34.552	36.878	71.430	26.082	20.198	46.280
Uomini	49.745	16.015	65.761	28.010	20.661	48.671	21.215	12.707	33.922
Donne	13.595	11.965	25.560	6.542	16.217	22.759	4.867	7.491	12.358
Quadri direttivi	3.642.927	244.972	3.887.899	2.922.599	288.149	3.210.748	1.863.133	229.600	2.092.733
Uomini	2.146.559	113.636	2.260.195	1.721.452	147.074	1.868.526	1.049.237	125.430	1.174.667
Donne	1.496.367	131.336	1.627.703	1.201.147	141.075	1.342.222	813.896	104.170	918.066
Aree professionali	5.102.961	1.221.379	6.324.339	4.182.800	1.214.975	5.397.775	2.565.895	842.198	3.408.093
Uomini	1.940.807	307.251	2.248.058	1.578.504	317.566	1.896.070	968.497	263.314	1.231.811
Donne	3.162.154	914.128	4.076.282	2.604.296	897.409	3.501.705	1.597.398	578.884	2.176.282
Totale**	8.809.227	1.494.331	10.303.559	7.139.951	1.540.002	8.679.953	4.455.110	1.091.996	5.547.106
Uomini	4.137.112	436.902	4.574.014	3.327.966	485.302	3.813.268	2.038.949	401.450	2.440.399
Donne	4.672.116	1.057.429	5.729.545	3.811.985	1.054.700	4.866.685	2.416.161	690.546	3.106.707

* I dati comparativi Estero sono stati riesposti, in coerenza con il 2019 e in linea con il perimetro Italia, sulla base di un ricalcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa.

** I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno e le ore di formazione erogate tramite Web TV.

Formazione per categoria professionale (n° partecipanti)	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	961	436	1.397	925	451	1.376	808	442	1.250
Uomini	767	266	1.033	751	275	1.026	662	276	938
Donne	194	170	364	174	176	350	146	166	312
Quadri direttivi	26.627	4.594	31.221	27.167	5.120	32.287	25.044	4.706	29.750
Uomini	16.150	2.598	18.748	16.486	3.136	19.622	14.786	2.948	17.734
Donne	10.477	1.996	12.473	10.681	1.984	12.665	10.258	1.758	12.016
Aree professionali	35.686	15.129	50.815	35.415	14.840	50.255	31.390	14.240	45.630
Uomini	13.910	4.665	18.575	13.817	4.389	18.206	12.134	4.570	16.704
Donne	21.776	10.464	32.240	21.598	10.451	32.049	19.256	9.670	28.926
Totale	63.274	20.159	83.433	63.507	20.411	83.918	57.242	19.388	76.630
Uomini	30.827	7.529	38.356	31.054	7.800	38.854	27.582	7.794	35.376
Donne	32.447	12.630	45.077	32.453	12.611	45.064	29.660	11.594	41.254

Formazione per contenuti [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Manageriale	5,9	7,8	6,4	6,1	6,9	6,3	6,1	9,9	7,2
Commerciale	4,0	16,2	6,8	5,6	13,4	7,7	7,1	18,9	10,6
Operativa	41,9	27,5	38,5	36,7	24,8	33,4	29,4	26,5	28,5
Credito	1,9	6,5	3,0	3,5	8,9	5,0	2,6	6,6	3,8
Finanza	36,7	10,1	30,4	41,5	10,5	33,1	34,8	3,2	25,4
Estero	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,4	0,8	0,5
Informatica	0,7	2,7	1,2	1,7	4,5	2,5	3,9	2,7	3,6
Specialistica	1,9	24,1	7,1	2,4	25,8	8,8	7,3	24,5	12,4
Linguistica	6,9	5,1	6,5	2,4	5,0	3,1	8,5	6,9	8,0

Sussidi e agevolazioni ricevuti relativi al personale [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo
Totale	3.506	101	3.607	9.243	87	9.330	5.137	109	5.246
di cui importo formazione finanziata (solo Italia)	3.506	0	3.506	9.243	0	9.243	5.137	0	5.137
di cui altro	0	101	101	0	87	87	0	109	109

* L'ammontare si riferisce solo a Banca Intesa Russia.

Formazione per categoria e genere [ore medie]*	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dirigenti	33,8	41,0	36,2	25,1	48,2	32,8	24,2	36,2	28,5
Uomini	33,0	39,4	34,8	24,7	46,7	30,7	23,6	36,0	27,3
Donne	36,9	43,4	40,1	26,5	50,5	39,0	27,0	36,5	32,3
Quadri direttivi	47,9	33,3	45,6	38,4	37,4	38,2	26,8	34,2	28,0
Uomini	47,0	28,5	44,2	37,7	34,1	37,2	25,7	31,2	26,6
Donne	49,3	39,6	47,7	39,4	42,2	39,9	28,4	38,6	30,1
Aree professionali	50,0	45,7	48,6	40,3	45,1	41,8	30,3	32,0	30,9
Uomini	49,0	41,5	46,9	39,4	44,3	40,6	30,2	36,1	31,8
Donne	50,6	47,6	49,6	41,0	45,5	42,5	30,5	30,1	30,3
Ore di formazione per dipendente [n.]*	48,8	42,8	47,3	39,3	43,4	40,3	28,7	32,6	29,8

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruitive.

Formazione per modalità di erogazione	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Formazione in aula [% su ore erogate]*	4,6	49,0	11,0	6,4	48,0	13,7	11,4	55,8	20,3
Formazione a distanza [% su ore erogate]*	95,4	51,0	89,0	93,6	52,0	86,3	88,6	44,2	79,7
Numero iscritti	63.274	20.159	83.433	63.507	20.411	83.918	57.242	19.388	76.630
Ore di formazione erogate (aula + distanza) [n.]*	8.809.227	1.494.332	10.303.559	7.139.951	1.540.002	8.679.953	4.455.110	1.091.996	5.547.106

* I dati comparativi Estero sono stati riesposti, in coerenza con il 2019 e in linea con il perimetro Italia, sulla base di un ricalcolo che tiene conto di parametri di efficacia formativa. I dati non comprendono le ore di formazione erogate al personale cessato nel corso dell'anno e la formazione erogata tramite Web TV.

Costi di formazione	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Costi di formazione [migliaia di euro]	20.925	6.503	27.428	30.613	6.547	37.160	24.392	6.198	30.590
Costi di formazione per collaboratore [euro]	319	282	309	448	283	406	382	261	349

SODDISFAZIONE DEI COLLABORATORI E COMUNICAZIONE

Clima aziendale	2019		2018		2017	
	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Estero
Analisi di clima (% aderenti all'indagine sul campione selezionato)	54,8	48,7	-	-	-	-
Indice di soddisfazione dipendenti [%]	69,0*	78,0	-	-	-	-
Variazione indice di soddisfazione dipendenti rispetto al periodo precedente	-9,0	1,0	-	-	-	-
Analisi di clima**	1	1	-	-	-	-
Eventi di comunicazione interna	176	327	148	336	100	339
Focus group	13	2	12	16	7	23
Partecipanti ai focus group	130	16	120	580	70	380

* Rilevazione effettuata su aree professionali e quadri direttivi.

** Nel 2018 e nel 2017 non sono state condotte indagini di clima.

Accessi Web Tv e House organ	2019	2018	2017
WebTv accessi totali*	497.454	661.680	1.025.931
House organ: numero totale di accessi online	438.500	473.000	468.000

* Gli accessi unici medi giornalieri alla intranet aziendale nel 2019 sono 61.500.

LIBERTÀ DI CONTRATTAZIONE

Libertà sindacali	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Dipendenti iscritti a un sindacato [n.]	47.684	7.288	54.972	50.603	7.158	57.761	47.435	7.856	55.291
Dirigenti	173	65	238	190	58	248	160	52	212
Quadri direttivi	19.350	2.458	21.808	20.528	2.470	22.998	19.712	2.631	22.343
Aree professionali	28.160	4.765	32.925	29.885	4.630	34.515	27.563	5.173	32.736
Dipendenti iscritti a un sindacato [%]*	76,6**	32,3	64,8	77,7	31,9	66,0	77,9	33,7	65,6
Giorni di assenza per motivazioni sindacali (tutti i permessi ai sindacalisti)	92.987	683	93.670	96.336	607	96.943	90.474	575	91.049
Giorni di assenza per assemblee/scioperi (anche dipendenti non sindacalisti)	7.193	208	7.401	6.514	126	6.640	2.437	112	2.549
Uomini	3.314	145	3.459	3.004	67	3.071	1.196	47	1.243
Donne	3.879	63	3.942	3.510	59	3.569	1.241	65	1.306
Giorni di assenza per partecipazione a scioperi	102	0	102	136	0	136	156	0	156
Uomini	49	0	49	68	0	68	74	0	74
Donne	53	0	53	68	0	68	82	0	82
Giorni di assenza per assemblee	7.091	835	7.926	6.378	126	6.504	2.282	112	2.394
Uomini	3.266	400	3.666	2.936	67	3.003	1.122	47	1.169
Donne	3.826	435	4.261	3.442	59	3.501	1.160	65	1.225

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di settore copre la totalità dei dipendenti in Italia e il 53,2% dei dipendenti all'estero.

* I dati 2018 e 2017, in coerenza con il 2019, sono stati ricalcolati sulla base dei Full Time Equivalent - FTE.

** La % dei dipendenti operanti in Italia e coperti dal contratto collettivo del credito iscritti ad un sindacato è pari al 77,3%.

WELFARE AZIENDALE, SALUTE E SICUREZZA

Contributi a favore dei collaboratori [migliaia di euro]	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Polizze assicurative e infortuni	15.960	791	16.752	20.296	671	20.967	17.258	753	18.011
Premio fedeltà	11.702	223	11.925	16.801	306	17.107	17.747	251	17.998
Erogazioni figli studenti	3.621	84	3.705	3.602	107	3.709	3.118	67	3.185
Attività ricreative culturali	2.911	1.689	4.599	3.819	1.513	5.332	1.866	1.000	2.866
Erogazioni per figli portatori di handicap	3.068	25	3.093	2.742	18	2.760	2.333	13	2.346

Assistenza sanitaria e previdenza complementare	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Contributi a carico dell'azienda per assistenza sanitaria integrativa [migliaia di euro]	78.429	2.972	81.400	76.638	2.495	79.133	71.767	2.007	73.774
Assistenza sanitaria: assistiti	67.114	9.930	77.044	70.985	10.179	81.164	63.920	7.246	71.166
Contributi a carico dell'azienda per previdenza complementare [migliaia di euro]	144.497	3.405	147.903	150.787	3.517	154.304	133.406	4.184	137.590
Previdenza complementare: assistiti	65.172	3.551	68.723	68.545	3.529	72.074	61.872	5.724	67.596

Facilitazioni creditizie a favore dei collaboratori	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Mutui [n.]	2.983	979	3.962	3.487	876	4.363	3.484	1.017	4.501
Totale erogato mutui [migliaia di euro]	478.433	52.612	531.045	542.911	60.822	603.733	550.396	67.594	617.990
Prestiti [n.]	17.295	5.429	22.724	16.689	5.188	21.877	13.842	6.055	19.897
Totale erogato prestiti [migliaia di euro]	161.137	36.272	197.409	175.001	36.440	211.441	159.055	36.452	195.507

Facilitazioni concesse a tutto il personale con contratto a tempo indeterminato a eccezione dei mutui agevolati concessi anche a collaboratori assunti con contratto di apprendistato.

Congedi Parentali - FTE	Italia		
	2019	2018	2017
Dipendenti che hanno diritto a congedi parentali	62.257	65.110	63.196
Uomini	31.371	33.144	31.059
Donne	30.886	31.966	32.137
Dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali	3.061	3.528	3.397
Uomini	257	277	272
Donne	2.804	3.251	3.125
Dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo	2.346	2.656	2.657
Uomini	251	268	263
Donne	2.095	2.388	2.394
Dipendenti rientrati che nei 12 mesi successivi sono ancora dipendenti della Banca	2.332	2.644	2.668
Uomini	250	258	255
Donne	2.082	2.386	2.413

Congedi Parentali - Tassi [%]	Italia		
	2019	2018	2017
Tasso di ritorno al lavoro dopo congedo parentale*	76,6	75,3	78,2
Uomini	97,7	96,8	96,7
Donne	74,7	73,5	76,6

* Calcolato come n. dipendenti che sono rientrati al lavoro al termine del congedo su n. dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali. Il tasso considera come rientrati al lavoro esclusivamente i dipendenti in forza il cui periodo di congedo parentale è terminato entro la fine dell'anno di rendicontazione.

Tasso di ritenzione dei dipendenti rientrati e ancora dipendenti: non disponibile. A causa della varietà e complessità della struttura dei periodi di assenza fruibili, per calcolare l'indicatore sarebbe necessario monitorare singolarmente i dipendenti ledendone i diritti sulla privacy.

Assenze per motivazione e genere - giorni persi [n.]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale assenze	1.036.995	707.917	1.744.912	1.141.276	810.122	1.951.398	1.084.975	863.362	1.948.337
Malattia	531.596	145.088	676.684	584.675	161.661	746.337	525.447	154.992	680.439
Uomini	242.421	21.902	264.322	268.465	26.978	295.443	243.171	25.349	268.520
Donne	289.175	123.186	412.362	316.211	134.683	450.893	282.276	129.643	411.919
Infortunio	14.800	4.116	18.916	17.738	4.313	22.051	15.840	3.049	18.889
Uomini	6.515	968	7.483	7.727	703	8.430	6.855	663	7.518
Donne	8.285	3.148	11.433	10.012	3.610	13.622	8.985	2.386	11.371
Puerperio	209.152	350.920	560.072	246.325	383.551	629.876	235.570	463.484	699.054
Uomini	8.743	5.304	14.047	8.853	4.485	13.337	6.456	3.332	9.789
Donne	200.409	345.616	546.025	237.472	379.067	616.539	229.114	460.152	689.266
Motivi personali e familiari	111.537	190.344	301.881	116.398	233.361	349.760	145.868	215.848	361.716
Uomini	46.506	102.737	149.243	44.337	136.535	180.872	49.174	129.853	179.027
Donne	65.031	87.607	152.638	72.061	96.826	168.887	96.694	85.995	182.689
Congedi per incarichi pubblici	9.032	792	9.824	9.598	846	10.444	7.474	448	7.922
Uomini	6.349	382	6.731	6.727	396	7.123	5.107	99	5.206
Donne	2.683	410	3.093	2.871	450	3.321	2.367	348	2.715
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	9.201	306	9.507	9.675	348	10.024	9.002	171	9.173
Uomini	6.753	134	6.888	7.022	174	7.195	6.572	65	6.637
Donne	2.447	172	2.619	2.653	175	2.828	2.430	106	2.536
Handicap	135.267	1.796	137.062	137.502	1.921	139.423	129.648	1.014	130.662
Uomini	57.350	190	57.539	57.730	353	58.083	55.709	494	56.203
Donne	77.917	1.606	79.523	79.772	1.568	81.340	73.939	520	74.459
Altro	16.411	14.556	30.966	19.364	24.120	43.484	16.127	24.356	40.482
Uomini	10.250	3.016	13.266	10.858	4.139	14.997	8.641	3.542	12.183
Donne	6.161	11.539	17.700	8.506	19.981	28.487	7.485	20.814	28.299

I giorni persi sono calcolati sulla base dei giorni lavorativi in calendario.

Assenze per motivazione e genere [%]	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale assenze su giorni teorici lavorativi	7,18	13,95	8,94	7,59	15,92	9,69	7,73	16,52	10,11
Uomini	2,67	2,65	2,66	2,74	3,41	2,91	2,72	3,13	2,83
Donne	4,52	11,30	6,28	4,85	12,50	6,78	5,01	13,39	7,28
Malattia	3,68	2,86	3,47	3,89	3,18	3,71	3,74	2,96	3,53
Uomini	1,68	0,43	1,35	1,78	0,53	1,47	1,73	0,48	1,39
Donne	2,00	2,43	2,11	2,10	2,65	2,24	2,01	2,48	2,14
Infortunio	0,10	0,08	0,10	0,12	0,08	0,11	0,11	0,06	0,10
Uomini	0,05	0,02	0,04	0,05	0,01	0,04	0,05	0,01	0,04
Donne	0,06	0,06	0,06	0,07	0,07	0,07	0,06	0,05	0,06
Puerperio	1,45	6,91	2,87	1,64	7,54	3,13	1,68	8,87	3,63
Uomini	0,06	0,10	0,07	0,06	0,09	0,07	0,05	0,06	0,05
Donne	1,39	6,81	2,80	1,58	7,45	3,06	1,63	8,80	3,58
Motivi personali e familiari	0,77	3,75	1,55	0,77	4,59	1,74	1,04	4,13	1,88
Uomini	0,32	2,02	0,76	0,29	2,68	0,90	0,35	2,48	0,93
Donne	0,45	1,73	0,78	0,48	1,90	0,84	0,69	1,64	0,95
Congedi per incarichi pubblici	0,06	0,02	0,05	0,06	0,02	0,05	0,06	0,01	0,04
Uomini	0,04	0,01	0,03	0,04	0,01	0,04	0,04	0,00	0,03
Donne	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,01
Permessi donazioni sangue e altre tipologie	0,06	0,01	0,05	0,06	0,01	0,05	0,06	0,00	0,05
Uomini	0,05	0,00	0,04	0,05	0,00	0,04	0,05	0,00	0,03
Donne	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01	0,02	0,00	0,01
Handicap	0,94	0,04	0,70	0,91	0,04	0,69	0,92	0,02	0,68
Uomini	0,40	0,00	0,29	0,38	0,01	0,29	0,40	0,01	0,29
Donne	0,54	0,03	0,41	0,53	0,03	0,40	0,53	0,01	0,39
Altro	0,11	0,29	0,16	0,13	0,47	0,22	0,11	0,47	0,21
Uomini	0,07	0,06	0,07	0,07	0,08	0,07	0,06	0,07	0,06
Donne	0,04	0,23	0,09	0,06	0,39	0,14	0,05	0,40	0,15

Assenteismo e malattia professionale - tassi	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Tasso di assenteismo*	4,90	3,00	4,40	5,09	3,32	4,64	4,91	3,06	4,41
Uomini	4,56	1,24	3,85	4,71	1,49	4,05	4,61	1,34	3,88
Donne	5,23	4,06	4,88	5,46	4,45	5,16	5,20	4,11	4,86
Tasso di malattia professionale**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

* Il tasso di assenteismo è il rapporto percentuale tra il numero di giorni persi per malattia, infortunio (inclusi gli infortuni di primo soccorso), incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, handicap, assemblee/sciopei e giorni teorici lavorativi.

** Il tasso di malattia professionale è pari al numero totale di ricorsi per malattie professionali diviso per il numero totale delle ore lavorate.

Infortuni per anno e genere	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Totale infortuni nell'anno [n.]	712	119	831	764	109	873	719	88	807
Uomini	272	24	296	304	25	329	284	23	307
Donne	440	95	535	460	84	544	435	65	500
Tasso di infortunio*	7,69	3,66	6,63	7,94	3,41	6,80	8,01	2,70	6,59
Uomini	5,58	1,95	4,87	5,95	2,06	5,23	6,00	1,85	5,16
Donne	10,03	4,69	8,30	10,18	4,25	8,32	10,25	3,23	7,93
Giorni di lavoro persi [n.]	14.800	4.116	18.916	17.738	4.313	22.051	15.840	3.049	18.889
Uomini	6.515	968	7.483	7.727	703	8.430	6.855	663	7.518
Donne	8.285	3.148	11.433	10.012	3.610	13.622	8.985	2.386	11.371
Tasso di giorni di lavoro persi (indice di gravità)**	0,15	0,11	0,14	0,17	0,11	0,16	0,16	0,08	0,14
Uomini	0,12	0,07	0,11	0,14	0,05	0,12	0,13	0,04	0,11
Donne	0,18	0,13	0,16	0,20	0,15	0,19	0,20	0,10	0,16
Infortuni / totale dipendenti [%]	1,1	0,5	0,9	1,1	0,5	1,0	1,1	0,4	0,9

* Tasso di infortunio = (numero totale di infortuni nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

** Tasso di giorni di lavoro persi (o indice di gravità) = (numero di giorni persi / numero totale delle ore lavorative) x 1.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000 (ore lavorative). I giorni di lavoro persi includono gli infortuni di primo soccorso.

Infortuni sul lavoro e in itinere	2019			2018			2017		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Infortuni sul lavoro [n.]	217	51	268	229	31	260	230	27	257
Uomini [n.]	67	8	75	79	2	81	85	5	90
Donne [n.]	150	43	193	150	29	179	145	22	167
Tasso di infortunio sul lavoro*	2,34	1,57	2,14	2,38	0,97	2,03	2,56	0,83	2,10
Uomini	1,37	0,65	1,23	1,55	0,16	1,29	1,80	0,40	1,51
Donne	3,42	2,12	2,99	3,32	1,47	2,74	3,42	1,09	2,65
Infortuni in itinere [n.]	495	68	563	535	78	613	489	61	550
Uomini [n.]	205	16	221	225	23	248	199	18	217
Donne [n.]	290	52	342	310	55	365	290	43	333
Tasso di infortunio in itinere**	5,35	2,09	4,49	5,56	2,44	4,78	5,45	1,87	4,49
Uomini	4,21	1,30	3,63	4,41	1,89	3,94	4,21	1,45	3,65
Donne	6,61	2,57	5,30	6,86	2,78	5,58	6,83	2,14	5,28

* Tasso di infortunio sul lavoro = (numero totale di infortuni sul lavoro nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

** Tasso di infortunio in itinere = (numero totale di infortuni in itinere nell'anno / totale delle ore lavorate) x 1.000.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000.000 (ore lavorate).

Infortuni per tipologia	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Totale infortuni	712	119	831	764	109	873	719	88	807
Incidente alla guida di mezzi di trasporto	328	15	343	352	23	375	308	10	318
Cadute/scivolamenti	85	48	133	105	39	144	255	34	289
Rapina	3	12	15	3	5	8	5	6	11
Altri casi	296	44	340	304	42	346	151	38	189

Infortuni gravi e decessi	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Ricorsi presentati per malattia professionale	8	0	8	5	0	5	6	0	6
Infortuni gravi/gravissimi	94	8	102	165	8	173	145	7	152
sul lavoro	28	1	29	41	2	43	47	2	49
in itinere	66	7	73	124	6	130	98	5	103
Infortuni gravi/gravissimi con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Morti sul lavoro con condanna passata in giudicato	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Formazione in materia di salute e sicurezza	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza*	138.164	8.321	146.485	34.224	10.655	44.879	101.974	15.134	117.109
Dipendenti che hanno partecipato a corsi sulla salute e sicurezza [n.]	26.147	2.747	28.894	5.895	3.476	9.371	15.685	5.009	20.694
Dipendenti che hanno partecipato ai corsi sulla salute e sicurezza [%]	40	12	33	9	15	10	25	21	24
Costi della formazione in materia di salute e sicurezza [migliaia di euro]	649	19	667	336	1.417	1.753	265	273	538
Ore di formazione in materia di salute e sicurezza per dipendente	2,1	0,4	1,7	0,5	0,5	0,5	1,6	0,6	1,3

* Ore definite come durata delle unità didattiche fruite.

Rapine	2019			2018			2017		
	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo	Italia	Eestero	Gruppo
Rapine	13	7	20	12	1	13	15	8	23
Rapine ogni 100 sportelli	0,4	0,7	0,5	0,3	0,1	0,3	0,4	0,8	0,5
Colloqui di supporto psicologico al personale coinvolto in rapine	73	0	73	156	0	156	126	0	126
Sopralluoghi negli ambienti di lavoro finalizzati alla valutazione	694	0	694	836	0	836	809	0	809