



Salute, sicurezza e benessere
delle persone del Gruppo

Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo

I TEMI RILEVANTI

Welfare e People Care	pag. 195
Clima aziendale	pag. 199
Salute e sicurezza	pag. 199

LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

Per Intesa Sanpaolo risulta di fondamentale importanza la definizione di approcci, politiche e misure concrete di sviluppo, gestione e potenziamento di un sistema moderno e integrato di welfare aziendale, centrale anche per il mantenimento di elevati livelli di soddisfazione delle proprie persone. I programmi ad oggi adottati, anche grazie ai numerosi accordi sottoscritti con le Organizzazioni sindacali, hanno consentito l'introduzione e il consolidamento di numerosi strumenti contrattuali di natura innovativa, in grado di favorire lo sviluppo di un efficace sistema di welfare aziendale e di un miglior equilibrio tra vita professionale e vita privata. Inoltre, con l'intento di gestire ed evitare potenziali impatti negativi sul benessere psico-fisico delle proprie persone, Intesa Sanpaolo ha da tempo adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme ai più avanzati standard internazionali.

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Welfare e People Care	Next Way of Working	<ul style="list-style-type: none"> Rilasciati i nuovi tool per la pianificazione del lavoro e per la consuntivazione delle presenze e assenze a circa 72.000 persone del Gruppo Attivata progressivamente la funzionalità di prenotazione degli spazi di lavoro coerentemente con il completamento degli interventi immobiliari (abilitate circa 3.700 persone del Gruppo) 	<ul style="list-style-type: none"> Applicazione su larga scala del modello Next Way of Working (ibrido: fisico/remoto) garantendo la massima flessibilità a tutte le persone del Gruppo e rinnovando la dotazione informatica e il layout dei luoghi di lavoro
	Ascolto e Supporto	<ul style="list-style-type: none"> Oltre 3.300 accessi al servizio nel 2022 	<ul style="list-style-type: none"> Iniziative per il benessere e la sicurezza delle persone su larga scala (es. nuovi spazi per uffici, palestre, cibo sano, sicurezza nei viaggi di lavoro)
	CareLab/ #Stepbystep/ Piattaforma palestra online/ 21days/ 4Fooding	<ul style="list-style-type: none"> Oltre il 70% della popolazione (perimetro Italia) ha usufruito delle opportunità di benessere offerte da CareLab, con oltre 700.000 accessi alla piattaforma nel 2022 Raggiunti oltre 9.500 iscritti all'App #Stepbystep dedicata al movimento Raggiunti oltre 7.600 iscritti alla palestra online di CareLab Attivati complessivamente oltre 3.200 percorsi nella web app 21days, per allenare abitudini di benessere emotivo Raggiunti oltre 3.800 iscritti alla web app 4Fooding dedicata all'alimentazione 	
	Energy Corner	<ul style="list-style-type: none"> 21 energy corner (lounge attrezzate con spazi di relazione, cibo e bevande) attivati complessivamente nel 2022 presso alcune sedi aziendali che ospitano un totale di circa 7.500 persone del Gruppo 	

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Welfare e People Care	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Circa 170.000 soci ▪ Oltre €5mln a sostegno di iniziative per il tempo libero, servizi alla persona, turismo, cultura e sport 	▪ Promozione del welfare
	Fondo sanitario integrativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Circa 200mln di prestazioni sanitarie (in auto-assicurazione e con coperture sanitarie e LTC) ▪ Circa 246.000 assistiti di cui oltre 219.000 con prestazioni sanitarie in auto-assicurazione 	
	Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Circa 136.000 iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita) ▪ Circa €10,7mld di patrimonio 	
Salute e sicurezza	Infortuni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sul lavoro: 168 ▪ In itinere: 352 ▪ % infortuni sul numero di persone: 0,5% 	▪ Tutelare la salute e la sicurezza delle persone del Gruppo
	Certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rinnovata la certificazione di conformità del proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018 che copre il 100% delle le filiali e palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia. ▪ In coerenza con il piano di impresa 2022-2025 e con il Progetto HSE (Health Safety & Environment) 4.0 ad esso correlato è stata avviata l'attività di certificazione ISO 45003 - Gestione della salute e sicurezza sul lavoro - Salute psicologica e sicurezza sul lavoro - Linee guida per la gestione dei rischi psicosociali, che si concluderà nel 2023. 	
	Formazione su salute e sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 34.340 persone partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 199.967 ore erogate 	

POLITICHE AZIENDALI

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

WELFARE E PEOPLE CARE

Intesa Sanpaolo ha scelto un modello di welfare aziendale che opera all'interno di un sistema integrato e include: la previdenza complementare, l'assistenza sanitaria integrativa, l'Associazione culturale, ricreativa e sportiva dei dipendenti del Gruppo Intesa Sanpaolo (ALI), la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus, nonché il coordinamento del gruppo interfunzionale Disability management, le attività relative all'ambito dell'attenzione alla persona e alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e il complesso delle attività di Mobility management (vedi pag. 229). Il sistema di welfare aziendale si propone di agire sui principali elementi per il miglior bilanciamento della vita privata e professionale delle persone del Gruppo e delle loro famiglie con l'obiettivo di favorire soluzioni e progetti sostenibili e coerenti con le loro aspettative. La gestione e il monitoraggio delle attività sono seguite dalla Direzione Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

PEOPLE CARE

Il Piano di Impresa 2022-2025 ha confermato la centralità del benessere delle persone quale pilastro della strategia HR di Gruppo. In questa prospettiva, le iniziative di People Care si sono poste in sinergia con il sostegno alla diversità e all'inclusione, con il welfare aziendale e con le nuove modalità di lavoro. Nel 2022 sono emersi nuovi bisogni da parte delle persone del Gruppo: da un lato il graduale ritorno in ufficio e la necessità di riprogettare e riqualificare il tempo trascorso negli spazi aziendali, dall'altro la conferma del lavoro da casa; ciò ha comportato un arricchimento della strategia di wellbeing di Gruppo per rispondere al meglio a questa situazione ibrida (la casa al lavoro, il lavoro a casa), sensibilizzando le persone a prendersi cura di sé in qualsiasi contesto e favorendo la consapevolezza personale e l'interazione sociale, fondamentali per la creatività, il benessere e la produttività. Sono state pertanto rafforzate le azioni per la diffusione e il coinvolgimento delle persone sui temi del benessere attraverso CareLab, un vero e proprio ecosistema per il wellbeing con contenuti, strumenti e iniziative, digitali e in presenza, veicolate attraverso una piattaforma dedicata. Sono circa 700 gli oggetti e i contenuti ad oggi pubblicati in piattaforma su tutte le dimensioni del benessere (fisico, emotivo-psicologico e relazionale), oltre 20 gli eventi online organizzati nel 2022 con esperti e testimonial, aperti a tutte le persone del Gruppo e fruibili anche on demand, e sei gli strumenti a disposizione (App, Web App e piattaforme specializzate) per mettere in pratica nel quotidiano comportamenti salutari. Per quanto riguarda gli spazi aziendali, sono state allestite nuove aree break, denominate "energy corner", per una pausa di qualità, con un'offerta di cibo sano e ambienti accoglienti/lounge che favoriscono incontri e relazioni, anche attraverso iniziative ad-hoc, come ad esempio i "libri da asporto" (book-crossing). Per favorire l'equilibrio corpo-mente sono state organizzate sessioni mattutine di yoga, presso sedi aziendali sul territorio e spazi museali di Gallerie d'Italia. In alcuni uffici, open space e sale riunioni sono state messe a disposizione "wellness ball" per favorire, durante la giornata, momenti di seduta attiva, corrette posture e micro-esercizi da fare direttamente alla scrivania. Inoltre, è stato avviato il progetto di rivisitazione dell'offerta alimentare nelle mense aziendali, con l'obiettivo di offrire un servizio sempre più di qualità e incentivare abitudini alimentari salutari in coerenza con l'approccio promosso da CareLab. Sempre al centro anche l'attenzione ai bisogni dei genitori e dei caregiver, in ottica di affiancamento e sostegno, attraverso contenuti e iniziative dedicate. Infine, per diffondere in maniera sempre più capillare ed efficace la cultura del benessere, è stato avviato un percorso formativo con i Gestori HR affinché dispongano di tutte le leve e gli strumenti per intercettare i bisogni e promuovere il benessere su tutta la popolazione aziendale. Sempre disponibile gratuitamente 24/7 in Italia e nelle Filiali corporate di Londra, Parigi e Francoforte, il servizio di sostegno psicologico Ascolto e Supporto. Da marzo 2022, in seguito alla grave crisi umanitaria che ha colpito l'Ucraina e la sua popolazione, il servizio è attivo anche per le persone della controllata ucraina Pravex Bank e dei loro familiari, indipendentemente dal Paese in cui si trovano. Nel corso del 2022 è stato avviato un programma di sensibilizzazione e sostegno per il contrasto alla dipendenza da fumo, articolato in due fasi: un incontro incentrato sul significato psicologico del fumare e un momento di approfondimento e confronto tra i partecipanti. Il programma ha previsto anche la possibilità di proseguire il percorso presso i centri antifumo sul territorio. Sui circa 300 partecipanti, il 15% ha aderito anche a questa ulteriore opportunità. La Vetrina dei Servizi, portale che ospita e organizza per tipologia di bisogni tutti i servizi dedicati alle persone, è stata estesa ad altre società del Gruppo – Intesa Sanpaolo Vita, Eurizon ed Equiter – e adattata sulla base di specifiche necessità e normative di riferimento.

Ormai dal 2015, il Lavoro Flessibile è il modello di smart working del Gruppo Intesa Sanpaolo. Dalla fase sperimentale al consolidamento quale modalità ordinaria di prestazione dell'attività lavorativa, il Lavoro Flessibile ha coinvolto gradualmente un numero sempre crescente di strutture e persone, rivelandosi per tutto il periodo emergenziale un modello vincente, un'esperienza di successo nell'organizzazione del lavoro e un efficace strumento di intervento per garantire la continuità operativa. Al fine di rendere possibile il ricorso a questa modalità di prestazione lavorativa, Intesa Sanpaolo ha completato i processi di fornitura delle dotazioni informatiche e rivisto i processi organizzativi e tecnologici. Alla luce anche delle esperienze maturate nell'ambito del Gruppo, e incoerenza con il Piano d'Impresa 2022-2025, a partire dal 2023, quali condizioni di miglior favore rispetto a quanto già previsto dalla normativa vigente, per i collaboratori del Gruppo saranno previste importanti novità per un quadro organizzativo più vicino alle esigenze delle persone, con maggiore flessibilità in termini di orario lavorativo giornaliero, smart working e settimana lavorativa di quattro giorni su base volontaria a parità di retribuzione.

Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, le Banche, facendo leva sull'esperienza maturata nel periodo emergenziale e con il contributo di survey interne, hanno avviato nuove progettualità e modelli di lavoro flessibile, in linea con quanto previsto dalle leggi locali. In particolare, nel 2022, VUB Banka, CIB Bank, Intesa Sanpaolo Bank Albania e Intesa Sanpaolo Bank Slovenia, hanno proseguito nell'implementazione di nuove progettualità e modelli per il lavoro flessibile, mentre in PBZ è stata conclusa una fase pilota ed è in corso di valutazione l'estensione a tutta la popolazione; anche per Banca Intesa Beograd è in fase di pianificazione. Elementi comuni a tali iniziative sono l'identificazione di un target di giorni previsto per il lavoro da casa, la revisione del layout degli spazi delle sedi aziendali sulla base delle nuove esigenze e l'estensione del lavoro flessibile a più persone.

NEXT WAY OF WORKING

Avviato nel 2021 e accelerato dalla pandemia, il programma Next Way of Working trova ampio spazio anche all'interno del nuovo Piano di Impresa 2022-2025 con l'obiettivo di garantire la migliore esperienza professionale per le persone del Gruppo. Sono proseguite le attività di revisione delle logiche gestionali e di allocazione degli spazi immobiliari, nonché gli interventi tecnologici con l'obiettivo di rafforzare i benefici complessivi per il Gruppo, realizzare nuovi ambienti di lavoro ed estendere strumenti e iniziative digitali rivolti alle persone del Gruppo. Tali interventi sono pensati con l'obiettivo di supportare le persone nell'utilizzo strutturale di una modalità di lavoro flessibile, basata sull'alternanza di lavoro in ufficio e da remoto, promuovendo e favorendo al contempo l'adozione di comportamenti inclusivi. I nuovi spazi sono disegnati per valorizzare i momenti di presenza in sede, creando occasioni di coworking utili a rafforzare il senso di appartenenza, ampliare il networking e favorire il benessere delle persone attraverso lo sviluppo di iniziative dedicate (es. creazione aree fitness, energy corner, attenzione al cibo sano). I nuovi strumenti tecnologici supportano le persone nella progressiva adozione di modalità di lavoro ibride, garantendo massima flessibilità nell'organizzazione del proprio tempo e delle proprie attività nonché nel lavoro in team. Si inseriscono in quest'ambito l'attivazione di uno strumento dedicato alla pianificazione del tempo e alla prenotazione degli spazi di lavoro (disponibile sia in versione desktop che mobile tramite app #Planning), uno strumento dedicato alla consuntivazione delle presenze – assenze, una dashboard dedicata al monitoraggio delle attività di pianificazione e prenotazione e, infine, la progressiva estensione di Microsoft Teams per facilitare, valorizzare e arricchire il lavoro ibrido. È stata inoltre avviata un'iniziativa finalizzata ad ampliare le occasioni di confronto tra Manager e collaboratore, potenziando gli attuali strumenti di feedback con la "Gestione dei Task". Il cambiamento, innescato dal nuovo modo di lavorare, continua ad essere accompagnato passo dopo passo da un piano di change management che ha l'obiettivo di supportare le persone del Gruppo nell'adozione dei comportamenti più efficaci nel nuovo contesto lavorativo e che prevede azioni personalizzate (per manager, HR e professional), contenuti digitali, incontri live, ascolto ad hoc.

Uno strumento innovativo adottato dal Gruppo è la Banca del Tempo, una riserva di tempo messa a disposizione dall'azienda e dalle persone del Gruppo per essere più vicini a quelle persone che si trovano, anche per brevi periodi, in situazioni di difficoltà e per dare loro la possibilità di avere del tempo in più. È anche una scommessa sulla capacità di essere generosi e solidali perché, in aggiunta alle ore messe a disposizione dall'azienda, con una dotazione iniziale di 65.000 ore, ogni persona ha la possibilità di donare alcuni dei propri permessi o ferie, che l'azienda implementa con un uguale quantitativo di tempo, fino ad un massimo di 100.000 ore complessive. Questa possibilità è stata ampliata nell'ambito del rinnovo della contrattazione di secondo livello

nel 2021 prevedendo la possibilità di utilizzo anche per sostegno ai familiari e affini entro il primo grado, anziani (oltre i 75 anni di età) o non autosufficienti, e introducendo in via sperimentale per il biennio 2022-2023 un nuovo plafond per assistere il coniuge, i familiari e gli affini entro il secondo grado in occasione di interventi chirurgici. In relazione all'emergenza umanitaria Ucraina, a marzo 2022 Intesa Sanpaolo e le Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto un accordo, finalizzato a promuovere le donazioni alla Banca del Tempo a sostegno di specifiche attività di volontariato e accoglienza da parte delle persone del Gruppo. Nel corso del 2022 sono inoltre riprese, nell'ambito dell'iniziativa della Banca del Tempo, le attività di volontariato aziendale, che hanno consentito a circa 120 persone di prestare la propria opera nelle giornate di lavoro presso associazioni ed enti esterni selezionati dal Gruppo. Le ore di permesso sono state complessivamente 860. Nel 2022 sono state donate dalle persone del Gruppo oltre 22.000 ore, cui si sono aggiunte le ore messe a disposizione dall'azienda, per un totale complessivo di 109.000 ore.

Interventi a tutela della maternità e della paternità sono attuati mettendo a disposizione un servizio di Asili Nido aziendali di eccellenza, a Firenze, Milano, Moncalieri, Napoli, Torino, Brescia e Bergamo, che accolgono complessivamente 330 bimbi e una rete di asili nido in convenzione su tutto il territorio nazionale.

Il complesso di norme dedicate alla genitorialità contempla una serie di permessi specifici retribuiti per l'inserimento dei figli presso l'asilo nido o la scuola materna, per l'accompagnamento al Pronto Soccorso e ulteriori giorni non retribuiti finalizzati all'assistenza di figli minorenni a favore di genitori separati o divorziati, affidatari esclusivi dei figli, nonché in caso di vedovanza e di famiglie monogenitoriali. Per i padri sono disponibili specifici permessi retribuiti aggiuntivi per la nascita dei figli, e il riconoscimento di un'integrazione economica del 10% della quota retribuita prevista per legge per i congedi parentali, nonché la possibilità di fruizione di ulteriori 10 giorni di congedo parentale, e giorni aggiuntivi non retribuiti, in caso di malattia del figlio o altre esigenze. Nel corso del 2022 è proseguito il percorso di estensione delle misure della contrattazione di secondo livello con la sottoscrizione di due accordi sindacali che rafforzano l'inclusione e le pari opportunità, estendendo le previsioni a tutela della genitorialità alle unioni civili, alle unioni di fatto e a favore dei figli del coniuge. In questo ambito sono stati introdotti uno specifico congedo straordinario retribuito in occasione della nascita e un congedo straordinario facoltativo per le necessità di assistenza dei figli del coniuge, dell'unito civilmente o del convivente, fruibile entro il compimento del dodicesimo anno di età con un trattamento economico pari al 40% della retribuzione a carico del Gruppo. Con il rinnovo del Contratto Collettivo di Secondo Livello, è stato previsto a partire dal 2023 un contributo welfare per ciascun figlio fiscalmente a carico fino al ventiquattresimo anno di età, come versamento sulla posizione di previdenza complementare a nome dello stesso, prevedendo anche la possibilità di fruire dell'importo in forma rimborsuale tramite il "Conto Sociale". Il medesimo contributo sarà riconosciuto anche ai casi di ingresso in famiglia del minore in affidamento. In tema di sostegno alla genitorialità, è stata inoltre estesa la possibilità di richiedere la provvidenza economica per familiari con disabilità in situazione di gravità, oltre che per i minori in affidamento, anche per i figli del coniuge/unito civilmente o del convivente di fatto. Tra gli istituti di welfare aziendale è stato recentemente introdotto il cd. "Pacchetto Giovani", che comprende una maggiorazione della contribuzione datoriale alla previdenza complementare per i primi 5 anni dall'assunzione, un "bonus prima casa" e un "bonus nascita figli" erogabili entro i primi 10 anni dall'assunzione.

Nel corso del 2022 si è concluso il processo di aggregazione delle forme previdenziali ex UBI nei Fondi Pensione di riferimento del Gruppo. Con il 1° gennaio 2022 le persone del Gruppo iscritte ai Fondi a contribuzione definita ex UBI sono confluite nel Fondo Pensione a contribuzione del Gruppo Intesa Sanpaolo, portando il numero degli iscritti a circa 121.000. Nella seconda metà del 2022, concretizzando quanto previsto dagli Accordi Sindacali del 2021, si è proceduto anche al trasferimento degli iscritti alle forme previdenziali a prestazione definita ex UBI verso il Fondo a prestazione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo. Nel giugno 2022 le Fonti istitutive hanno sottoscritto l'Accordo per l'integrazione del Fondo CR Firenze nel Fondo Pensione a Prestazione definita di Gruppo e per l'offerta individuale di capitalizzazione della prestazione integrativa. L'operazione si è perfezionata a inizio 2023. Complessivamente il sistema di Previdenza integrativa del Gruppo raggiunge un totale di circa 136.000 aderenti per oltre 10,7 miliardi di patrimonio. I Fondi Pensione a contribuzione propongono ai propri iscritti una pluralità di opzioni di investimento, permettendo di scegliere la propria allocazione ottimale in base alle necessità individuali, alla specifica propensione al rischio, anche su più comparti. Gli organi e le strutture dei Fondi sono poi impegnati a valutare costantemente l'andamento dei mercati, per mantenere e difendere gli obiettivi reddituali di ciascun comparto, con gli interventi che si ritengono necessari nell'interesse dei propri iscritti per la tutela del risparmio previdenziale. È sempre alta l'attenzione verso le tematiche ESG e la verifica del carattere etico degli investimenti effettuati (vedi pag. 152). Per quanto concerne i familiari a carico, nel corso del 2022, a fronte del "contributo welfare per i figli a carico", erogato da Intesa Sanpaolo, il numero di tale tipologia di iscritti ha avuto un notevole incremento.

IL FONDO SANITARIO INTEGRATIVO DEL GRUPPO

Il Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo Intesa Sanpaolo è un'Associazione senza scopo di lucro che opera secondo valori mutualistici e di solidarietà sociale, con finalità di assistenza sanitaria integrativa a favore di tutte le persone del Gruppo Intesa Sanpaolo, nonché degli ex collaboratori in esodo e in pensione che ne hanno fatto parte e dei loro familiari. Nel 2022 l'assistenza del Fondo è stata estesa agli iscritti rivenienti dal perimetro ex UBI consentendo di superare le 246.000 persone. La copertura Long Term Care (LTC) attivata dal Fondo per i coniugi ha riguardato circa 40.000 persone, quella a favore della componente più anziana non già coperta dalla LTC del CCNL circa 25.000 e quella volontaria per iscritti e familiari ha registrato circa 19.000 sottoscrittori. Complessivamente, tenendo conto dell'intervento di riqualificazione dell'assistenza derivante dall'accordo sottoscritto dalle Fonti Istitutive il 5 novembre 2021, per l'esercizio 2022 si è previsto di erogare prestazioni per un controvalore circa 200 milioni di euro in auto-assicurazione e con coperture sanitarie e LTC.

Anche per il 2022 la Divisione International Subsidiary Banks ha rinnovato l'iniziativa International Healthcare Programme che offre ai propri collaboratori esteri con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per un totale di oltre 19.000 persone, consulenza medica di second opinion (estesa anche a coniugi e figli in età scolare) e/o trattamenti sanitari in centri d'eccellenza (solo per il dipendente) situati in paesi esteri rispetto a quello di residenza e/o luogo di lavoro. Il programma offre assistenza in caso di malattie gravi (cancro, trapianti, interventi chirurgici ad alta complessità, ecc.) e prevede la copertura delle spese per il trattamento e per servizi complementari (assistenza visti, degenza, alloggio per l'accompagnatore, viaggio, ecc.), nonché la neutralizzazione di tutte le spese di trasporto e alloggio nel paese estero e i rimborsi per le spese mediche da sostenere una volta rientrati a casa.

L'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI) opera dal 2014 nel Sistema di Welfare di Gruppo come circolo unico di Gruppo. ALI propone iniziative di aggregazione, turismo, cultura, sport e servizi alla persona a circa 170.000 soci. L'Associazione, da alcuni anni, si propone l'obiettivo di realizzare anche iniziative per promuovere il raggiungimento di alcuni fra gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030. Nel 2022 ha donato a tutti i soci ordinari oltre 87.000 borracce, per diffondere buone pratiche sul tema della tutela ambientale contribuendo alla riduzione dell'utilizzo di bottiglie di plastica monouso e favorire un maggior consumo di acqua fonte di benessere (SDGs 11 e 12 e 14). Inoltre, in linea con gli obiettivi volti a migliorare la vivibilità e la sicurezza delle città e delle strade e a contrastare il cambiamento climatico, ALI offre contributi economici per la mobilità sostenibile e per incentivare l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico effettuati sul Mobility Ticket di Intesa Sanpaolo (SDGs 11 e 13) e convenzioni "green", per l'acquisto o lo sharing e il noleggio a lungo termine di scooter e vetture ibride ed elettriche. Il 2022 ha registrato una grande ripresa delle iniziative in presenza che hanno privilegiato il turismo di prossimità e proposte culturali di valorizzazione e riscoperta dei territori e il ritorno alle iniziative aggregative a livello nazionale. L'ampia gamma dei servizi alla persona offre iniziative e contributi dedicati alle famiglie con figli per l'acquisto dei testi scolastici, la frequenza in Campus estivi in Italia e all'estero, l'orientamento per la scelta dell'università e della scuola secondaria e corsi di apprendimento per migliorare il rendimento scolastico dedicati anche ai ragazzi con disturbi di apprendimento (Studio con metodo!). L'Associazione offre servizi gratuiti di sostegno psicologico in collaborazione con STIMULUS e di consulenza personalizzata sui servizi socioassistenziali ed educativi "Welcare Family" in collaborazione con Welfare Come Te. In coerenza con gli obiettivi di inclusione sociale (SDG 10), è stata realizzata una nuova edizione del corso sull'Amministrazione di sostegno e proposto una prima edizione del corso online "Il metodo Validation: aiutare l'anziano fragile". È proseguita l'attività di promozione delle iniziative di solidarietà come la Giornata di raccolta del farmaco, organizzata dalla Fondazione Banco Farmaceutico onlus. In ambito culturale è stato raddoppiato il "contributo libri" e ha avuto grande successo la campagna "Torna al cinema con ALI". Più attività fisica e meno sedentarietà (SDG 3) è alla base del raddoppio del contributo sport e tempo libero e dell'offerta delle reti di palestre che includono anche attività online. È stato possibile, inoltre, riprendere l'organizzazione delle manifestazioni sportive - dalla corsa alla vela, dal tennis al calcio - promosse a livello nazionale e territoriale. Ampia l'offerta nel mondo delle convenzioni per sostenere il potere di spesa delle famiglie: numerosi i gruppi di acquisto alimentare (Destination Gusto) e quelli per l'acquisto di gift card della GDO.

Attraverso la Fondazione Intesa Sanpaolo Onlus è proseguita l'opera di contrasto al disagio economico e sociale che si è concretizzata con l'assistenza ai dipendenti e pensionati del Gruppo in comprovato stato di difficoltà, il sostegno al diritto allo studio di studenti universitari svantaggiati, il riconoscimento di borse di dottorato in discipline umanistiche a giovani meritevoli e il supporto a Enti del Terzo Settore che hanno realizzato progetti in favore di persone meritevoli di solidarietà. La somma deliberata dal Consiglio di Amministrazione nel corso del 2022 ammonta complessivamente a 3 milioni di euro e ricomprende, oltre a un significativo stanziamento a favore delle iniziative "Mense per i poveri" e "Dormitori per indigenti", il finanziamento di un'iniziativa straordinaria per l'uscita dal paese in guerra di famiglie dei dipendenti Pravax Bank con figli minori e di un'iniziativa a supporto delle persone del Gruppo che hanno subito forti disagi a seguito delle alluvioni che hanno gravemente colpito la regione Marche.

CLIMA AZIENDALE

La Comunicazione Interna di Intesa Sanpaolo si occupa di sviluppare una cultura comune basata sui valori aziendali e favorire il senso di appartenenza delle persone. Un sistema integrato che, oltre l'ascolto strutturato dei collaboratori, si compone di strumenti quali la Intranet, la Web Tv, Mosaico, Mosaico International e l'App interComm che facilitano la costante informazione, il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti. Quest'anno, poi, le quasi 72.000 persone del Gruppo che lavorano in Italia, sono state chiamate a partecipare a una rilevazione - "Linguaggi e comportamenti inclusivi in Intesa Sanpaolo" - su un tema molto attuale e che rappresenta uno dei principali obiettivi del Piano d'Impresa 2022-25 riguardanti le persone: la "promozione di un ambiente inclusivo e aperto alle diversità". La survey, realizzata ad ottobre e preceduta da 6 focus group propedeutici all'inquadramento dei temi da analizzare, si è posta come obiettivi:

- avere una overview su come viene percepito il tema della diversità in Intesa Sanpaolo in generale e nelle sue componenti più rilevanti (linguaggio, diversità di genere, ageing, etnia, religione, orientamento affettivo e identità di genere, multiculturalità, disabilità);
- ottenere risultati disaggregati per ciascuna Area di Governo/Divisione in modo da evidenziare gli ambiti principali cui prestare attenzione e poter quindi mettere in campo delle iniziative per le singole strutture, in sinergia con la struttura di Diversity & Inclusion.

Il questionario è stato molto articolato, con 35 domande suddivise in 9 capitoli: il primo con l'obiettivo di raccogliere l'opinione sull'impegno e l'adequatezza delle iniziative attuate da Intesa Sanpaolo, gli altri 8 capitoli tesi all'analisi delle componenti rilevate. Alla rilevazione hanno risposto oltre 30.000 persone, una redemption pari al 42%. In sintesi, è emerso che Intesa Sanpaolo si conferma una realtà lavorativa con un buon tasso di inclusività: una percezione erga omnes, senza particolari distinzioni né di genere, né di età; la Banca è considerata attenta a contrastare le espressioni e le forme razziste e sessiste, è percepita come una realtà lavorativa aperta alla multiculturalità e attenta alle persone con disabilità e in prima linea nel censurare atteggiamenti discriminatori in base alle diverse forme di affettività; il Gruppo trae beneficio dalla diversità: per i rispondenti alla rilevazione è un aspetto che migliora l'immagine del Gruppo ed è una risorsa da cui l'organizzazione e le persone traggono benefici e vantaggi.

Quest'anno sono stati realizzati inoltre oltre 100 attività e progetti di ascolto (feedback, survey, focus group, interviste, ecc.) nelle singole strutture, in Italia e all'estero, e che hanno coinvolto la quasi totalità delle persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo.

SALUTE E SICUREZZA

La Direzione Centrale Sicurezza sul lavoro, Ambiente ed Energia è la struttura che, nell'ambito del Gruppo, sovrintende alle attività di presidio della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, secondo quanto previsto dalla "Politica della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro" approvata da Intesa Sanpaolo nella figura del Datore di Lavoro individuato dal Consiglio di Amministrazione.

Nell'ambito di tale Politica Intesa Sanpaolo ha implementato ed efficacemente attuato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro, individuando all'interno della propria struttura organizzativa le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della propria politica di tutela delle persone del Gruppo.

Le responsabilità e le modalità connesse all'attuazione, al mantenimento, al monitoraggio e al miglioramento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro sono contenute nella Guida di Processo – Gestione della Conformità – Gestione ambito normativo Sicurezza sul lavoro, aggiornata nel corso del 2022, approvata dalle funzioni aziendali competenti. Le attività descritte nel suddetto documento e le procedure messe in atto consentono di garantire nel tempo la capacità di rispettare le normative vigenti e di perseguire i principi e gli impegni dichiarati nella Politica aziendale in materia. La Guida è stata definita con l'obiettivo di ridurre la possibilità di accadimento di qualunque evento dannoso per le persone, l'ambiente e le parti esterne interessate, controllare i rischi nell'ambito dell'operatività dell'azienda e dei fornitori coinvolti nel contesto aziendale, migliorare progressivamente le prestazioni del Gruppo in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

I rischi per la salute e la sicurezza delle persone del Gruppo sono valutati secondo un approccio multidisciplinare, considerando l'effetto combinato dell'ambiente di lavoro, dei processi e delle attrezzature nonché delle condizioni soggettive dei lavoratori. L'attività di gestione dei rischi per la salute e sicurezza si articola nelle seguenti fasi:

- identificazione dei pericoli e loro classificazione;
- valutazione dei rischi;
- individuazione e predisposizione delle misure e delle procedure di prevenzione e di protezione;

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

All'interno della Guida sono previsti in modo specifico dei controlli operativi di salute e sicurezza per l'individuazione, prevenzione e gestione delle emergenze, attuando modalità efficaci per prevenire o per minimizzare i rischi. In particolare, sono state definite le modalità per l'individuazione e la nomina degli addetti all'emergenza, le procedure per lo svolgimento dei compiti assegnati per la gestione dell'emergenza, l'organizzazione e l'esecuzione dei controlli periodici e delle esercitazioni di emergenza. La Guida, inoltre, al fine di presidiare i rischi da interferenze, definisce in modo specifico gli adempimenti in tema di salute e sicurezza in caso di organizzazione di eventi interni o di servizi, forniture e lavori in appalto da svolgersi presso le sedi del Gruppo da parte di fornitori o subfornitori esterni.

Tra i presidi previsti dalla Guida, al fine di valutare gli infortuni, gli incidenti avvenuti e/o mancati (near miss) nei luoghi di lavoro l'Ufficio Medicina del Lavoro e Rischi Psico Sociali, che garantisce un sempre maggiore presidio delle attività inerenti alla medicina del lavoro (sorveglianza sanitaria, analisi infortuni e malattie professionali, gestione emergenza sanitaria) e ai rischi psico sociali, segnala settimanalmente il riepilogo degli infortuni denunciati all'Ufficio Prevenzione e Protezione che attiva l'istruttoria preliminare. Per ognuno degli infortuni e/o degli incidenti segnalati da Preposti, Coordinatori degli Addetti all'Emergenza, lavoratori o Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) viene effettuata un'attività di verifica da parte dell'Ufficio Prevenzione e Protezione. L'attività prevede la raccolta di tutti gli elementi conoscitivi sia di natura testimoniale sia documentale (es. descrizione attività, attrezzature in uso, ditte presenti, ecc.) e, ove necessario, l'effettuazione di un sopralluogo per individuare la causa primaria dell'evento e definire gli eventuali provvedimenti correttivi da adottare.

Da segnalare che nel 2022 sono state ulteriormente affinate e sperimentate le metodologie e gli strumenti sperimentali di analisi e valutazione dei rischi emergenti relativi a tecnostress, carico cognitivo e ageing sviluppate nel 2019/2020 nell'ambito del Progetto Salute e Sicurezza 4.0, su un campione di circa 2.500 persone del Gruppo. I risultati della sperimentazione sono stati presentati durante un seminario organizzato dal Neuroscience Lab di Intesa Sanpaolo Innovation Center in collaborazione con Direzione Centrale Sicurezza sul lavoro, Ambiente ed Energia e la Scuola IMT Alti Studi Lucca. Da settembre 2022 è stato possibile consentire l'accesso alla medesima iniziativa anche alle persone del Gruppo con disabilità sensoriale di tipo visivo e uditivo (oltre 300 lavoratori).

A ulteriore conferma dell'attenzione posta dall'Azienda agli aspetti connessi ai rischi psico sociali, nel corso del 2022 è stata implementata la cartella sanitaria utilizzata per l'effettuazione della sorveglianza sanitaria che viene erogata ogni anno ad una popolazione significativa di lavoratori del Gruppo Intesa Sanpaolo (nel 2022 oltre 12.000). I protocolli adottati per l'effettuazione delle visite mediche hanno lo scopo di valutare lo stato di salute del lavoratore ai contenuti della mansione nel suo complesso e di permettere al medico competente di formulare il relativo giudizio di idoneità con un approccio olistico. In quest'ottica è stato introdotto un nuovo strumento, con lo scopo di raccogliere maggiori evidenze relativamente agli impatti che i rischi emergenti e la trasformazione di quelli tradizionali hanno sulla popolazione dei lavoratori soggetti a sorveglianza sanitaria, con l'obiettivo di individuare eventuali necessità di attivare nuovi processi/iniziative legati al benessere e alla salute dei lavoratori.

In coerenza con il piano di impresa 2022-2025 e con il Progetto HSE (Health Safety & Environment) 4.0 ad esso correlato volto a valutare, attraverso nuove metodologie ed applicazioni avanzate, tra l'altro, le vulnerabilità soggettive, è stata avviata l'attività di certificazione ISO 45003 - Gestione della salute e sicurezza sul lavoro — Salute psicologica e sicurezza sul lavoro — Linee guida per la gestione dei rischi psicosociali, che si concluderà nel 2023.

STRESS LAVORO CORRELATO

L'attuale quadro normativo di tutela di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - il Decreto Legislativo 81/2008 - oltre ad aver fatto riferimento specifico allo "stress lavoro-correlato" come uno dei rischi oggetto di valutazione e tutela (secondo i contenuti dell'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004), ha "demandato alla Commissione Consultiva permanente per la salute sicurezza del lavoro, il compito di elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato".

L'Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro (ISPESL attualmente confluito in INAIL), dopo un'attenta analisi su come è stata gestita la problematica relativa allo stress nei diversi paesi dell'Unione Europea, ha scelto di riprendere e contestualizzare per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato il modello Management Standards approntato dall'Health and Safety Executive (HSE), validato nel Regno Unito e nella Repubblica Irlandese su più di 26.000 lavoratori.

Il percorso metodologico che il Gruppo Intesa Sanpaolo ha scelto si basa sull'attività di ricerca iniziata nel Dipartimento di Medicina del Lavoro dell'ISPESL, ora INAIL, e si articola in due macro fasi: una necessaria/obbligatoria (valutazione preliminare) e una eventuale (valutazione approfondita).

La Valutazione preliminare obbligatoria, che deve essere oggettiva, complessiva e, quando possibile, parametrica, consiste nella rilevazione degli "indicatori di rischio da stress lavoro-correlato verificabili e ove possibile numericamente apprezzabili", individuati dalla Commissione Consultiva, appartenenti a tre famiglie distinte:

- I. Eventi sentinella (es. indici infortunistici; assenze per malattia; turnover, ecc.)
- II. Fattori di contenuto del lavoro (es. ambiente, carichi e ritmi di lavoro; orario e turni, ecc.).
- III. Fattori di contesto del lavoro (es. cultura organizzativa, autonomia decisionale e controllo, comunicazione, ecc.).

La valutazione viene effettuata su Gruppi Omogenei (G.O.), gruppi di lavoratori omogenei dal punto di vista dell'esposizione al rischio in relazione all'ambiente, alle attrezzature, ai compiti lavorativi e alla loro combinazione.

L'applicazione del metodo di valutazione sopra indicato è effettuata da un gruppo di gestione della valutazione che programma, coordina e applica l'intero processo valutativo di ciascuna Società del perimetro Italia.

Tale Gruppo è costituito dal Datore di Lavoro (o suoi delegati), dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (ed Addetti SPP), dai Medici Competenti Coordinatori e territoriali oltre a eventuali specialisti esterni (psicologi/ergonomi/etc.). Si avvale inoltre delle funzioni aziendali ritenute necessarie in relazione alle caratteristiche della società (Risorse Umane, Organizzazione, Formazione, Legale ecc.) coinvolgendo i lavoratori e/o i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Il Gruppo di valutazione raccoglie i dati relativi agli "eventi sentinella" e provvede alla compilazione finale delle liste di controllo: "contenuto del lavoro" e "contesto del lavoro", definendo così la classificazione del livello di rischio (basso/medio/elevato).

La valutazione approfondita è invece una fase eventuale il cui obbligo viene introdotto solo in caso di identificazione di condizioni di rischio medie o elevate e nel caso in cui gli interventi correttivi messi in atto dall'azienda non risultino efficaci. È finalizzata alla valutazione della "percezione soggettiva" dei lavoratori e viene attuata attraverso strumenti e metodologie specifiche (es. questionari, focus group ecc.). Nelle aziende di maggiori dimensioni tale fase può essere realizzata tramite un campione rappresentativo di lavoratori.

Dall'entrata in vigore dell'obbligo nel gennaio 2011 Intesa Sanpaolo ha portato a termine valutazioni preliminari applicate a circa 50 gruppi omogenei comprensivi di tutti i lavoratori di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia, mappando interamente l'organizzazione ed estendendo l'attività a tutte le società prodotte e le banche del gruppo successivamente incorporate in Intesa Sanpaolo, nell'ambito delle approvazioni degli specifici documenti di valutazione dei rischi.

Come previsto dall'art. 29 comma 3 del d.lgs. 81/2008, la valutazione dei rischi è stata rielaborata in presenza di modifiche organizzative del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori, o comunque effettuata una nuova valutazione trascorsi due/tre anni dall'ultima.

Pur in assenza di classificazioni di rischio medio-alto, Intesa Sanpaolo ha inoltre ritenuto di effettuare delle valutazioni approfondite, come strumento descrittivo e conoscitivo più completo di tutte le dimensioni organizzative, per i gruppi di lavoratori maggiormente noti in letteratura scientifica come esposti a questo rischio (es. lavoratori di contact-center, lavoratori notturni, guardie, autisti, ecc.), oltre che ai nuovi modelli tempo per tempo introdotti (es. filiali new concept, filiali ad orario esteso, filiali online, ecc.).

I risultati delle valutazioni non hanno evidenziato punteggi di criticità ma hanno permesso di individuare delle aree di miglioramento sulle quali concentrare azioni correttive, quali ad esempio: formazione specifica, modifiche agli ambienti di lavoro, layout ed attrezzature di lavoro, modifiche organizzative, ma anche partecipazione a progetti di ricerca ed iniziative dedicate al benessere e alla salute delle persone descritte nei paragrafi precedenti.

Nel corso del 2022 l'Ufficio Medicina del Lavoro e Rischi Psicosociali della Direzione Centrale Sicurezza sul Lavoro Ambiente ed Energia, ha completato la "Fase I (denominata "Pandemica")" del programma definito dall'Azienda nell'ambito dell'aggiornamento della Valutazione Stress Lavoro Correlato. Per svolgere l'analisi è stata individuata una classificazione semplificata dei Gruppi Omogenei oggetto di valutazione, non più dettagliando per ruolo, Unità Organizzativa di appartenenza o omologia di attività, ma suddividendo i lavoratori in due macrocategorie: quelli che hanno continuato a frequentare gli ambienti lavorativi durante i circa due anni di periodo emergenziale (G.O. Rete), e quelli che invece hanno svolto l'attività lavorativa prevalentemente a distanza (G.O. Staff).

Per la valutazione preliminare 2020-2022 è stata ritenuta necessaria come attività preparatoria una rilettura dello strumento disponibile per la valutazione (INAIL 2017) e dei fattori da questo indagati per la raccolta degli elementi del contesto e del contenuto lavorativo, ricercando gli elementi di peculiarità dell'era contemporanea, introdotti dal progresso tecnologico e le sue implicazioni conseguenti, e da tutti i cambiamenti generatisi in fase pandemica emergenziale con conseguenti effetti sulla salute psichica oltre che fisica. I 66 indicatori indagati nel metodo INAIL sono stati riesaminati singolarmente ed ampliata la loro declaratoria in modo tale da raccogliere informazioni aggiuntive relative agli elementi caratteristici del paradigma 4.0 e dei cambiamenti organizzativi e tecnologici nel mondo del lavoro, e anche agli aspetti pandemici introdotti a seguito dell'emergenza sanitaria COVID-19.

Oltre ad aggiornare la valutazione preliminare in azienda e individuare gli aspetti critici o di miglioramento per i gruppi omogenei esaminati, la valutazione ha avuto l'obiettivo di fornire una lettura integrata raccogliendo le risultanze di tutti gli studi ed approfondimenti sviluppati nel corso del biennio, e utilizzando tutte le informazioni raccolte con il coinvolgimento dei lavoratori, direttamente coinvolti in sperimentazioni, survey, indagini, mettendo a disposizione un elevato quantitativo di informazioni, come ad esempio l'analisi di clima 2021 e la Survey per la definizione del Piano di Impresa 2022-2025.

Oltre alla valutazione preliminare è stato effettuato anche un approfondimento su un campione di circa 200 lavoratori del Gruppo Omogeneo "Rete", che hanno partecipato a dei focus-group condotti da uno specialista psicologo del Dipartimento di Scienze Biomediche e Cliniche "Luigi Sacco" dell'Università degli Studi di Milano.

I risultati di entrambe le analisi non hanno evidenziato particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro e i risultati sono stati riportati nell'Allegato F al Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) prevedendo, come per le precedenti valutazioni, un "piano di monitoraggio", con la verifica dell'efficacia delle misure messe in atto oltre che attraverso un periodico controllo dell'andamento degli Eventi sentinella.

Nell'ambito dell'analisi approfondita, è stata somministrata la Technostress Creators Scale, versione italiana (Molino et al., 2020), che indaga principalmente tre dimensioni:

- Techno-overload (sovraccarico tecnologico);
- Techno-invasion (invasività della tecnologia da connessione costante);
- Techno-complexity (complessità della tecnologia).

I risultati hanno evidenziato che nella scala totale tutti i sottogruppi esaminati hanno riportato punteggi al di sotto della soglia critica.

Non sono emerse differenze particolari di genere (uomini e donne hanno riportato punteggi molto simili), né in funzione della diversa appartenenza geografica.

Nel 2023 proseguirà il programma definito dall'azienda avviando la "Fase II (post-pandemica)" della valutazione che, oltre a dettagliare maggiormente i gruppi omogenei oggetto dell'attività, identificherà gli elementi di cambiamento generati dal contesto emergenziale degli ultimi anni, e a tutt'oggi presenti come segni tangibili degli effetti irreversibili dei cambiamenti nel nuovo modo di lavorare.

Annualmente viene effettuata una riunione di Riesame del Sistema di Gestione, nella quale l'Alta Direzione valuta i risultati ottenuti e definisce nuovi obiettivi quali/quantitativi relativi al miglioramento delle prestazioni di salute e sicurezza per l'anno in corso. Attraverso un costante monitoraggio degli indicatori di sistema e un piano annuale di verifiche interne, la Direzione Sicurezza sul Lavoro, Ambiente e Energia rendiconta annualmente il livello di raggiungimento dei target definiti dall'Alta Direzione.

Nel 2022 Intesa Sanpaolo ha rinnovato la certificazione di conformità del proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma UNI ISO 45001:2018; le attività di verifica condotte da parte terza hanno interessato un campione rappresentativo di filiali e palazzi e coinvolto le principali strutture centrali, il personale di filiale, i medici competenti, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e il personale dei fornitori afferenti alle ditte di manutenzione e di pulizia. La certificazione conseguita copre tutte le filiali e palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia. L'Ente di certificazione ha inoltre confermato che l'organizzazione ha pienamente implementato i propri protocolli di gestione del rischio in linea con i requisiti normativi nazionali e di settore vigenti e con le Linee guida ISO/PAS 45005 per il lavoro in sicurezza durante la pandemia COVID-19. Coerentemente con il ruolo di centralità attribuito da Intesa Sanpaolo alla medicina del lavoro, sia quale strumento primario di prevenzione, sia, in ottica prospettica, per la promozione della salute, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha scelto di proseguire nel percorso di sistematizzazione avviato e ha ottenuto anche la Biosafety Trust Certification, che valorizza l'insieme di best practice di riferimento per minimizzare i rischi di diffusione delle malattie infettive trasmissibili e non nei luoghi di aggregazione pubblici e privati.

In un'ottica più ampia, Intesa Sanpaolo, attraverso le funzioni designate alla tutela della Salute e Sicurezza dei propri lavoratori e coinvolgendo tutti i livelli della struttura organizzativa, si è resa parte attiva per la predisposizione, attualmente in corso, di un "Piano Pandemico", finalizzato alla definizione di strategie e di procedure operative per il contenimento della diffusione di qualsiasi infezione.

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

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

PROGETTO VULNERABILITA' INTEGRATA

La crescente complessità e dinamicità del contesto oltre che la sempre maggiore rilevanza dei rischi di conformità, di continuità operativa, reputazionali e dei c.d. rischi emergenti legati al Next Way of Working e al cambiamento climatico, rendono necessario rinnovare il modello di valutazione dei rischi HSE in ottica 4.0, sensibilizzando sull'impatto delle nuove tecnologie digitali sul lavoro e sui luoghi di lavoro e sulle correlate sfide e opportunità in materia di salute e sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di aumentare l'efficienza dei presidi messi in atto, delle azioni di mitigazione. Le strategie per il raggiungimento di tali obiettivi portano ad una evoluzione della valutazione delle "vulnerabilità" esistenti e delle misure preventive poste in essere, attraverso un modello di valutazione della vulnerabilità integrata (edifici, persone, processi), per disciplinare la gestione di situazioni critiche conseguenti sia ad eventi di portata settoriale, sia a fenomeni catastrofici estesi che possono colpire l'azienda.

La valutazione e il relativo documento vengono aggiornati, almeno una volta l'anno, in relazione all'evoluzione tecnica nonché alle significative modifiche del processo produttivo e dell'assetto organizzativo dell'azienda tali da incidere sull'esposizione al rischio dei lavoratori. Questo impegno è stato assolto anche nel 2022 con la messa a disposizione di tutte le persone del Gruppo del documento aggiornato.

A seguito di un accordo sindacale del 2021 sono stati rinnovati i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Gruppo i cui ambiti di competenza sono definiti su base territoriale. La rappresentanza in Italia attualmente è costituita da 96 persone che rappresentano quasi il 100% dei lavoratori. Con questa rappresentanza sono pienamente operative le procedure di consultazione (svolte 22 Riunioni di Consultazione nel corso dell'anno) e partecipazione al complessivo sistema di gestione della salute e sicurezza come previsto

dalla normativa nazionale di riferimento. Nel corso dell'anno è stato erogato il corso di formazione base per gli RLS, in collaborazione e con la partecipazione dei consulenti aziendali per la valutazione e gestione dei rischi: sono state organizzate 12 sessioni per un totale di oltre 60 ore formative.

Per quanto riguarda il perimetro estero è stato sviluppato un modello di gestione dei rischi per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori presso le filiali estere in coerenza alla Politica, alle Guide di processo ed alle strategie OH&S (Organizational Health & Safety) della Capogruppo. Per le suddette filiali ISP e per le Subsidiary Banks sono state identificate le situazioni di rischio e sono stati rilasciati i relativi piani di miglioramento.

Con Intesa Sanpaolo Innovation Center Lab Neuroscience e la Scuola IMT Alti Studi di Lucca è in corso di realizzazione un nuovo progetto di ricerca denominato "Tutela4HCI", che vedrà la sua concretizzazione a partire dal 2023 e che ha lo scopo di indagare la Human Computer Interaction (HCI) di persone del Gruppo e le caratteristiche inerenti in relazione a variabili soggettive (ad es. demografiche). Il progetto vuole mappare un campione della popolazione sia di sede centrale sia di rete allo scopo di analizzare quali fattori incidono sulle interazioni delle persone di Intesa Sanpaolo con i mezzi tecnologici, in attuazione del protocollo sanitario del Gruppo, fornendo informazioni utili relative a risorse cognitive, controllo sulla propria performance, carico cognitivo, percezione della tecnologia ecc.

Anche per il 2022 la valutazione e la gestione dei rischi sono ancora stati impattati dalla pandemia da COVID-19 che ha raggiunto il suo apice a gennaio 2022 in termini di casi e dalla conseguente implementazione della valutazione del rischio biologico: fondamentale è stata l'attività di costante analisi della normativa nazionale in continua evoluzione a cui è stata sempre garantita piena aderenza. Per la valutazione del rischio durante la pandemia, la Direzione Centrale Sicurezza sul lavoro, Ambiente ed Energia si è avvalsa dei Medici Competenti del Gruppo coordinati dal Direttore della U.O. di Medicina del Lavoro della Asst Fatebenefratelli Sacco e dal Direttore Coordinamento Attività Ambulatoriale di Medicina del Lavoro dell'Azienda Universitaria Ospedaliera Città della Salute e della Scienza di Torino; inoltre per gli aspetti relativi alle condizioni impiantistiche, ambientali ed ai sistemi di protezione si è avvalsa, nonché per le analisi epidemiologiche, rispettivamente dei professori del Dipartimento di Scienze della Sanità Pubblica dell'Università di Torino e del Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche dell'Università di Bologna.

La valutazione e le conseguenti misure di mitigazione sono adottate in piena aderenza alle normative nazionale e regionali, fanno riferimento a linee guida e indicazioni internazionali (OMS, ECDC) e nazionali (ISS, INAIL) e rispettano i contenuti del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto fra il Governo e le parti sociali (per il settore bancario si fa riferimento al "Protocollo condiviso" fra ABI e Le Organizzazioni Sindacali).

Di qui la necessità di aggiornamento del DVR per tracciare le azioni attuate. Per la valutazione è stata tra l'altro utilizzata la metodologia INAIL ("Documento tecnico sulla possibile rimodulazione delle misure di contenimento del contagio da SARS-CoV-2 nei luoghi di lavoro e strategie di prevenzione").

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza con al vertice il Datore di Lavoro è parte integrante e decisoria dell'Unità di Emergenza costituita per affrontare l'emergenza COVID-19 secondo il Modello Organizzativo per la Gestione delle Crisi (MOGC). Il rischio pandemico risulta già tra gli scenari previsti dal modello (Linee Guida di Continuità Operativa). In questo ambito, per monitorare il livello di rischio epidemiologico è stato creato un modello di monitoraggio dei contagi con report settimanali che costituisce supporto alle decisioni. Questi fattori consentono una capacità di reazione tempestiva e, ove possibile, preventiva rispetto alle disposizioni impartite dal legislatore nell'evoluzione della crisi e consentono la definizione di azioni progressivamente più severe per anticipare l'evoluzione del quadro epidemiologico.

Sono state messe a disposizione risorse umane e finanziarie straordinarie per l'attuazione dei piani d'azione, con oltre 20 medici competenti supportati da due medici coordinatori con i quali sono state elaborate misure interne per limitare la diffusione del virus e iniziative di protezione dei soggetti vulnerabili e di gestione dei casi COVID-19.

Le azioni che sono state individuate e messe in atto sono di natura: organizzativa, legate alla flessibilità del lavoro, all'utilizzo degli spazi, degli ingressi e delle diverse attività; comportamentale e formativa; tecniche relativamente a igiene ambientale, Dispositivi di Protezione Individuale, igienizzazioni ordinarie e straordinarie, funzionamento degli impianti per garantire la diluizione e la sanità dell'aria; mediche con la gestione dei casi positivi di COVID-19 e con la protezione del personale con vulnerabilità in caso di infezione; psicologiche con il supporto alle persone in difficoltà mettendo a disposizione interventi di sostegno di natura psico-sociale, con attività di debriefing psicologico specialistico per gruppi di lavoro interessati da casi COVID-19, interventi di sostegno psicologico per persone con infezione e iniziative di ascolto e supporto per tutto il personale. Per i dettagli delle iniziative è possibile consultare la Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2021 [1].

Nel perimetro estero, durante l'emergenza da COVID-19 e nel corso del 2022, sono stati coinvolti i referenti di salute e sicurezza delle International Subsidiary Banks e delle strutture estere del Gruppo per la diffusione

dei protocolli di gestione degli interventi da realizzare in coerenza con lo sviluppo epidemiologico nei diversi contesti, degli standard di Gruppo e dei requisiti locali di ciascun Paese. Nonostante la molteplicità delle situazioni da affrontare, la creazione della rete di referenti, in particolare nelle 11 controllate del perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, attiva dal 2019, e l'utilizzo di spazi di collaborazione per la condivisione tempestiva di aggiornamenti e comunicazioni, hanno contribuito alla gestione della pandemia anche a livello internazionale.

È iniziata nel 2022, a cura dei Medici competenti, attraverso l'analisi dei dati sanitari derivanti dalle visite mediche effettuate ed elaborati nelle relazioni epidemiologiche annuali, l'individuazione della presenza di elementi riconducibili al cosiddetto "long covid" nelle persone che hanno avuto l'infezione in confronto con la restante parte della popolazione visitata.