



Creazione di valore sostenibile e  
integrità nel business



# Valore e solidità del Gruppo

## MODELLO DI BUSINESS

### VISIONE E VALORI

### GOVERNANCE

### PUNTI DI FORZA

- Bilancio molto solido
- Cost/income ai vertici in Europa
- Leader nella gestione dei rischi
- Riserve di liquidità in eccesso
- Leader nell'ESG
- Eccellente offerta
- Eccellenza nella gestione delle risorse umane
- Elevato numero di clienti
- Capitale superiore ai requisiti regolamentari

### PRIORITÀ STRATEGICHE

- Essere una Banca Zero-NPL
- Ottenere una redditività crescente e sostenibile
- Rafforzare la leadership in termini di profilo di rischio complessivo
- Essere tra i migliori in Europa per efficienza
- Essere la Banca #1 in Italia in tutti i prodotti bancari e leader europeo nel Wealth Management & Protection
- Crescere selettivamente nel business internazionale
- Semplificare i processi grazie alla tecnologia
- Garantire al cliente la migliore relazione in ottica multicanale
- Essere la Banca #1 al mondo per leadership nell'ESG
- Posizionarsi ai vertici nei principali indici di sostenibilità

### LA NOSTRA FORMULA PER IL SUCCESSO

**1**

**Massimo *de-risking* upfront, abbattendo il Costo del rischio**

**2**

**Riduzione strutturale dei Costi, grazie alla tecnologia**

**3**

**Crescita delle Commissioni, grazie a *Wealth Management, Protection & Advisory***

**4**

**Forte impegno nell'ESG, con una posizione ai vertici mondiali per impatto sociale e grande focus sul clima**

**Le nostre Persone sono la nostra risorsa più importante**

### OUTPUT / OUTCOMES

- Solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore mantenendo al contempo una patrimonializzazione elevata e una forte focalizzazione sull'ESG
- Credito a medio-lungo termine a famiglie ed imprese
- Supporto alle categorie con difficoltà di accesso al credito
- Sviluppo delle risorse umane
- Sviluppo della partnership con i fornitori
- Contributo alle esigenze della collettività
- Miglioramento della relazione con i clienti
- Innovazione di prodotto e dei modelli di servizio
- Modello di riferimento in termini di responsabilità sociale e culturale
- Sostegno al contrasto ai cambiamenti climatici

### CONTESTO SOCIO-ECONOMICO

## IL PIANO D'IMPRESA 2022-2025

Nonostante gli effetti negativi sull'economia reale scaturiti dalla crisi pandemica e dal recente conflitto in Ucraina, anche negli ultimi anni Intesa Sanpaolo si è dimostrata in grado di realizzare notevoli risultati generando valore per tutti gli stakeholder.

Oggi il Gruppo Intesa Sanpaolo si presenta tra i principali operatori del settore ed è ben posizionato per poter cogliere al meglio le opportunità del mercato, grazie alle competenze distintive acquisite negli anni, al network internazionale consolidato, ai continui investimenti in tecnologia e digitale, alla posizione di primo piano in ambito ESG e ad un modello operativo snello che ha già più volte dimostrato di saper evolvere in modo proattivo anticipando le nuove dinamiche di mercato.

Il Gruppo ha dimostrato di essere una macchina operativa di successo, raggiungendo sistematicamente i propri obiettivi. Inoltre, il mutato scenario dei tassi, la capacità della Banca di gestire i costi con forte attenzione e flessibilità e il massivo deleveraging realizzato rappresentano il volano per un'ulteriore crescita, anche in un contesto di grande complessità come quello attuale.

Intesa Sanpaolo si distingue da tempo per il proprio ruolo in ambito ESG, in cui è tra le best practice globali sulla componente sociale, e ambisce a rafforzare tale leadership su tutte le dimensioni del paradigma ESG. Il Gruppo continuerà ad operare a supporto della collettività, con particolare attenzione alle categorie più in difficoltà, allo stesso tempo rinnovando l'impegno Net-Zero, supportando la transizione energetica al fine di contemperare le esigenze ambientali e sociali.

Il Gruppo ha l'ambizione di essere un Wealth Management, Protection & Advisory leader nel panorama europeo, caratterizzato da Zero-NPL, dalla forte spinta digitale e dal focus sulle commissioni, continuando allo stesso tempo ad eccellere in ambito ESG e offrendo la migliore esperienza professionale per le proprie persone.

Con il Piano d'Impresa 2022-2025, la Banca, oltre ad offrire la migliore esperienza professionale per le proprie persone, si è posta l'obiettivo di continuare a generare valore per tutti gli stakeholder e allo stesso tempo costruire una banca profittevole, innovativa e sostenibile.

Nel corso del 2023 è proseguito lo sviluppo delle principali iniziative industriali del Piano d'Impresa 2022-2025 (si veda il Bilancio 2023, pag. 46), i cui obiettivi verranno conseguiti attraverso una strategia imperniata su quattro cardini fondamentali (i "Pillar" del Piano) e sviluppata grazie alla qualità delle persone che compongono la Banca:

- **Massivo de-risking upfront, abbattendo il costo del rischio:**  
Intesa Sanpaolo ha sempre gestito proattivamente e prudentemente il proprio portafoglio di rischi, superando indenne le diverse crisi degli ultimi anni. Con il Piano d'Impresa 2022-2025 il Gruppo persegue una strategia strutturale di de-risking, già significativamente avviata nel precedente Piano di Impresa, collocandosi tra i migliori in Europa per ratio e stock di crediti deteriorati (Zero-NPL Bank), con un conseguente netto calo del Costo del rischio.
- **Riduzione strutturale dei costi grazie alla tecnologia:**  
Intesa Sanpaolo è già un operatore di riferimento nell'efficienza operativa e nella gestione dei costi, grazie ad un costante presidio e alla forte flessibilità che hanno portato la Banca a essere molto efficiente, pur mantenendo un significativo livello di investimenti a supporto della crescita. La prossima sfida sarà quella di rafforzare ulteriormente il vantaggio competitivo nella gestione dei costi e diventare leader assoluto nel panorama europeo per efficienza operativa.
- **Crescita delle commissioni, grazie a Wealth Management, Protection & Advisory:**  
Intesa Sanpaolo ha già conseguito una leadership nel panorama europeo nel Wealth Management, Protection & Advisory, con un crescente focus sul business commissionale, grazie a fabbriche prodotte di proprietà distintive nell'asset management, l'assicurazione vita e la protezione, acquisizioni strategiche selettive in mercati selezionati, partnership dedicate nel business dei pagamenti ed un network internazionale consolidato. Per rafforzare ulteriormente la leadership nel Wealth Management, Protection & Advisory, Intesa Sanpaolo continuerà a far leva sulle competenze distintive acquisite e su una rete di specialisti di prodotto altamente qualificata, investendo in strumenti e piattaforme dedicati per offrire alla Clientela un'offerta innovativa e un livello di servizio altamente personalizzato.
- **Forte impegno ESG, con una posizione ai vertici mondiali per impatto sociale e grande focus sul clima:**  
Per gli approfondimenti rispetto alle aree di intervento in ambito ESG si veda pag. 266.

Nell'orizzonte di Piano 2022-2025, Intesa Sanpaolo continuerà a generare valore per tutti i suoi stakeholder, rispettando ancora una volta gli impegni presi con i propri azionisti e le proprie persone e contribuendo allo sviluppo economico, sociale e ambientale del Paese.

Tali obiettivi sono illustrati nelle diverse sezioni del documento, unitamente ai progressi raggiunti nel 2023. Tra questi figurano:

Stakeholder	Benefici	Risultati 2023	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Azionisti	Risultato netto Dividendi	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 7,7mld di euro di Risultato netto nel 2023 (+76% vs 2022<sup>(*)</sup>)</li> <li>■ 5,4mld di euro di dividendi cash per il 2023, pari ad un cash payout ratio del 70%<sup>(**)</sup> e 12% di dividend yield<sup>(***)</sup> + buyback equivalente a ~55pb del CET1 ratio che si intende lanciare a giugno 2024<sup>(****)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ &gt;€5mld di Risultato netto nel 2022, €6,5mld nel 2025</li> <li>■ &gt;€22mld distribuiti agli Azionisti per il periodo 2021-2025 (payout ratio annuale del 70%, combinato con un addizionale buyback pari a €3,4mld nel 2022)</li> </ul>
Famiglie e imprese	Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale	~60,4mld di euro (141,8 dal 2022) di cui ~40,3mld in Italia (98,7 dal 2022)	~€328mld di cui €285mld in Italia
Dipendenti	Spese del personale	~7,0mld di euro (13,7 dal 2022)	~€26,5mld
Fornitori	Acquisti e investimenti	~4,4mld di euro (8,9 dal 2022)	~€17mld
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	~4,6mld di euro (7,8 dal 2022)	~€15mld

<sup>(\*)</sup> Riesposto per l'applicazione dell'IFRS 17 e dell'IFRS 9 da parte delle società assicurative del Gruppo.

<sup>(\*\*)</sup> Come previsto nel Piano di Impresa 2022-2025. €2,6mld pagati come interim dividend il 22.11.23.

<sup>(\*\*\*)</sup> Basato sul Prezzo medio del titolo ISP nel 2023. Soggetto all'approvazione degli azionisti.

<sup>(\*\*\*\*)</sup> Soggetto all'approvazione della BCE e degli azionisti.

## PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO

### PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA<sup>(1)</sup>

L'esercizio 2023 si è chiuso con un utile netto consolidato in crescita di oltre il 76% a 7.724 milioni. Il miglioramento è stato sostenuto dal positivo andamento della gestione operativa, in particolare dal lato dei ricavi, e dalle diminuite rettifiche di valore su crediti, pressoché dimezzatesi rispetto al 2022. Nel corso di quell'esercizio si erano infatti registrate, da un lato, appostazioni relative al rischio, principalmente di credito, verso Russia e Ucraina per complessivi 1.415 milioni al lordo dell'effetto fiscale; dall'altro, rettifiche su crediti in bonis per 1.174 milioni lordi, che includevano componenti riferite a management overlay e ad azioni di de-risking, solo parzialmente mitigate da riprese sugli overlay a presidio della vulnerabilità delle moratorie (721 milioni).

Dal lato dei ricavi, i proventi operativi netti sono saliti a 25.138 milioni (+17,2% rispetto al 2022), trainati dal positivo andamento degli interessi netti. Questi ultimi sono cresciuti del 54,2% a 14.646 milioni, sostenuti in particolare dall'intermediazione con clientela e dagli interessi sulle attività finanziarie in portafoglio. La dinamica degli interessi netti ha più che compensato le flessioni evidenziate da altre voci di ricavo. Le commissioni nette sono diminuite del 4% a 8.558 milioni, condizionate dalla volatilità dei mercati; il risultato dell'attività assicurativa è rimasto sostanzialmente stabile a 1.666 milioni (-0,5%); il risultato netto delle attività e passività finanziarie al fair value ha registrato una contrazione del 78,4% a 298 milioni, da leggersi congiuntamente all'incremento del margine di interesse con riferimento all'operatività in certificates; gli altri proventi/oneri operativi netti si sono ridotti a -30 milioni (-32 milioni nel 2022), in virtù di aumentati utili delle partecipazioni valutate al patrimonio netto.

Nel contesto inflattivo che ha caratterizzato il 2023, i costi operativi sono saliti del 3,6% a 11.329 milioni. In dettaglio, le spese per il personale si sono incrementate del 3,5% a 6.981 milioni: al loro interno gli effetti positivi della riduzione degli organici medi hanno solo parzialmente compensato gli adeguamenti retributivi scaturenti dal rinnovo del contratto nazionale collettivo. Le spese amministrative sono risultate parimenti in aumento del 3,1% a 3.002 milioni, seppur con andamenti contrapposti fra le diverse voci. Anche gli ammortamenti hanno registrato una crescita del 5,2% a 1.346 milioni che ha interessato in particolare la componente riferita alle immobilizzazioni immateriali, essenzialmente investimenti in tecnologia.

<sup>(1)</sup> I commenti, se non diversamente specificato, sono basati sui dati degli schemi riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2023 del Gruppo Intesa Sanpaolo. Si segnala che, pur a fronte dell'applicazione, a partire dal 1° gennaio 2023, dell'IFRS 17 Contratti assicurativi e dell'IFRS 9 Strumenti finanziari (in seguito al termine del regime di "Deferral Approach") da parte delle compagnie assicurative del Gruppo, negli schemi riclassificati è stata assicurata continuità di rappresentazione rispetto all'impostazione adottata negli esercizi precedenti, sia per le poste di Stato patrimoniale che per quelle di Conto economico. Coerentemente con la modifica, nei prospetti contabili consolidati, dei dati di raffronto in seguito all'applicazione retrospettiva dei due principi a far data dal 1° gennaio 2022, anche i dati comparativi degli schemi riclassificati risultano riesposti in termini omogenei. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al Bilancio Consolidato 2023 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

La descritta dinamica dei ricavi e dei costi ha determinato un miglioramento del 31,4%, a 13.809 milioni, del risultato della gestione operativa mentre il cost/income è sceso di quasi 6 punti percentuali, dal 51% al 45,1%.

Le rettifiche di valore nette su crediti si sono più che dimezzate a 1.529 milioni, dai 3.113 milioni del 2022 che includevano, tra gli altri, gli effetti valutativi delle esposizioni verso Russia e Ucraina per 1.298 milioni (nel 2023 sono state invece contabilizzate riprese per complessivi 206 milioni).

Il conto economico consolidato del 2023 ha inoltre registrato:

- altri accantonamenti netti e rettifiche di valore nette su altre attività per 570 milioni (270 milioni nel 2022). L'incremento ha riguardato sia gli altri accantonamenti netti (al fondo per rischi ed oneri), passati da 106 milioni a 256 milioni (dei quali 114 milioni, aggiuntivi rispetto agli 80 milioni già accantonati a dicembre 2022, effettuati in sede di consolidamento della partecipata Banca Intesa Russia al fine di azzerare il contributo patrimoniale della stessa al bilancio consolidato a fronte dell'utile maturato nell'esercizio), sia le rettifiche di valore nette su altre attività, salite da 164 milioni a 314 milioni, che includono 117 milioni per valutazioni del rischio di credito relativo a titoli in portafoglio nonché alcune componenti contabilizzate nel quarto trimestre in ottica di de-risking;
- altri proventi netti (voce nella quale sono inclusi utili e perdite realizzati su investimenti, partecipazioni e attività finanziarie al costo ammortizzato diverse dai crediti, nonché proventi ed oneri non strettamente correlati alla gestione operativa) per 348 milioni (202 milioni nel 2022). Nella voce figurano plusvalenze per 116 milioni dalla cessione a Nexi del ramo acquiring di PBZ Card e per 192 milioni dalla cessione della partecipazione in Zhong Ou Asset Management.

In seguito a tali appostazioni il risultato corrente lordo si è attestato a 12.058 milioni, in crescita del 64,6%.

L'evoluzione della base imponibile ha dato luogo ad un aumento delle imposte sul reddito a 3.438 milioni (+65,3%), pur avendo beneficiato di 352 milioni in seguito all'iscrizione di imposte anticipate relative a perdite pregresse della ex UBI Banca. Al netto delle imposte sono stati inoltre rilevati oneri di integrazione e incentivazione all'esodo per 222 milioni (140 milioni nel 2022), unitamente ad effetti economici negativi dell'allocatione dei costi di acquisizione per -161 milioni (-146 milioni nel 2022).

Continua ad essere rilevante, seppur in diminuzione, l'importo degli oneri finalizzati a mantenere la stabilità del sistema bancario: 485 milioni (706 milioni al lordo dell'effetto fiscale) rispetto ai 576 milioni (836 milioni al lordo dell'effetto fiscale) registrati nel 2022.

Con riferimento agli aggregati patrimoniali, al 31 dicembre 2023 i finanziamenti verso clientela hanno totalizzato 429,5 miliardi, in riduzione del 3,9% rispetto a dodici mesi prima. L'andamento è stato determinato dai crediti di natura commerciale, diminuiti del 4,2% a 402,1 miliardi: il comparto ha infatti risentito del rialzo dei tassi di interesse che ha frenato la domanda, sia dal lato delle imprese, sia da parte delle famiglie, in particolare con riferimento ai finanziamenti a medio-lungo termine. In virtù delle continue azioni di de-risking, i crediti deteriorati netti sono scesi al di sotto dei 5 miliardi (-9,7%) mentre la loro incidenza è rimasta stabile al 2,3% in termini lordi e all'1,2% in termini netti<sup>(2)</sup>. La loro copertura è migliorata al 49,8%, dal 48,4% di fine 2022.

Dal lato della provvista, a fine 2023 la raccolta diretta bancaria del Gruppo si presentava in crescita del 5,6% a 576,1 miliardi. Rispecchiando la tendenza in atto a livello di sistema e nonostante la ripresa intervenuta nel quarto trimestre, i conti correnti hanno evidenziato una diminuzione del 5,8% a 407,9 miliardi; la loro dinamica è stata ampiamente compensata dalla positiva evoluzione delle obbligazioni, salite del 49,6% a 78,3 miliardi, in virtù di un importante piano di funding che ha permesso al Gruppo di rafforzare i buffer disponibili rispetto ai requisiti MREL. È risultata parimenti in progresso anche l'altra raccolta (+41,2% a 62,4 miliardi), in particolare quella valutata al fair value, per la quasi totalità rappresentata da certificati di investimento (+80,4% a 29,9 miliardi).

La raccolta diretta assicurativa si è confermata sostanzialmente stabile a 172,7 miliardi (-0,5% rispetto a dicembre 2022). Al positivo andamento delle passività assicurative (+1,9% a 119,8 miliardi) si sono contrapposte le riduzioni delle passività finanziarie designate al fair value (-5,1% a 51,4 miliardi), integralmente rappresentate da contratti di investimento unit linked, e dell'altra raccolta assicurativa al costo ammortizzato (-22,6% a 1,5 miliardi), nella quale sono incluse le passività subordinate.

La raccolta indiretta ha chiuso il 2023 con uno stock di 722,2 miliardi, in progresso del 10%. L'evoluzione è stata trainata in primis dalla raccolta amministrata, salita del 22,8% a 278,2 miliardi; il risparmio gestito si è invece attestato a 444 miliardi, evidenziando una ripresa del 3,2%, essenzialmente concentrata nel quarto trimestre in virtù del buon andamento dei mercati.

In uno scenario di generale preoccupazione per il protrarsi del conflitto fra Russia e Ucraina e per l'aggravamento delle tensioni nella regione mediorientale, caratterizzato da prospettive di moderato rallentamento dell'economia

<sup>(2)</sup> In base alla definizione EBA, al 31 dicembre 2023 l'incidenza dei crediti deteriorati è diminuita all'1,8% in termini lordi ed allo 0,9% in termini netti (1,9% e 1% a fine 2022).

reale, da attesi progressi nella riduzione dell'inflazione e da auspiccate riduzioni dei tassi, viene richiesto un presidio sempre più attento dei fattori che consentono di perseguire una redditività sostenibile: elevata liquidità, capacità di funding, basso leverage, adeguata patrimonializzazione e prudenti valutazioni delle attività.

A fine 2023 le attività liquide del Gruppo ammontavano a 307 miliardi, di cui 202 miliardi (al netto haircut) prontamente disponibili. Entrambi gli indicatori regolamentari – Liquidity Coverage Ratio e Net Stable Funding Ratio – risultano ampiamente rispettati. Al 31 dicembre 2023 le operazioni di finanziamento con BCE per ottimizzare il costo del funding e supportare gli investimenti delle aziende clienti erano in essere per 45 miliardi.

Le fonti di raccolta sono stabili e ben diversificate, con la raccolta diretta bancaria da clientela (inclusi i titoli emessi) costituita per il 78% dalla componente retail.

Nel 2023 la raccolta a medio lungo termine wholesale è stata di 22,4 miliardi, nel cui ambito figurano operazioni benchmark di Tier 2 per un miliardo di euro, di green senior non-preferred per 2,25 miliardi di euro e 600 milioni di sterline, di green senior preferred per 2,25 miliardi di euro, di social senior preferred per 750 milioni di sterline, di senior preferred per 5,5 miliardi di euro e 4,25 miliardi di dollari, di senior non-preferred per 1,5 miliardi di dollari, di obbligazioni bancarie garantite per 1,25 miliardi di euro e di Additional Tier 1 per 1,25 miliardi di euro (per il 91% collocate presso investitori esteri).

Il leverage ratio al 31 dicembre 2023 era pari al 5,8%.

La patrimonializzazione del Gruppo si mantiene elevata e largamente superiore ai requisiti regolamentari. A fine 2023 – deducendo dal capitale 2,6 miliardi di acconto dividendi 2023 pagati a novembre 2023 e 2,8 miliardi di saldo dividendi 2023 proposto, il Common Equity Tier 1 ratio (ovvero il rapporto tra il Capitale primario, Common Equity Tier 1, e il totale delle attività ponderate) è risultato pari al 13,7%.

Indicatori [mln di euro]	2023	2022
Finanziamenti verso clientela	429.540	446.854
Raccolta diretta bancaria	576.136	545.386
Raccolta diretta assicurativa	172.746	173.672
Patrimonio netto del Gruppo	63.963	61.103
Utile netto consolidato	7.724	4.379
Dividendi	5.408	3.046
Capitalizzazione media di borsa	45.144	38.433
Totale attività	963.570	974.587
Valore economico generato	25.903	20.655
Valore economico distribuito	-20.583	-16.196

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

## DETERMINAZIONE DEL VALORE ECONOMICO E SUA DISTRIBUZIONE

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

Il valore economico generato, nell'esercizio 2023 salito a 25,9 miliardi, è rappresentato dal Risultato netto della gestione finanziaria e assicurativa – che tiene dunque conto anche delle rettifiche di valore da deterioramento di crediti e di altre attività finanziarie – cui si aggiungono le quote di utili e perdite realizzati su partecipazioni e investimenti e gli altri proventi netti di gestione. Il valore economico generato esprime il valore della ricchezza prodotta, in massima parte distribuito tra le controparti (Stakeholder) con le quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nell'operatività quotidiana. In dettaglio:

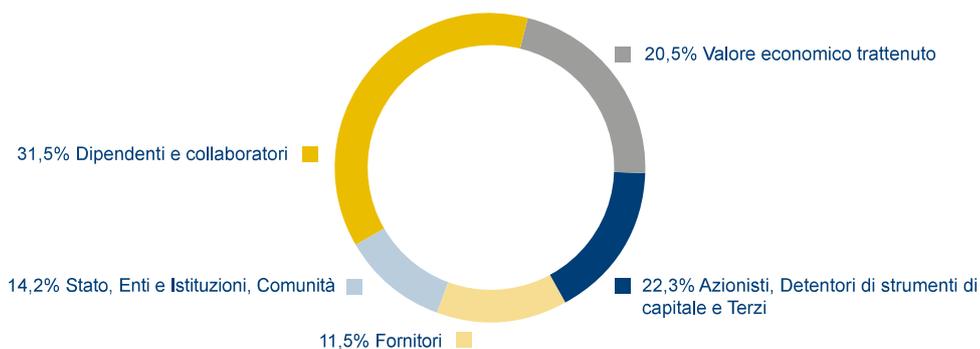
- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato del 32% del valore economico generato, per un totale di circa 8,2 miliardi. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari, i compensi corrisposti ai consulenti finanziari della Divisione Private e la quota, riferita alle spese per il personale, dei costi per servizi assicurativi derivanti dai contratti assicurativi emessi;

- i fornitori sono stati destinatari del 12% del valore economico generato, per un importo di 3 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- Stato, Enti e Istituzioni e Comunità hanno potuto contare su un afflusso di risorse pari a circa 3,7 miliardi, equivalente al 14% del valore economico generato, riferibili per 1,2 miliardi ad imposte indirette e tasse, e per oltre 700 milioni a tributi ed oneri riguardanti il sistema bancario, rappresentati dai contributi versati ai fondi di risoluzione e garanzia. Numerose sono state inoltre le iniziative in ambito sociale e culturale e gli interventi effettuati anche a valere sui Fondi di beneficenza e per erogazioni a carattere sociale e culturale;
- agli Azionisti, ai detentori degli strumenti di capitale e ai terzi è stato destinato oltre il 22% del valore economico generato, per un ammontare complessivo prossimo a 5,8 miliardi, prevalentemente riconducibile ai dividendi. In particolare, il dividendo a saldo proposto è pari a 2.779 milioni che vanno a sommarsi ai 2.629 milioni di acconto pagati nel novembre 2023, per un totale di 5.408 milioni a valere sull'utile 2023. Per ulteriori dettagli sul punto si rimanda alle Proposte all'Assemblea del Bilancio d'esercizio di Intesa Sanpaolo S.p.A.

Il restante ammontare del valore economico generato, 5,3 miliardi, è stato trattenuto dal sistema impresa ed è prevalentemente costituito da rettifiche/riprese di valore e accantonamenti, imposte anticipate e differite e dall'utile consolidato destinato a riserva.

### RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2023

VALORE ECONOMICO	Milioni di euro	
<b>VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>25.903</b>	<b>100,0%</b>
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	<b>-20.583</b>	<b>79,5%</b>
Dipendenti e collaboratori	-8.164	31,5%
Fornitori	-2.965	11,5%
Stato, Enti e Istituzioni, Comunità	-3.677	14,2%
Azionisti, Detentori di strumenti di capitale e Terzi	-5.777	22,3%
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	<b>5.320</b>	<b>20,5%</b>



# Integrità nella condotta aziendale

## I TEMI RILEVANTI

Lotta alla corruzione	101
Contrasto al riciclaggio	103
Rispetto della normativa fiscale	104
Tutela della libera concorrenza	108
Rispetto della privacy e protezione dei dati	109
Rispetto delle norme giuslavoristiche	111
Le attività di audit	113
Contenzioso e sanzioni	114

## LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo riconosce che l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni ricopre un significativo rilievo, anche dal punto di vista strategico e, pertanto, agisce nella convinzione che il rispetto delle regole e la correttezza negli affari (lotta alla corruzione attiva e passiva, contrasto al riciclaggio, rispetto della normativa fiscale, tutela della libera concorrenza, rispetto della privacy e delle norme che regolano i rapporti di lavoro) costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia e la trasparenza. Intesa Sanpaolo ritiene, infatti, che il rispetto delle regole favorisca la creazione e il mantenimento di un contesto economico competitivo e la tutela dei diritti dei clienti. La consapevolezza e diffusione della cultura dell'etica e dei diritti umani tra le persone del Gruppo, i propri partner commerciali e portatori d'interesse può tradursi in un contributo concreto per lo sviluppo del territorio e della comunità. Il Gruppo è impegnato infatti nel perseguire gli obiettivi aziendali con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti, prevedendo standard elevati di compliance per tutte le persone del Gruppo.

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2023
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 88.485 persone del Gruppo formate (94,4% del totale)</li> <li>■ 387.721 ore erogate</li> </ul> La formazione su anticorruzione e antiriciclaggio è obbligatoria e segue cicli pluriennali, anche secondo le prescrizioni locali
	Sanzioni disciplinari per corruzione nei confronti di persone del Gruppo	■ 0
	Licenziamenti per corruzione	■ 0
	Consulenze e clearing interni su operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione	■ 500
	Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Concluso nel 2023, con il coinvolgimento di numerose strutture del Gruppo, il primo dei due audit programmati ai fini del mantenimento della certificazione UNI ISO 37001:2016 Anti-bribery management systems, che ha validità sino a maggio 2025</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE E RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2023
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 60.152 persone del Gruppo formate (64,2% del totale)</li> <li>■ 1.340.265 ore erogate</li> </ul>
	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sono state richieste consulenze e clearing per 121 iniziative, di cui 19 consulenze e 80 clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti); le rimanenti sono ancora in corso</li> </ul>
Rispetto della privacy e protezione dei dati	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 76.405 persone del Gruppo formate (81,5% del totale)</li> <li>■ 117.319 ore erogate</li> </ul>
	Casi di perdita o furto di dati della clientela	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Italia valutati 142 casi, per 133 dei quali non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notifica all'Autorità Garante. Per i restanti 9 casi si è proceduto con la notifica all'Autorità Garante e, per 2 di essi, si è anche provveduto alla notifica agli interessati. Nel perimetro estero UE valutati 87 casi di presunta violazione di dati personali, per 77 dei quali i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, i restanti 10 casi sono stati riportati alle Autorità locali</li> </ul>
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 76.932 persone del Gruppo formate (82,1% del totale)</li> <li>■ 1.567.128 ore erogate</li> </ul>
Attività di audit	Audit ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Svolti 7 audit rientranti nell'ambito del Programma ESG oltre a 3 verifiche "ESG related" (focalizzate principalmente su altri aspetti, ma che includono anche analisi su temi ESG)</li> </ul>
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 30 segnalazioni sul canale ordinario di capogruppo, di cui 1 giudicata non pertinente; per 29 sono stati avviati specifici accertamenti. In aggiunta, sui canali whistleblowing attivi nelle Banche Estere del Gruppo sono pervenute 8 segnalazioni, di cui 4 giudicate non pertinenti</li> </ul>

## POLITICHE AZIENDALI

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

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

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

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

## LOTTA ALLA CORRUZIONE

Il Codice Etico di Gruppo prevede che gli obiettivi aziendali siano perseguiti con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti. A tal fine il Gruppo riconosce il rilievo strategico dell'attività volta a garantire l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni; sono definiti standard elevati di compliance per tutte le persone del Gruppo, sanciti in primis dal Codice Etico e dal Codice di Comportamento. Si stabilisce, inoltre, che Intesa Sanpaolo si ispira alle Linee Guida dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e ai principi anticorruzione statuiti dalle Nazioni Unite. Il Gruppo si impegna altresì a contribuire alla lotta contro la corruzione, applicando il principio di "tolleranza zero" e adottando la massima coerenza e trasparenza dei comportamenti aziendali, prevenendo laddove possibile le situazioni di conflitto di interesse anche solo potenziale. Il Gruppo si è dotato, nel tempo, di rigorose procedure interne e di specifiche Linee Guida per la prevenzione del rischio di commissione di reati di corruzione.

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

Il D. Lgs. 231/01 (Decreto) prevede un regime di responsabilità amministrativa delle Società per alcuni reati o illeciti specificamente individuati, commessi nel loro interesse o vantaggio. Intesa Sanpaolo si è da tempo dotata del Modello di organizzazione, gestione e controllo che definisce i principi di controllo e di comportamento da adottare per ridurre il rischio di commissione dei reati o illeciti previsti dal Decreto, tra i quali la corruzione e i reati ambientali.

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

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

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

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

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

Ferma restando l'autonoma responsabilità di ciascuna società di diritto italiano del Gruppo in ordine all'adozione e all'efficace attuazione di un proprio Modello, Intesa Sanpaolo nell'esercizio della sua funzione di Capogruppo impartisce criteri e direttive di carattere generale e verifica la rispondenza dei Modelli delle società a tali criteri e direttive. Nel corso del 2023 la Capogruppo ha aggiornato il Modello per tenere conto delle recenti evoluzioni normative ed in particolare del D.Lgs. 24/2023 che, in attuazione della Direttiva (UE) 2019/1937, ha disciplinato in modo organico i sistemi interni di segnalazione (c.d. whistleblowing) e modificato il D.Lgs. 231/2001, rinviando alle disposizioni del citato Decreto per quanto riguarda i canali di segnalazione interna, il divieto di ritorsione e il sistema disciplinare. Sono in corso le attività di aggiornamento del Modello da parte delle società italiane del Gruppo.

Al fine di consentire all'OdV una visione d'insieme sulla pianificazione dei controlli, la funzione Compliance raccoglie annualmente dalle strutture preposte i piani delle attività sulle aree sensibili e li integra nel Piano delle Verifiche 231. L'OdV, sulla scorta di tale documento, valuta l'adeguatezza del programma di verifiche ed elabora eventuali azioni di rafforzamento.

I responsabili delle unità organizzative coinvolte nei processi sensibili ai sensi del Decreto, mediante un processo di autodiagnosi complessivo sull'attività svolta, attestano l'attuazione del Modello. Infine, è assicurata una costante attenzione alla formazione e diffusione della cultura di compliance: a tal riguardo è stato rivisto il corso di formazione a distanza il cui rilascio, pianificato nel triennio 2022-2024, è in corso.

Le Linee Guida Anticorruzione di Gruppo, approvate dal Consiglio di Amministrazione, già adottate a partire dal 2017, individuano i principi, identificano le aree sensibili e definiscono i ruoli, le responsabilità e i macroprocessi per la gestione di tale rischio, rafforzando ulteriormente un quadro normativo interno già caratterizzato dalla presenza del Codice Etico, del Codice Interno di Comportamento di Gruppo e – per le società italiane del Gruppo – del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Le Linee Guida definiscono l'impegno a rispettare le disposizioni normative volte a contrastare la corruzione in ogni sua forma, ove per corruzione si intende l'offerta o l'accettazione, in via diretta o indiretta, di denaro o altra utilità in grado di influenzare il ricevente, al fine di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa. In coerenza con le best practice internazionali, il Gruppo non tollera:

- alcun tipo di corruzione, in qualsiasi forma, modo o giurisdizione essa si manifesti, neanche ove attività di tal genere dovessero essere eventualmente ammesse, tollerate o non perseguite ai sensi delle normative vigenti nei Paesi in cui il Gruppo opera;
- qualsiasi condotta avente ad oggetto l'offerta o l'accettazione di denaro o altra utilità – direttamente o indirettamente – con l'obiettivo di indurre o premiare l'esecuzione di una funzione/attività o l'omissione della stessa.

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

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

Il 29 settembre 2023 il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo ha approvato l'aggiornamento delle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo con le seguenti previsioni: aggiornamento delle fonti normative esterne e inserimento delle più importanti fonti di "soft law"<sup>(3)</sup>; affinamenti del processo attraverso il quale vengono individuate le aree a maggior rischio; inclusione nelle erogazioni soggette alla disciplina delle Linee Guida anche dell'adesione ad attività associative che di fatto sono assimilabili per rischio alle beneficenze; inserimento di un focus sui "Business Introducers"<sup>(4)</sup>, con ulteriori specifiche cautele, in considerazione dei maggiori rischi collegati a tale fattispecie; integrazione delle attività svolte dalla Direzione Centrale Anti Financial Crime; inserimento di uno specifico riferimento a quanto previsto dalla norma Iso 37001 relativamente alla necessità di acquisire periodiche dichiarazioni di impegno al rispetto delle Linee Guida da parte dei componenti il Consiglio di Amministrazione e dei Dirigenti apicali della Capogruppo; introduzione della facoltà in capo al Responsabile Anticorruzione di Gruppo di autorizzare deroghe a talune disposizioni contenute nelle Linee Guida in specifiche operazioni/situazioni caratterizzate da limitati rischi di corruzione. Nel corso del 2023 è proseguita la verifica di coerenza della normativa interna di dettaglio ai principi generali definiti nelle Linee Guida Anticorruzione, al fine di procedere al necessario allineamento, e l'analisi dei presidi anticorruzione effettivamente in essere nelle singole aree a maggior rischio, al fine di individuare eventuali interventi di rafforzamento. In particolare, sono state aggiornate le normative di processo in tema di: Regole per la gestione degli omaggi e delle spese di rappresentanza con l'adozione da parte della Capogruppo dell'applicativo informatico "Registro Omaggi"; Gestione patrimonio immobiliare e Immobili e Patrimonio Artistico - Gestione amministrativa Immobili, in particolare per quanto concerne la vendita e gestione - locazione/comodato - di immobili per finalità sociali (progetto "Immobili per il bene"); Cessione beni mobili, in particolare per quanto concerne modalità, strumenti e tempistiche dei controlli anticorruzione sui beneficiari degli interventi nell'ambito dell'iniziativa "Donare per non sprecare".

<sup>(3)</sup> Nelle fonti di "soft law" sono presi in considerazione gli orientamenti espressi da Gruppi di lavoro internazionali e Autorità dedicate a vario titolo alla prevenzione del fenomeno della corruzione (fra cui: Group of States against Corruption (GRECO) – Consiglio d'Europa; Working Group on Bribery in International Business Transactions – OECD; Autorità Nazionale Anticorruzione – Italia; Department of Justice – USA; Serious Fraud Office – Regno Unito; Agence Française Anticorruption – Francia).

<sup>(4)</sup> Per "Business Introducers" si intendono soggetti terzi che, mettendo in contatto il Gruppo con clientela potenziale o esistente, promuovono lo sviluppo delle attività del Gruppo nell'ambito dei servizi bancari, finanziari e assicurativi, ad esclusione di coloro che svolgono attività di sviluppo commerciale o collocamento di prodotti/servizi del Gruppo e che sono sottoposti a specifiche discipline o forme di vigilanza nelle proprie giurisdizioni (in Italia, ad esempio, le Banche e gli altri intermediari collocatori di prodotti d'investimento, i Consulenti Finanziari, gli Agenti in Attività Finanziaria, i Mediatori Creditizi, gli Intermediari Assicurativi).

Intesa Sanpaolo aveva già ottenuto a maggio 2022 il rinnovo della certificazione UNI ISO 37001:2016 Anti-bribery management systems, che costituisce lo standard internazionale in materia, con ampliamento del perimetro che comprende le entità del Gruppo incluse nel risk assessment di Compliance e di Anti Financial Crime. In particolare, la certificazione ha validità sino a maggio 2025 (subordinatamente a due audit di mantenimento) e riguarda Intesa Sanpaolo (incluse le filiali estere), le entità bancarie e le principali realtà finanziarie e assicurative. Nel corso del 2023 è stato concluso il primo dei due audit di mantenimento (il successivo è previsto per il 2024) che ha compreso diverse sessioni di verifica che hanno coinvolto Direzioni Centrali di Capogruppo, Direzioni Regionali della Divisione Banca dei Territori, Filiali italiane di dette Direzioni Regionali e una filiale estera, nonché un campione di cinque società italiane ed estere.

In corso d'anno sono state evase dalla Direzione Centrale Anti Financial Crime 500 pratiche tra consulenze e clearing aventi ad oggetto specifiche operazioni nelle aree a maggior rischio corruzione, con particolare riferimento ai temi di acquisto, gestione e cessione di partecipazioni e altri asset, beneficenze, sponsorizzazioni, rapporti con fornitori, assunzione di personale e omaggi.

Nel corso del 2023 è proseguita l'erogazione del corso e-learning rilasciato nei confronti delle persone del Gruppo operanti nelle società italiane e nelle filiali estere. In particolare, sono resi disponibili e in corso di erogazione gli aggiornamenti in tema Anti-Bribery and Corruption per il perimetro Italia (piattaforma Apprendo) e per il perimetro Estero (piattaforma LEA) aventi per oggetto il richiamo dei principali obblighi generali e degli adempimenti specifici previsti dalla normativa interna in materia di Anticorruzione.

Non risultano casi di provvedimenti disciplinari connessi a episodi di corruzione. Non si registrano sanzioni significative per non conformità a leggi o regolamenti relativamente a corruzione.

## CONTRASTO AL RICICLAGGIO

Intesa Sanpaolo pone particolare attenzione al rispetto della normativa nazionale e internazionale volta a contrastare il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo, che riconosce come grave minaccia per l'economia legale con effetti destabilizzanti per il sistema bancario e si conforma al principio di collaborazione attiva nell'azione di prevenzione di tali fenomeni.

Nel rispetto delle previsioni normative del legislatore e delle Autorità di vigilanza di settore e ispirandosi agli standard internazionali contenuti nelle Raccomandazioni del GAFI (Gruppo di Azione Finanziaria Internazionale - Financial Action Task Force), il Gruppo ha adottato procedure, strumenti e controlli volti a mitigare il rischio di essere coinvolto, anche inconsapevolmente, in fatti di riciclaggio, finanziamento del terrorismo, violazione degli embarghi e della normativa armamenti.

Il sistema di governo del Gruppo per il contrasto ai fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo è basato su Linee Guida che costituiscono un quadro di riferimento sistematico e funzionale, improntato al principio di collaborazione attiva da parte del Gruppo nella prevenzione di tali attività illecite.

Sono attivi specifici processi e procedure in materia di obblighi di adeguata verifica della clientela, segnalazione delle operazioni sospette, conservazione e messa a disposizione di dati, informazioni e documenti, valutazione e gestione del rischio, controllo interno e garanzia di osservanza di tutte le disposizioni pertinenti per prevenire e impedire la realizzazione di operazioni connesse al riciclaggio, finanziamento del terrorismo, violazione degli embarghi e della normativa armamenti. Le Linee Guida e gli standard definiti dalla Capogruppo sono declinati e implementati presso le singole strutture operative in modo proporzionale alle caratteristiche e alla complessità dell'attività svolta, alle dimensioni e all'articolazione organizzativa, nel rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa locale e assicurando la condivisione delle informazioni a livello consolidato.

Sono da tempo attive procedure che consentono di effettuare controlli automatici sull'anagrafe del Gruppo e sulle transazioni al fine di mitigare il rischio di avere clienti iscritti nelle liste di soggetti sottoposti a restrizioni o congelamento dei propri beni (black list).

Nel 2023 la programmazione della Direzione Centrale Anti Financial Crime ha visto come prioritaria:

- la prosecuzione delle attività del programma pluriennale di complessiva rivisitazione e potenziamento dei presidi antiriciclaggio, embarghi, antiterrorismo ed anticorruzione a livello di Gruppo (Programma ENIF - Enabling Integrated anti Financial Crime);
- la prosecuzione del Programma di trasformazione digitale Compliance Next, attivato dall'Area di governo Chief Compliance Officer, al fine di implementare un portafoglio di interventi basati su tecnologie innovative per incrementare l'efficacia del presidio e l'efficienza dei principali processi di compliance;
- il supporto nelle iniziative di business del Piano di Impresa 2022-2025 al fine di assicurare ex ante il rispetto dei profili di conformità delle stesse con particolare riferimento alla creazione della nuova banca digitale Isybank e

allo sviluppo del private banking internazionale. In particolare, nel contesto del private banking internazionale si segnala che è in corso un piano di azione con scadenza finale 31 dicembre 2024 volto al rafforzamento dei presidi locali.

## RELAZIONI CON PARTITI E CON MOVIMENTI POLITICI

Le policy interne di Intesa Sanpaolo prevedono che partiti e movimenti politici non possono essere destinatari di erogazioni liberali e sponsorizzazioni. Per quanto concerne i finanziamenti a partiti politici, associazioni collaterali e singoli candidati, apposite regole precisano che l'unica forma di nuova concessione creditizia a loro favore, riservata alla competenza del Consiglio di Amministrazione, è costituita dall'anticipazione su base annuale della "contribuzione 2x1000" a fronte della cessione, da notificarsi ai sensi di legge, delle somme spettanti ai partiti a valere su tale forma di contribuzione. Nel 2023 Intesa Sanpaolo non ha concesso finanziamenti in tale ambito.

## RISPETTO DELLA NORMATIVA FISCALE

Nel rispetto del Codice Etico, il Gruppo – nella sua totalità – è impegnato a osservare principi improntati a valori di onestà e integrità nella gestione della variabile fiscale, al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera il Gruppo e al mantenimento di un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale, anche attraverso l'adesione ai regimi di cooperative compliance.

Intesa Sanpaolo riconosce l'importanza di contribuire alle comunità delle giurisdizioni in cui opera, pagando il giusto ammontare di tasse e per questo motivo pone particolare attenzione all'evoluzione della normativa fiscale sia domestica sia internazionale volta a contrastare i fenomeni di erosione fiscale e slittamento dei profitti, con l'impegno costante di rispettarne i principi. Il Gruppo ha rafforzato il sistema di controllo interno del rischio fiscale, denominato Tax Control Framework (TCF), rendendolo idoneo a presidiare il rilievo strategico del rischio fiscale e a soddisfare i requisiti di accesso al regime di adempimento collaborativo introdotto in Italia, ai sensi del D. Lgs. 128/2015 e, nella stessa ottica, ha aggiornato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai fini della responsabilità degli enti per i reati tributari, sancita dal decreto legislativo n. 231 del 2001, al fine di presidiare il rischio di frode fiscale. Il 10 dicembre 2018, Intesa Sanpaolo è stata ammessa dall'Agenzia delle Entrate al regime di Adempimento Collaborativo che decorre dal 2017, anno di presentazione dell'istanza. Nell'ambito di tale regime è possibile per Intesa Sanpaolo e l'Agenzia delle Entrate effettuare valutazioni congiunte sulle situazioni suscettibili di generare rischi fiscali attraverso contatti costanti e preventivi, volti a risolvere anticipatamente potenziali controversie.

Il Gruppo Intesa Sanpaolo in conformità alla bassa propensione al rischio fiscale, tramite l'implementazione del Tax Control Framework, intende assicurare il grado di risk appetite dichiarato nei Principi di condotta in materia fiscale, dotandosi di presidi idonei a gestire preventivamente il rischio fiscale [1], che assicurano nel tempo la conformità alle regole fiscali e tributarie dei Paesi dove opera e garantiscono l'integrità patrimoniale e reputazionale di tutte le Società del Gruppo. I principi sono parte integrante del Tax Control Framework, disegnato ed implementato in linea con gli standard OCSE. In particolare, sono stati stabiliti gli indirizzi per garantire un'uniforme gestione della fiscalità presso tutte le Società del Gruppo ispirati alle logiche di: (i) corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti, (ii) contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di operare in violazione di norme di natura tributaria ovvero in contrasto con i principi o con le finalità dell'ordinamento nelle diverse giurisdizioni in cui il Gruppo opera, sia per fattori esogeni (principalmente, l'incertezza interpretativa determinata dall'ambiguità o scarsa chiarezza delle norme tributarie) che per fattori endogeni (tipicamente, il non corretto e/o tempestivo adempimento di prescrizioni cogenti, la mancata rilevazione di novità normative che impattino sulla fiscalità del Gruppo, il compimento di operazioni che possano essere contestate dalle autorità fiscali come abusive).

I principi riportati nel documento sono i seguenti:

- Corporate Responsibility - Il Gruppo, in ottemperanza al principio di Corporate Responsibility, agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità nella gestione della variabile fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei Paesi in cui opera.
- Legalità - Il Gruppo persegue un comportamento orientato al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera e ad interpretazioni che consentano di gestire responsabilmente il rischio fiscale, così da essere in condizione di soddisfare gli interessi di tutti gli stakeholder e di garantire la propria positiva reputazione.
- Tone at the top - Il Consiglio di Amministrazione definisce i principi di condotta in materia fiscale di Gruppo e ne garantisce l'applicazione, assumendosi in tal modo la responsabilità di guidare la diffusione di una cultura aziendale improntata ai valori di onestà e integrità e al principio di legalità.

- **Relationship** - Il Gruppo in ragione del proprio ruolo di contribuente per le imposte proprie e di collaboratore dell'Amministrazione finanziaria per la fiscalità dei clienti, ritiene strategica una relazione evoluta, collaborativa e trasparente con l'autorità fiscale che garantisca a quest'ultima, tra l'altro, la piena comprensione dei fatti sottesi all'applicazione delle norme fiscali, incluse quelle riferibili alla predisposizione della documentazione di transfer pricing. In quest'ottica, Intesa Sanpaolo promuove l'adesione ai regimi di cooperative compliance delle società che integrano i requisiti previsti dalle discipline nazionali, al fine di realizzare forme di relazione rafforzata con le autorità fiscali. In caso di controversie fiscali insorte, il Gruppo valuta caso per caso le scelte disponibili, ricorrendo alla sede contenziosa solo se ritiene che le proprie posizioni, pur non condivise dall'autorità fiscale, siano fondate e ragionevoli.

Con l'adozione dei Principi, il Gruppo Intesa Sanpaolo si impegna a:

- rispettare le disposizioni atte a garantire prezzi di trasferimento per le operazioni infragruppo in linea con il principio di libera concorrenza, allineando, quanto più correttamente possibile, i redditi generati con i luoghi di creazione del rispettivo valore, evitando allocazione di ricavi o costi che possa generare evasione/elusione;
- evitare forme di pianificazione fiscale che possano essere giudicate aggressive da parte delle autorità fiscali ed in particolare non utilizzare, in modo artificioso ed al solo fine di diminuire il prelievo fiscale del Gruppo, Paesi inclusi nell'elenco dell'Unione Europea di giurisdizioni non cooperative a fini fiscali e nell'elenco dell'OCSE (anche "paesi black list"). L'eventuale presenza di entità del Gruppo in tali Paesi è motivata esclusivamente da ragioni di business;
- non proporre alla clientela prodotti e servizi che consentano di conseguire indebiti vantaggi fiscali non altrimenti ottenibili, prevedendo inoltre idonee forme di presidio per evitare il coinvolgimento in operazioni fiscalmente irregolari poste in essere dalla clientela;
- stabilire rapporti di cooperazione con le amministrazioni fiscali, ispirati alla trasparenza e fiducia reciproca e volti a prevenire i conflitti, riducendo quindi la possibilità di controversie. Per mitigare il rischio fiscale ed ottenere certezza preventiva sulle posizioni interpretative incerte, il Gruppo promuove la stipula di accordi con le autorità fiscali locali. Il Gruppo, per contro, non sottoscrive tax ruling che garantiscano regimi fiscali preferenziali o indebiti benefici fiscali;
- fruire di benefici e incentivi fiscali solo qualora siano in linea con gli obiettivi commerciali e con la sostanza economica delle operazioni di business sottostanti.

I Principi di condotta in materia fiscale sono adottati da Intesa Sanpaolo anche in qualità di Capogruppo e sono approvati e, ove necessario, per effetto di un mutamento sostanziale del contesto esterno e/o interno, aggiornati periodicamente dal Consiglio di Amministrazione, previa presentazione al Comitato Rischi e Sostenibilità e al Comitato per il Controllo sulla Gestione che ne valuta la relativa attuazione, con cadenza almeno annuale, attraverso la relazione periodica che rappresenta gli esiti del monitoraggio del Tax Control Framework e la valutazione e gestione degli eventuali rischi fiscali del periodo di imposta di riferimento. Su tale presupposto, i Principi sono pubblicati sul sito istituzionale di Intesa Sanpaolo e devono essere recepiti da tutte le Società del Gruppo, previa delibera dei propri organi con funzioni di supervisione strategica. L'interpretazione delle disposizioni contenute nei Principi di condotta in materia fiscale è rimessa alla Capogruppo che, attraverso la Funzione Fiscale, ne cura altresì l'aggiornamento.

Sono state inoltre approvate le Linee Guida per la gestione del rischio fiscale nell'ambito del regime di adempimento collaborativo con l'Agenzia delle Entrate che disciplinano i criteri e i processi che Intesa Sanpaolo deve adottare per garantire adeguatezza ed effettività al proprio Tax Control Framework, prescrivendo altresì gli opportuni processi di monitoraggio e la conseguente reportistica al Consiglio di Amministrazione, nonché le relative Regole.

Le tipologie di rischio fiscale che possono manifestarsi nell'ambito dei processi aziendali sono state individuate da Intesa Sanpaolo in:

- **Rischi fiscali di adempimento.** I rischi in esame sono di natura operativa e insistono sia sui processi di business (come rischi di non eseguire correttamente tutti i compiti operativi necessari a garantire la correttezza – in termini di completezza, accuratezza e tempestiva elaborazione – dei dati rilevanti ai fini fiscali), sia sui processi specifici di adempimento fiscale (dalla fase di raccolta dati, a quella della loro elaborazione, alla fase di predisposizione di dichiarazioni/versamenti delle imposte/comunicazioni all'Autorità fiscale). Le principali entità del Gruppo hanno condiviso, nel corso del 2023, nel contesto delle interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate nel regime di adempimento collaborativo, la mappa dei rischi fiscali di adempimento (opportunosamente aggiornata secondo un catalogo rischi condiviso in ambito associativo - ABI), evidenziando i presidi in essere e il grado di rischio residuo.
- **Rischi fiscali di natura interpretativa su operazioni/operatività routinaria.** Tale tipologia di rischi attiene all'incertezza sull'effettivo significato delle norme e sulla qualificazione dei casi di specie in rapporto alle fattispecie astratte e si manifesta nell'ambito dei seguenti processi: allineamento normativo, consulenze fornite alle strutture della Banca e scelte interpretative adottate nei processi di adempimento fiscale;

- Rischi fiscali di natura interpretativa su operazioni non routinarie. I rischi in esame sono quelli che si manifestano ogni qual volta vengano poste in essere operazioni/attività non routinarie, caratterizzate da oggettiva e qualificata incertezza in ordine al rischio di assumere interpretazioni non corrette o comunque contrarie ai principi e alle finalità dell'ordinamento tributario. Intesa Sanpaolo si è dotata di processi e procedure per la gestione del rischio fiscale, nel rispetto dei Principi di condotta in materia fiscale, che assicurino, tra l'altro:
  - la corretta attribuzione di ruoli, responsabilità e poteri a ciascun soggetto coinvolto, a qualsiasi titolo, nei processi con implicazioni fiscali in modo da assicurare una corretta gestione del rischio fiscale e minimizzare la possibilità di controversie;
  - il coinvolgimento della Funzione fiscale nelle decisioni di business. I processi di Intesa Sanpaolo devono assicurare un pieno e costante coinvolgimento della Funzione fiscale nelle decisioni di business, con l'obiettivo di favorire decisioni consapevoli in caso di rilevanza del rischio fiscale.
- Rischi di frode fiscale commessa da soggetti terzi. Ci si riferisce al rischio di incorrere in violazioni di norme tributarie in conseguenza di condotte fiscali fraudolente poste in essere da soggetti terzi (es. clienti, fornitori, altre controparti). Nel corso dell'anno 2023 non sono emersi elementi di rischio frode fiscale.

Per i rischi fiscali di natura interpretativa, attraverso le interlocuzioni preventive con l'Agenzia delle Entrate, svolte nell'ambito del regime di adempimento collaborativo per l'anno 2023, le principali entità del Gruppo sono pervenute ad una comune valutazione dei fatti sottesi ai rischi fiscali significativi. In esito alle interlocuzioni svolte, non risultano posizioni interpretative incerte. Per le interlocuzioni che ancora non si sono concluse, il Gruppo, per prevenire qualsiasi rischio, adotta la soluzione più cautelativa dal punto di vista fiscale.

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

Il Gruppo assicura che le funzioni fiscali coinvolte abbiano rilevanza organizzativa, risorse materiali e risorse umane adeguate al raggiungimento degli obiettivi, e che il relativo personale sia costantemente aggiornato, attraverso l'utilizzo di basi dati e fonti informative specialistiche aggiornate nonché iniziative di formazione periodiche. Inoltre, il Gruppo prevede per le funzioni diverse da quelle fiscali (sia di business che operative) attività di formazione periodiche su tematiche di particolare rilevanza e attualità.

Per garantire l'attuazione dei Principi, il Gruppo sostiene importanti investimenti in tecnologia volti ad adottare soluzioni digitali evolute finalizzate al presidio e all'efficientamento della gestione della fiscalità diretta e indiretta.

La Funzione Fiscale, nelle sue attività di gestione del rischio fiscale:

- fornisce assistenza e consulenza agli Organi societari e alle Funzioni di business chiamati ad approvare operazioni esposte a rischi fiscali;
- opera al fine di mantenere un efficace sistema di controllo interno in materia fiscale, garantendone il costante aggiornamento, nonché la capacità di intercettare i rischi derivanti dai cambiamenti che riguardano l'impresa, le normative e la prassi, anche tenendo conto degli orientamenti giurisprudenziali;
- assicura il monitoraggio del corretto ed efficace funzionamento dei processi fiscali e del rispetto della relativa normativa, individuando eventuali carenze ed errori e le necessarie azioni correttive;
- si coordina con le altre funzioni di controllo interno aziendale per garantire congruenza ed efficacia al sistema di controllo interno sul rischio fiscale, in ottemperanza alla normativa fiscale, agli obblighi imposti dal regime di adempimento collaborativo, alla Circolare 285 di Banca d'Italia e al Regolamento del Sistema dei Controlli Interni Integrato;
- comunica all'Agenzia delle Entrate, in modo tempestivo ed esauriente, le situazioni che comportano una esposizione al rischio fiscale "significativa", poiché superiore alla soglia condivisa, o "rilevante" ed è responsabile per il Gruppo delle interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate.

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

- adottano comportamenti conformi alle indicazioni ricevute dalla Funzione fiscale, con riferimento a fattispecie aventi rilevanza fiscale;
- informano prontamente le competenti funzioni aziendali circa mutamenti nell'operatività che possano comportare revisioni dei processi aziendali, affinché siano avviate le necessarie analisi su eventuali rischi fiscali e siano adottati presidi idonei a mitigarne gli effetti;

- eseguono le previste attività di presidio di primo livello nella gestione del rischio fiscale;
- sono responsabili dell'implementazione delle azioni individuate, di concerto con Controlli Fiscali, per mitigare i rischi fiscali che insistono sui processi di propria competenza.

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

- allineamento normativo, rivolto a monitorare la normativa esterna e a tradurla in linee guida, processi e procedure interne, attraverso:
  - le attività di identificazione nel continuo e interpretazione della normativa esterna applicabile alla Banca, tramite il monitoraggio continuativo delle fonti normative esterne e il consolidamento, in caso di evoluzioni normative, di un'interpretazione univoca e condivisa;
  - la valutazione dell'impatto delle norme applicabili sui processi e sulle procedure aziendali e conseguente proposizione di modifiche organizzative e procedurali finalizzate ad assicurare un adeguato presidio dei rischi di non conformità;
- consulenza e assistenza agli Organi aziendali e alle altre strutture della Banca e valutazione preventiva della conformità alla normativa vigente (clearing) di operazioni (routinarie e non routinarie), nuovi prodotti e servizi da avviare alla commercializzazione, progetti innovativi;
- interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate, nei casi in cui i valori di esposizione al rischio superino la soglia di materialità concordata. Se l'orientamento fiscale che Intesa Sanpaolo intende adottare non dovesse essere condiviso dall'Agenzia delle Entrate, la sua definitiva adozione deve essere approvata dal Consiglio di Amministrazione;
- monitoraggio del Tax Control Framework (Assurance): il presidio del rischio di non conformità si concretizza, oltre che in attività preventiva, nella verifica successiva dell'adeguatezza e dell'effettiva applicazione dei processi e delle procedure interne e degli adeguamenti organizzativi suggeriti per la sua prevenzione oltre che, più in generale, mediante il controllo dell'effettivo rispetto della normativa esterna e interna da parte delle strutture aziendali. L'attività di controllo sul Tax Control Framework è svolta dal Responsabile dell'Ufficio Controlli Fiscali sulla base di un piano di verifiche annuale e secondo le logiche previste dalle Linee Guida di Compliance di Gruppo e dal Regolamento del Sistema dei Controlli Interni Integrato;
- diffusione di cultura: il presidio del rischio fiscale si realizza anche attraverso la diffusione di una cultura aziendale improntata ai principi di onestà, correttezza e rispetto dello spirito e della lettera delle norme;
- flussi informativi verso gli Organi Sociali: con periodicità almeno annuale, il Consiglio di Amministrazione, il Comitato Rischi e Sostenibilità e il Comitato per il Controllo sulla Gestione ricevono dal Responsabile della Funzione fiscale tutte le informazioni relative alle principali politiche e scelte seguite in ambito fiscale, all'andamento delle interlocuzioni con l'Agenzia delle Entrate in sede di adempimento collaborativo, nonché in merito agli esiti delle attività di verifica, anche sull'adeguatezza del TCF, eseguite nel corso del periodo dal Responsabile dei controlli in materia fiscale. Il Responsabile della Funzione fiscale provvede, inoltre, a comunicare tempestivamente agli Organi Sociali le questioni e gli eventi di non conformità considerati di particolare rilevanza;
- processo di gestione del rischio fiscale di natura interpretativa: le attività di allineamento normativo e consulenza e clearing, nonché la predisposizione delle dichiarazioni fiscali comportano scelte interpretative sulla normativa applicabile. Nell'effettuare tali scelte, la Funzione fiscale deve valutare il grado di certezza della posizione che intende adottare. Ove l'interpretazione presenti un grado di incertezza elevato e abbia un impatto rilevante sull'operatività aziendale, la Funzione fiscale provvede a misurare l'esposizione al rischio fiscale, la cui assunzione viene deliberata, in funzione della relativa rilevanza, secondo le soglie approvative indicate nelle Linee Guida. Le metodologie di valutazione del grado di certezza dell'interpretazione e del relativo impatto sull'operatività della Banca e di determinazione del rischio fiscale sono definite da apposita normativa interna (Regole per la gestione del rischio fiscale nell'ambito del regime di adempimento collaborativo con l'Agenzia delle Entrate) e condivise fra la Funzione fiscale e, per quanto di competenza, con le strutture delle Aree di Governo Chief Compliance Officer e Chief Risk Officer.

Il Gruppo controlla i rischi fiscali, attraverso l'adozione del TCF, che include processi, procedure, regole di governance, attività di manutenzione nel continuo e testing, oltre che utilizzo di tecnologia a supporto della consistenza del dato che alimenta il calcolo delle imposte dovute per legge.

Il TCF consente di monitorare e misurare il rischio fiscale, avendo riguardo tanto alla conformità alla normativa tributaria (rischio di adempimento, gestito nelle mappe dei rischi - ove è evidenziato il rischio residuo), quanto all'incertezza che nasce dalla relativa applicazione (rischio interpretativo, gestito attraverso la specifica procedura che conduce alla misurazione di impatto e materialità dell'incertezza fiscale).

I rischi fiscali diffusi sul Gruppo - quali ad esempio la corretta applicazione del principio di libera concorrenza per le transazioni infragruppo, della normativa sulla global minimum tax o Pillar 2, delle disposizioni in materia di disallineamenti da ibridi - sono monitorati e gestiti localmente ma sotto l'indirizzo e controllo della Capogruppo.

Per le principali entità del Gruppo, che aderiscono al regime di adempimento collaborativo, annualmente viene predisposta e sottoscritta dall'Agenzia delle Entrate e dalla singola società del Gruppo una nota di chiusura dell'anno di compliance, in cui vengono attestati gli esiti dei controlli sul Tax Control Framework e delle interlocuzioni svolte sui rischi fiscali significativi (di tale nota di chiusura viene dato anche conto al Consiglio di amministrazione nella relazione periodica sul TCF).

Intesa Sanpaolo, nel dotarsi di processi e procedure per la gestione del rischio fiscale, nel rispetto dei "Principi di condotta in materia fiscale", assicura che i processi per la gestione del rischio fiscale garantiscano un'adeguata protezione degli stakeholder interni ed esterni, sia in termini di mitigazione del rischio (anche in considerazione dei possibili impatti reputazionali), sia in termini più generali di salvaguardia dello stakeholders' value, inteso come interesse degli stakeholder al non depauperamento del valore aziendale.

Intesa Sanpaolo, attraverso un processo strutturato, annualmente, prima dell'assemblea di approvazione del bilancio, garantisce agli azionisti la possibilità di presentare domande e quesiti, anche con riguardo alle tematiche fiscali, attinenti alle tematiche all'ordine del giorno. Le domande formulate e le relative risposte sono pubblicate sul sito web di Intesa Sanpaolo [1].

Inoltre, Intesa Sanpaolo ha adottato, per tutto il personale che lavora nel Gruppo e per taluni stakeholder, un sistema di segnalazione (whistleblowing) di atti o comportamenti che possano costituire violazioni delle norme relative all'attività bancaria, nonché di politiche e/o procedure interne dell'azienda o di condotte che diano luogo a conflitti di interesse. Lo strumento in commento si applica anche alle condotte che possano comportare violazioni dei Principi e della normativa fiscale.

L'impegno di Intesa Sanpaolo nella buona governance della fiscalità si è concretizzato anche nella predisposizione dei processi per la corretta gestione degli incentivi fiscali, adottati dal nostro Paese per abilitare la transizione ecologica del patrimonio immobiliare del Paese e di cui il Gruppo ha in concreto supportato l'attuazione, acquistando i crediti fiscali dai clienti, previo svolgimento dei controlli volti ad evitare fenomeni di frode.

Nel corso del 2023, oltre a imposte indirette per 1.217 milioni, il Gruppo ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell'esercizio per 3.438 milioni per la massima parte in Italia, dove sono stati realizzati la maggior parte dei proventi operativi netti, come risulta dalla tabella che segue.

Dati 2023 [mln di euro] <sup>(5)</sup>	Italia	Europa	Resto del mondo
Imposte sul reddito	-2.600	-671	-167
Proventi operativi netti	19.288	4.836	1.014

Le Filiali estere sono indicate nella ripartizione geografica con riferimento al Paese di localizzazione delle filiali stesse. Per quanto riguarda le imposte sul reddito, dal momento che Intesa Sanpaolo non ha esercitato l'opzione per il regime di esenzione del reddito delle filiali estere (c.d. Branch exemption), i redditi di tali entità vengono tassati anche in Italia. Intesa Sanpaolo, in adempimento della normativa di riferimento, pubblica anche una informativa "Stato per Stato" nella quale sono indicate (secondo le regole stabilite dalla Banca d'Italia) per ciascuno Stato le seguenti informazioni: il margine di intermediazione, il numero dei dipendenti, l'utile o perdita prima delle imposte, le imposte sull'utile o sulla perdita. Il documento può essere consultato al seguente link [1].

<sup>(5)</sup> Dati consolidati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2023 del Gruppo Intesa Sanpaolo, cui si rinvia per ulteriori dettagli o approfondimenti.

## TUTELA DELLA LIBERA CONCORRENZA

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

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

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

Anche nel 2023 è proseguita l'attività di sensibilizzazione e diffusione della cultura di compliance antitrust all'interno del Gruppo attraverso la realizzazione di 11 clip Web TV, la pubblicazione di 14 articoli per il periodico di comunicazione del Gruppo "Mosaico" (tradotti anche in lingua inglese) e la diffusione di specifiche segnalazioni di "Antitrust Update". Nel corso dell'anno sono state inoltre realizzate una serie di iniziative di formazione a distanza su temi specifici, rivolte a varie realtà del Gruppo. Con riferimento alla formazione digitale, nel 2023 la Collection "Antitrust... Solo regole o un supporto al mercato?" - disponibile sulla piattaforma Apprendo e accessibile anche dalle persone delle Banche/Società estere del Gruppo in lingua inglese - è stata arricchita con 10 nuovi Learning Object dedicati al controllo delle concentrazioni tra imprese.

## RISPETTO DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

Intesa Sanpaolo mantiene da sempre alto e costante l'impegno nella protezione dei dati personali dei dipendenti e clienti, assicurando la raccolta ed il trattamento dei dati nel pieno rispetto delle disposizioni legislative vigenti. Il quadro normativo di riferimento per la tutela dei dati personali è rappresentato dal Regolamento (UE) 2016/679 (c.d. GDPR) entrato in vigore il 25 maggio 2018, i cui nuovi precetti sono stati assimilati dalla Banca e formalizzati nei principali documenti interni di Governance costituiti dal Codice Etico di Gruppo, che delinea i principi ed i valori su cui Intesa Sanpaolo basa le proprie scelte e attività, e dal Codice Interno di Comportamento dove sono definite le condotte che i dipendenti ed i collaboratori del Gruppo sono chiamati ad osservare per assicurare il corretto trattamento dei dati.

Inoltre, Intesa Sanpaolo richiede anche ai propri fornitori il rispetto delle policy, dei regolamenti e degli standard inerenti alla protezione dei dati personali, definendone il ruolo soggettivo nelle attività di trattamento, valutando la sussistenza delle garanzie necessarie, formalizzando le condizioni contrattuali, ed attuando assessment di conformità e adeguatezza.

In particolare, il GDPR ha introdotto il c.d. principio di accountability che impone al titolare dei dati personali la messa a terra di interventi normativi, organizzativi e tecnologici atti a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga in conformità ed alla luce dei criteri definiti nel Regolamento stesso quali: privacy by design, privacy by default, nomina del Data Protection Officer, privacy impact assessment, registro delle attività di trattamento, ruolo soggettivo delle Terze Parti e gestione dei data breach.

Il presidio della Privacy è garantito dal Data Protection Officer e dalla Funzione Privacy, collocata sotto la Direzione Centrale Compliance Governance, Privacy e Controlli ed articolata in tre uffici: Consulenza Privacy - Rapporti con il Garante Privacy e gli Interessati - Governo Privacy.

Al Data Protection Officer ed alla struttura Privacy sono affidati i seguenti compiti:

- Sorveglianza e presidio dell'osservanza del GDPR;
- Verifica preventiva della conformità di nuovi prodotti, iniziative e servizi che comportano il trattamento di dati personali;
- Valutazione del rischio per i diritti e le libertà degli individui all'avvio o al cambiamento di ogni trattamento di dati personali (Privacy Impact Assessment), in conformità all'art.35 GDPR;

- Valutazione del ruolo soggettivo privacy rivestito dai Fornitori/Terze Parti e redazione della lettera di nomina;
- Gestione delle richieste della clientela in tema di esercizio dei diritti degli interessati;
- Gestione dei riscontri nei confronti dell'Autorità Garante e degli interessati a seguito di segnalazioni o reclami presentati all'Autorità stessa;
- Ruolo di indirizzo, coordinamento e controllo sulle Società del Gruppo site in Italia ed all'Estero (UE ed Extra-UE);
- Tenuta e aggiornamento del Registro dei Trattamenti, così come previsto dall'art.30 GDPR, in cui sono tracciate tutte le attività di trattamento dei dati personali effettuate. Al suo interno sono indicate le finalità di ogni trattamento, la modalità di conservazione dei dati, le misure di sicurezza applicate ed altre informazioni sulle attività di trattamento svolte;
- Valutazione degli eventi di non conformità e dei data breach;
- Aggiornamento dell'elenco dei Soggetti Terzi che trattano dati personali dei clienti e dei dipendenti;
- Presidio dei corsi di formazione in tema Privacy.

Nell'ambito del Sistema Integrato dei Controlli Interni, le Funzioni di Controllo procedono a verifiche con profondità e periodicità diversificate i cui esiti sono riportati al Consiglio di Amministrazione, inerenti alla conformità delle attività ai requisiti normativi sulla protezione dei dati personali ed al corretto adempimento dei provvedimenti emanati dall'Autorità Garante su questi temi. In questo contesto, il Chief Audit Officer svolge attività di controllo periodiche definite, oltre che sulla base degli specifici obblighi normativi in materia (verifiche espletate con periodicità annuale), in ottica risk based, tenendo conto anche delle evidenze riportate dalle altre Funzioni aziendali di controllo. In termini generali, le verifiche indipendenti dell'Internal Audit sono volte ad accertare la completezza, l'adeguatezza e la funzionalità del modello di gestione del rischio di non conformità in materia di data protection, segnalando eventuali irregolarità relative al trattamento dei dati personali alle strutture aziendali responsabili, al Data Protection Officer e riferendone in Consiglio di Amministrazione. Il Data Protection Officer, in osservanza del GDPR e delle Linee Guida, ha il compito di predisporre una relazione, almeno annuale, per riferire al Consiglio di Amministrazione le questioni in tema di protezione dei dati di particolare rilevanza.

Questo impegno permette, attraverso l'adozione di appropriate misure, la mitigazione dei rischi di reputazione e di non conformità nell'ambito del trattamento dei dati personali anche con riferimento alla liceità e correttezza del trattamento, delle finalità del trattamento e della pertinenza, completezza e non eccedenza dei dati raccolti. Il Gruppo Intesa Sanpaolo si è dotato di un modello per la gestione degli eventi critici che definisce puntualmente le attività finalizzate ad un'efficiente gestione degli incidenti, prevedendo il coinvolgimento di diverse Funzioni a seconda della natura del caso specifico.

In questo scenario, il Data Protection Officer gestisce gli eventi di non conformità fornendo assistenza e collaborazione per garantire l'individuazione e l'implementazione delle azioni atte a eliminare o mitigare gli effetti dell'evento.

Qualora l'evento configuri un data breach, il Data Protection Officer è chiamato a valutarne gli impatti in termini di rischio concreto per i diritti e le libertà delle persone fisiche: se il rischio risulta essere elevato, effettua la notifica verso l'Autorità e, in caso di rischio particolarmente elevato, provvede a darne comunicazione anche agli interessati.

Intesa Sanpaolo ha emanato specifici documenti di Governance che impartiscono puntuali istruzioni sulle condotte che i dipendenti ed i collaboratori devono tenere per assicurare una corretta raccolta, utilizzo e tutela dei dati personali, in ottemperanza alla normativa nazionale ed internazionale vigente ed ai principi che guidano il Gruppo, formalizzati nel Codice Etico e nel Codice Interno di Comportamento di Gruppo (quest'ultimo in corso di aggiornamento, con un rafforzamento delle previsioni in tema di trattamento dei dati personali).

Di recente, sono state aggiornate le Linee Guida sulla protezione dei dati personali delle persone fisiche e le Regole aziendali per il trattamento e la protezione dei dati delle persone fisiche, che delineano il modello di gestione del rischio di non conformità in materia di protezione dei dati personali stabilendo i principi generali e declinando i ruoli e le responsabilità degli Organi e delle strutture aziendali coinvolte. Inoltre, sanciscono gli adempimenti richiesti ai fini del trattamento e della protezione e stabiliscono l'applicazione di sanzioni in caso di inosservanza delle disposizioni.

Il mancato rispetto della normativa esterna o interna inerente alla tutela della privacy da parte di un autorizzato al trattamento comporta l'attivazione di un iter volto a verificare l'effettiva condotta illecita. Nel caso di violazioni accertate e non giustificate, vengono sempre informate le Funzioni preposte per l'avvio di un procedimento disciplinare che di norma si conclude comminando uno dei provvedimenti previsti dal Codice Disciplinare nei confronti del soggetto inadempiente.

Il Gruppo, avendo società localizzate in diversi Paesi UE ed Extra-UE, si conforma alle normative locali secondo quanto dalle stesse espressamente previsto in materia di protezione dei dati personali.

Nell'anno appena trascorso è proseguito il monitoraggio sulle terze parti, sia mediante la somministrazione di questionari di self assessment a 115 fornitori che mediante visite on site su 12 fornitori. Nel complesso, entrambe le attività hanno registrato un esito positivo con la maggior parte dei fornitori che ha ottenuto un livello di presidio medio/alto. Nel 2024 verrà data maggiore priorità ed attenzione sia a quei fornitori che non hanno riscontrato alla richiesta di compilazione del questionario, sia a quelle terze parti che nell'ambito del self assessment e delle visite on site hanno ottenuto un livello di presidio basso.

Le attività di sensibilizzazione rivolte ai dipendenti del Gruppo ed inerenti tematiche di data protection sono continuate tramite l'erogazione di corsi di formazione obbligatori in modalità e-learning e la messa a disposizione di nuovi moduli per consentire al personale un apprendimento pratico della normativa ed un continuo aggiornamento.

L'informativa privacy è stata oggetto di restyling al fine di garantire una sua maggiore chiarezza e trasparenza, anche mediante l'ausilio di apposite grafiche che ne agevolano la fruibilità e la facile comprensione. Il documento, pubblicato sul sito internet [1], specifica che Intesa Sanpaolo attua il trattamento dei dati personali solo per le finalità descritte ed esplicitamente indicate nell'informativa stessa, resa disponibile agli interessati. Nessun trattamento viene attuato per finalità secondarie non esplicitamente indicate.

In relazione al trattamento di dati personali per finalità di marketing, è richiesto il consenso libero, esplicito ed inequivocabile da parte dell'interessato; qualora quest'ultimo neghi il consenso o non effettui alcun tipo di scelta, i dati raccolti non saranno in alcun modo trattati e utilizzati per tale scopo.

In ambito progettuale, la nascita della nuova banca Isybank ha comportato l'espletamento degli adempimenti normativi legati agli aspetti di data protection ed il contestuale avvio della messa a target dei processi e dei presidi privacy, che si protrarranno nel 2024.

È proseguita l'elaborazione della nuova piattaforma integrata che aumenterà il presidio sul Registro dei Trattamenti e sui principali processi aziendali della privacy. I lavori di elaborazione, di test e di perfezionamento si protrarranno fino al 2025.

In relazione a quanto svolto in perimetro Estero, nei confronti delle Società UE è continuata l'attività di indirizzo, coordinamento e controllo tramite lo svolgimento di appositi meeting dedicati alla presentazione dei processi privacy, alla discussione di tematiche rilevanti e l'invio ed analisi di flussi informativi periodici. Nel panorama extra-UE è stato rafforzato il presidio sulle filiali estere caratterizzate da un maggior trattamento di dati personali, con l'obiettivo di ridurre i rischi di non conformità e potenziarne la governance.

Quest'anno, a conclusione di procedimenti istruttori delle varie Autorità locali in materia di tutela dei dati personali, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha ricevuto una sanzione monetaria di 21.000,00 euro e 2 sanzioni non monetarie consistenti in ammonimenti.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali, nel 2023 sono pervenute in Italia 188 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (di cui 159 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) e 16 richieste (di cui 9 a fronte di reclami da parte di clienti e 7 a titolo di richieste di informazioni/documenti) da parte del Garante per la protezione dei dati personali nei confronti di Società appartenenti al Gruppo per le quali sono stati forniti i necessari riscontri.

Nel 2023 sono stati valutati in Italia 142 casi (di cui 75 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) di perdita o furto di dati di clienti del Gruppo (Data Breach) per 133 dei quali (di cui 68 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) non è stato rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati e pertanto non è stato necessario procedere con la notificazione all'Autorità Garante. Per i restanti 9 casi (di cui 7 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) è stato invece ritenuto necessario o prudenziale procedere alla notifica all'Autorità Garante; di questi, 2 casi (di cui 1 riferibile a Intesa Sanpaolo S.p.A.) sono stati notificati anche agli interessati.

Le Società estere con sede nell'Unione Europea hanno riportato complessivamente 87 incidenti/eventi di presunta violazione di dati personali, di cui 10 riportati alle Autorità locali mentre per i restanti 77 i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, non risultando così necessaria la notifica alla rispettiva Autorità Garante.

## RISPETTO DELLE NORME GIUSLAVORISTICHE

In coerenza con l'impegno fissato nel Codice Etico per lo sviluppo di un ambiente di lavoro permeato dalla reciproca fiducia, dalla lealtà e arricchito dall'apporto di ogni persona, il modello di gestione in materia è incardinato sugli accordi relativi alla contrattazione nazionale e di secondo livello (Gruppo). Il rispetto di tali regole, oltre che di quelle di fonte legale, è funzionale al miglioramento del clima lavorativo in un processo di costante crescita della qualità dei rapporti tra Azienda, personale e clientela. Infatti, esse sono orientate ad affermare la necessità di un'organizzazione del lavoro trasparente e sostenibile, con chiarezza di responsabilità operative ai vari livelli, per

assicurare costantemente il rispetto delle regole e la prevenzione dei comportamenti non conformi, individuando misure che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese e attese dei lavoratori in tema di clima aziendale e relazioni interne. La responsabilità gestionale e quindi anche il monitoraggio della effettiva applicazione degli accordi sindacali intervenuti, è affidata alla Direzione Centrale Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

Il protocollo per le Relazioni Industriali individua le modalità per permettere all'Azienda e alle Organizzazioni Sindacali di ricercare soluzioni per migliorare il benessere delle persone del Gruppo e offrire un contributo positivo alla produttività con risposte evolute e innovative nell'area della previdenza, dell'assistenza e dei servizi a favore delle famiglie, dell'educazione e della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

In generale, il numero di cause intentate su questioni di lavoro è quantitativamente modesto: nel 2023 sono state notificate 54 cause (di cui 24 da personale in servizio) per violazioni di norme giuslavoristiche e ne sono state chiuse 55. Le principali tipologie di contenzioso in corso riguardano danni da dequalificazione, impugnative di licenziamenti e sanzioni disciplinari, mansioni superiori, cessazione del rapporto di lavoro (cessione ramo d'azienda - Intrum). Nel 2023 non risultano notificate cause di persone del Gruppo in servizio che abbiano quale oggetto esclusivo il mobbing.

Non risultano evidenze per casi di discriminazione che hanno portato a istruttorie per provvedimenti da definire secondo procedimenti o processi formali. Per quanto riguarda le segnalazioni relative alle "Regole per il contrasto alle molestie sessuali", è stato attivato in 10 occasioni il tavolo di lavoro interfunzionale per la gestione di potenziali casistiche della specie.

A tal proposito sono proseguite le iniziative di formazione in materia di "Regole per il contrasto alle molestie sessuali".

È stato inoltre svolto un costante monitoraggio sul rispetto delle regole disciplinate dal Codice Interno di Comportamento di Gruppo, con effettuazione, da parte delle funzioni di Controllo, di specifiche attività d'indagine in presenza di situazioni di presunta irregolarità; nei casi in cui è stata effettivamente accertata la sussistenza di comportamenti irregolari si è provveduto all'avvio del previsto iter disciplinare.

È stato anche costituito un gruppo di lavoro tra gli Uffici del Servizio Legale e Consulenza del Lavoro e l'Ufficio Relazioni Industriali con il compito di analizzare le richieste dei dipendenti che impattano sull'applicazione del Codice Interno di Comportamento di Gruppo.

L'Ufficio Procedimenti del Lavoro ha supportato un'iniziativa di diffusione della Risk Culture avviata dalle funzioni di Audit nell'ambito delle strutture del Corporate.

D'intesa con la Divisione International Subsidiary Banks, sono proseguiti i tavoli per l'adeguamento del Codice Interno di Comportamento in coerenza con le normative locali ai fini del recepimento del testo anche da parte delle Banche Estere. È inoltre proseguita l'analoga attività di recepimento e armonizzazione con le realtà estere gestite dalla Divisione IMI Corporate & Investment Banking e da Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking.

Sono continuate nel contempo le attività di monitoraggio e revisione del Codice Interno di Comportamento di Gruppo finalizzate all'aggiornamento del testo anche alla luce delle novità legislative introdotte:

- dal D.Lgs. 27 giugno 2022 n.104 di attuazione della Direttiva (UE) 2019/1152 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 giugno 2019, relativa a condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione Europea (c.d. Decreto Trasparenza) che, in materia di «cumulo degli impieghi», ha portato ad una riscrittura sostanziale dell'art. 4 del Codice in materia di «attività e incarichi extra-lavorativi» allargando le possibilità di svolgere un'altra attività lavorativa, salvo che questa risulti in conflitto di interessi col datore di lavoro principale, pregiudizievole per la salute del lavoratore (anche rispetto alla normativa sui riposi), ovvero incompatibile con la necessità di garantire il servizio pubblico;
- dal D.Lgs. 10 marzo 2023 n.24 di attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, relativa alla protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative (c.d. Whistleblowing);
- dal novellato Regolamento Intermediari per i Consulenti Finanziari, sia dipendenti che non dipendenti, a cui viene fatto espresso rimando per specifiche fattispecie.

Si è tenuto poi conto delle novità in tema di organizzazione del lavoro (c.d. Next Way of Working), dell'impatto sempre maggiore di alcuni temi, quali Diversity, Equity & Inclusion, ovvero la Cybersecurity e, in tema di strumenti di lavoro, è stato introdotto il divieto esplicito di utilizzare strumenti o procedure diversi da quelli forniti o autorizzati dalla Società, così da garantire la costante tracciatura delle attività nel rispetto delle specifiche normative in tema di record keeping. Inoltre, dopo oltre un triennio di applicazione del nuovo testo, l'aggiornamento ha offerto l'occasione anche per recepire alcuni spunti di integrazione/miglioramento tratti dall'esperienza pratica e suggeriti da funzioni diverse.

## LE ATTIVITÀ DI AUDIT

La pianificazione delle attività di Audit è coordinata da una specifica struttura interna, che supporta il Chief Audit Officer nella definizione e assegnazione degli obiettivi e dei piani di medio/breve periodo ai Centri di Responsabilità Auditing, strutture interne focalizzate su specifiche funzioni della Banca o società del Gruppo (es. funzioni centrali, ITC, rete filiali, società prodotto, ecc.) piuttosto che su ambiti di rischio trasversali. L'attività di pianificazione tiene conto delle indicazioni emerse nella fase di "analisi dei rischi", delle richieste degli Organi Amministrativi e di Controllo aziendali, nonché del Vertice Aziendale, degli obblighi derivanti dalla normativa esterna e delle indicazioni degli Organi di Vigilanza. Dal punto di vista temporale, essa si articola in:

- Pianificazione Strategica Pluriennale: in linea con gli indirizzi strategici aziendali;
- Pianificazione Operativa Annuale: Piano Annuale di Audit, sottoposto all'approvazione degli Organi;
- Pianificazione Operativa trimestrale.

Nell'ambito delle strutture del Chief Audit Officer, alla DC Audit Global & Strategic Risks compete - tra l'altro - anche il presidio trasversale dei rischi connessi alle tematiche ESG.

La funzione di Internal Audit, come previsto dagli standard internazionali, è sottoposta periodicamente a una Quality Assurance Review (QAR) esterna. La più recente si è conclusa nel primo semestre 2022 con la conferma della valutazione massima prevista ("Generalmente Conforme"); la prossima è prevista nel secondo semestre 2024. Il valutatore esterno ha evidenziato il continuo processo di sviluppo e crescita della Funzione, nonché l'aumento dell'efficacia rispetto a quanto rilevato nella QAR precedente e alle best practice internazionali. Inoltre, annualmente viene predisposto il Piano Interno di assicurazione e miglioramento qualità, incluso nel Piano Annuale sottoposto all'approvazione degli Organi.

Sul perimetro estero, le attività di audit sono articolate in modo da assicurare il monitoraggio diretto delle filiali estere di Intesa Sanpaolo e garantire il presidio sulle Strutture Centrali e sulle Banche e Società delle Divisioni International Subsidiary Banks, Private, Asset Management e IMI Corporate & Investment Banking. Per le Banche della Divisione International Subsidiary Banks e la Divisione Insurance, gli Uffici dedicati di Capogruppo assicurano la governance delle attività svolte dalle unità di audit locali e, ove necessario, un'attività di audit diretta.

Nel 2023 sono state analizzate 268 Aree di Rischio individuate su Strutture Centrali, Banche e Società del Gruppo, con il perfezionamento di 407 interventi di audit (67 dei quali "straordinari" - originati quindi da richieste specifiche di Organi Aziendali, Autorità di Vigilanza o da accadimenti/circostanze che si sono verificati dopo il perfezionamento della pianificazione annuale<sup>6)</sup>). Il rischio residuo complessivo sul Gruppo (Q-Factor) determinato a fine 2023 attraverso la metodologia di audit è risultato nel range di accettabilità e le azioni di mitigazione a supporto dei punti di attenzione segnalati da Audit nel corso dei diversi interventi sono monitorate attraverso gli strumenti di "Tableau de bord" e "Repository" fino alla loro soluzione.

Ai fini del D. Lgs. 231/2001, nel 2023 sono state segnalate come rilevanti dalle strutture audit di Capogruppo, 96 attività di verifica; 4 di queste (pari al 4% circa) hanno riguardato il rischio corruzione impattando su 3 Aree di Governo/Divisioni/Legal Entities.

In ambito ESG, l'attività di audit del 2023 si è articolata principalmente su un Programma di verifiche (7 interventi) focalizzate direttamente su temi riguardanti l'analisi dell'evoluzione della Governance (Processo di predisposizione dell'informativa di Terzo Pilastro, con focus sui fattori ESG) e del framework ESG (impatti ESG nella gestione della supply chain; emissione di green bonds per conto terzi; integrazione dei principi "Sustainable and Responsible Investments" (SRI) e dei fattori ESG nei processi di investimento, per il perimetro Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking; Own Emission Plan; Finanziamenti "Per Merito – Studio Si"; integrazione delle tematiche ESG nel framework dei rischi di mercato e di controparte). Inoltre sono state completate le verifiche "ESG related", focalizzate principalmente su altri aspetti, ma che hanno previsto anche analisi su temi ESG (Coerenza delle strategie creditizie con l'andamento settoriale; presidio della qualità del portafoglio crediti con riferimento anche ad indicatori ESG e al rispetto dei principi e valori del Codice Etico; Modello unico di adeguatezza, follow up ispezione Consob 2021 e consulenza evoluta per la Divisione Private Banking) e ad altri interventi che toccano più marginalmente temi ambientali, sociali e tematiche di governance afferenti il Codice Etico (vedi pag. 58). Le diverse attività di audit hanno evidenziato un livello di rischio residuo adeguato.

Tra le ulteriori iniziative attivate nel corso del 2023 dalle strutture del Chief Audit Officer si segnala inoltre il programma SAIL (Strategic Audit Innovation Line-up), a supporto dell'evoluzione dell'audit in arco di piano 2022-2025. All'interno di tale programma il cantiere "Audit for Future" ha sviluppato anche per il 2023 iniziative interne ad impatto sociale, ambientale e di diversity & inclusion, tra cui le iniziative "CAO4FOOD" e

<sup>6)</sup> Sono state inoltre completate 4 attività di audit che erano in corso al 31/12/2022 mentre 3 ulteriori attività, in corso al 31/12/2023, verranno completate nel corso del 2024. Infine, 7 attività inizialmente pianificate non sono state attivate per mutate esigenze di programmazione.

“CAO4HEALTH”, destinate rispettivamente alla distribuzione di pasti e di medicinali a persone in difficoltà, e le iniziative sull’orientamento di genere svolte in collaborazione con l’associazione Parks.

## WHISTLEBLOWING

Nel Gruppo è attivo un sistema interno di segnalazione di violazioni (whistleblowing) di normative sia europee sia nazionali, che ledono l’interesse pubblico o l’integrità di Intesa Sanpaolo e delle Società del Gruppo (ad esempio: illeciti amministrativi, contabili, civili o penali; condotte illecite rilevanti ex D.lgs. 231/01; norme disciplinanti l’attività bancaria, politiche e/o procedure interne dell’azienda o di condotte che diano luogo a conflitti di interesse) di cui si è venuti a conoscenza nell’ambito del contesto lavorativo. Il processo whistleblowing è stato aggiornato nel luglio 2023, a fronte dell’entrata in vigore del D.Lgs. 24/2023. Ogni soggetto facoltizzato (dipendenti, collaboratori, fornitori, consulenti, etc.) che abbia il sospetto che si sia verificata o che si possa verificare una violazione, può inoltrare una segnalazione tramite specifici canali disponibili 24 ore su 24 (e-mail o messaggistica vocale), reperibili sul sito internet di Gruppo [i] e sul portale intranet della Banca/Società, fornendo una descrizione il più possibile circostanziata dei fatti e dei comportamenti considerati in contrasto con la normativa, avvalendosi della lingua italiana/inglese (lingua internazionale di riferimento), ovvero di quella della nazione di appartenenza. La Banca pone in essere appositi presidi nei confronti di tutti i soggetti coinvolti, assicurando la riservatezza delle informazioni ricevute e dell’identità del segnalante, al fine di tutelarla da possibili condotte ritorsive o discriminatorie conseguenti alla segnalazione. Il Chief Audit Officer è la struttura incaricata di assicurare il corretto svolgimento del processo. Nel 2023 sono state ricevute sul Canale Ordinario di Capogruppo 30 segnalazioni, di cui 1 giudicata non pertinente, mentre 29 hanno comportato l’avvio di specifici accertamenti. Sono inoltre attivi presso le Banche estere del Gruppo canali whistleblowing dedicati, su cui sono pervenute 8 segnalazioni, di cui 4 considerate non pertinenti. Come previsto dal processo, tutte le pratiche sono state gestite, attivando le pertinenti funzioni aziendali per le verifiche e le valutazioni di competenza, nonché per gli eventuali interventi di risk mitigation.

## CONTENZIOSO E SANZIONI

Al 31 dicembre 2023 risultavano pendenti a livello di Gruppo circa 11.000 vertenze (a cui si aggiungono circa 23.400 controversie “seriali” presenti presso le Banche Estere che nell’insieme rappresentano un petitum molto contenuto), diverse da quelle di tipo fiscale, con un petitum<sup>(7)</sup> complessivo di circa 3.300 milioni di euro. Tale importo comprende l’insieme delle vertenze per le quali il rischio di esborso di risorse economiche derivante dalla potenziale soccombenza è stato valutato possibile o probabile e, quindi, non include le vertenze per le quali il rischio è stato valutato remoto.

A livello di Gruppo, a fine 2023 il valore complessivo delle pretese per contenziosi fiscali (imposta, sanzioni e interessi) è di 155 milioni, in netta diminuzione rispetto ai 219 milioni del 31 dicembre 2022.

In relazione al rispetto delle normative ambientali, per danni causati all’ambiente a seguito dell’operatività della Banca e in tema di salute e sicurezza, negli ultimi tre anni non sono emerse segnalazioni o sanzioni significative (vedi pag. 276).

Per quanto riguarda il contenzioso del lavoro, a fine dicembre 2023 non risultano in essere controversie rilevanti sotto l’aspetto sia qualitativo che quantitativo.

Per informazioni sui rischi legali e sulle vertenze civilistiche, amministrative, penali e fiscali più rilevanti si rimanda al Bilancio Consolidato (vedi pagg. 561-580) [i].

A seguito della riforma del processo civile nel contesto della c.d. Riforma Cartabia di cui al D.Lgs. 10 ottobre 2022, 149, la Mediazione (quale attività svolta da un soggetto terzo per favorire una soluzione amichevole della controversia) è stata rafforzata diventando uno dei principali strumenti deflattivi del contenzioso ed il luogo ideale per la composizione bonaria delle pretese. Intesa Sanpaolo ha sempre considerato con attenzione le opportunità offerte dalla mediazione. A tal riguardo nel primo semestre 2023, la Direzione Centrale Legale e Contenzioso ha gestito un numero di casi pari a 589 mediazioni, partecipando al 59,3% di esse e raggiungendo un accordo transattivo nel 25,5% dei procedimenti, registrando così dati migliori rispetto a quelli di sistema pari al 7%<sup>(8)</sup>. Considerando tutto l’anno 2023, su un numero complessivo di mediazioni pari a 1.126, la partecipazione si è attestata al 66% ed è stato raggiunto un accordo nel 27,2% dei casi.

<sup>(7)</sup> I dati di petitum non comprendono le pretese di valore indeterminato, vale a dire quelle che all’instaurarsi della vertenza non contengono una specifica richiesta economica; il valore di queste vertenze viene determinato nel corso del procedimento allorché emergono gli elementi sufficienti per la valutazione

<sup>(8)</sup> Fonte: Ministero della Giustizia – Statistiche del 2023 (periodo 1 gennaio – 30 giugno 2023).