

## SICUREZZA INFORMATICA

Formazione	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	56.974	2.769	59.743	17.174	3.772	20.946
Ore erogate (aula + online)*	148.341	5.656	153.997	30.697	7.862	38.559

\* Ore definite come durata delle unità didattiche fruitive.

## CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	30.6.2020	30.6.2019
Retail	22	18
Exclusive	14	5
Imprese	22	7

L'NPS al 30 giugno 2020 risulta in crescita rispetto allo stesso periodo dello scorso anno. Il miglioramento è frutto del rafforzamento della relazione con la Banca e risulta positivamente influenzato anche dal giudizio sull'operato di Intesa Sanpaolo durante la crisi sanitaria. In particolare, per la clientela Imprese, la piena applicazione del nuovo modello di servizio, lanciato da inizio 2019, si è riflessa in un miglioramento significativo dell'NPS.

## RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia (numero)	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero*	Gruppo	Italia	Estero*	Gruppo
Finanziamenti	13.162	3.566	16.728	10.991	2.164	13.155
Sistemi di pagamento	6.136	12.786	18.922	5.739	9.179	14.918
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	8.250	3.753	12.003	6.281	3.245	9.526
Prodotti assicurativi	5.018	74	5.092	3.515	41	3.556
C/C, depositi e dossier titoli	2.594	3.110	5.704	2.456	2.763	5.219
Investimenti	2.471	124	2.595	1.253	91	1.344
<b>Totale</b>	<b>37.631</b>	<b>23.413</b>	<b>61.044</b>	<b>30.235</b>	<b>17.483</b>	<b>47.718</b>

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 1° semestre 2020 sono pervenute 40 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 2 richieste di riscontro da parte del Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di ricorsi presentati al Garante su iniziativa del cliente nell'ambito dell'esercizio del diritto di accesso ai dati. Nel perimetro estero UE i Data Protection Officer locali hanno gestito 243 segnalazioni per presunta violazione della normativa sulla protezione dei dati personali e 6 richieste di riscontro da parte dell'Autorità Garante locale a fronte di reclami presentati alle Autorità su iniziativa di clienti.

\* Relativamente al primo semestre 2019, i dati riguardanti il perimetro estero sono riferiti al periodo gennaio-maggio, poiché le tempistiche di rendicontazione non hanno consentito una rappresentazione dei dati del semestre completo; a partire dal primo semestre 2020 la rendicontazione è effettuata relativamente al periodo completo gennaio-giugno.

## CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	9.381	167	9.547	13.019	220	13.239
Solidarietà sociale	5.142	180	5.322	2.439	173	2.612
Salute	101.371	406	101.776	841	174	1.015
Istruzione e ricerca	2.700	110	2.810	4.715	97	4.812
Emergenze civili e umanitarie	12.809	446	13.255	10	0	10
Sviluppo economico	1.814	221	2.035	2.286	266	2.552
Ambiente	80	0	80	3	7	10
Altro	705	277	982	4.322	401	4.723
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>134.001</b>	<b>1.807</b>	<b>135.808</b>	<b>27.634</b>	<b>1.338</b>	<b>28.972</b>

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	7,0	9,2	7,0	47,1	16,4	45,7
Solidarietà sociale	3,8	9,9	3,9	8,8	12,9	9,0
Salute	75,6	22,5	74,9	3,0	13,0	3,5
Istruzione e ricerca	2,0	6,1	2,1	17,1	7,2	16,6
Emergenze civili e umanitarie	9,6	24,7	9,8	0,0	0,0	0,0
Sviluppo economico	1,4	12,2	1,5	8,3	19,9	8,8
Ambiente	0,1	0,0	0,1	0,0	0,5	0,0
Altro	0,5	15,3	0,7	15,6	30,0	16,3

Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	110.910	22	110.932	493	98	591
Investimenti nella comunità	13.656	1.431	15.087	13.548	634	14.182
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	9.435	354	9.789	13.593	606	14.199
<b>Totale contributo monetario alla comunità</b>	<b>134.001</b>	<b>1.807</b>	<b>135.808</b>	<b>27.634</b>	<b>1.338</b>	<b>28.972</b>

Il trend del contributo monetario alla comunità risulta in forte crescita in quanto nel 1sem.20 il Gruppo ha dato immediato supporto alla sanità per fronteggiare l'emergenza COVID-19. In particolare, tra gli interventi di maggior rilievo, Intesa Sanpaolo ha donato €100mln per rafforzare, attraverso il Dipartimento della Protezione Civile, il Servizio Sanitario Nazionale su tutto il territorio nazionale.

Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]	30.6.2020			30.6.2019		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	82,8	1,2	81,7	1,8	7,3	2,0
Investimenti nella comunità	10,2	79,2	11,1	49,0	47,4	48,9
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	7,0	19,6	7,2	49,2	45,3	49,0

## FORNITORI

Fornitori Supplier Gate*	30.6.2020	30.6.2019
Fornitori [n.]	6.785	4.213
di cui:		
Italia [n.]	3.916	3.284
Europa (esclusa Italia) [n.]	2.725	841
Resto del mondo [n.]	144	88

\* I dati si riferiscono unicamente ai fornitori con iscrizione completata o in itinere sul Supplier Gate del Gruppo Intesa Sanpaolo.