A photograph of a grand, ornate hallway. The walls are covered in large, ornate mirrors with intricate gold-colored frames. The ceiling is painted with a fresco depicting a sky scene with clouds and figures. The floor is made of wood with a complex geometric pattern. The lighting is warm and golden, highlighting the rich details of the architecture.

Inclusione finanziaria e sostegno
al tessuto produttivo

che ha richiesto a Intesa Sanpaolo di bloccare transazioni fraudolente pari a circa 38,5 milioni di euro per i clienti privati e circa 8 milioni di euro per i clienti imprese.

Intesa Sanpaolo rivolge particolare attenzione all'accrescimento delle competenze degli specialisti di settore tramite collaborazioni con le università (ad esempio Università Bocconi, Politecnico di Milano, Politecnico di Torino, Business School IlSole24Ore, Bologna Business School, Università di Firenze) e ha attivato iniziative per l'accrescimento della cultura di cybersecurity del sistema finanziario con la partecipazione a gruppi di lavoro nazionali e internazionali (ad esempio Europol, ECSO, EBF, Association for Financial Markets in Europe, ENISA) sviluppando contenuti di sensibilizzazione per la comunità, indirizzando la normativa di riferimento e portando testimonianze a supporto del settore pubblico/privato circa la propria esperienza nel mondo della cybersecurity. In tale ambito, Intesa Sanpaolo ha fornito supporto alla realizzazione di laboratori didattici per gli studenti delle scuole primarie e secondarie (Drizza le Antenne - 1.880 studenti, 18 istituti - pericoli presenti in Internet e come evitarli), è intervenuta presso l'evento ABI Banche e Sicurezza sul tema "PNRR e cybersecurity: siamo al punto di svolta?" e ha collaborato con CERTFin per la realizzazione di nuove campagne di divulgazione di massa "I Navigati".

Per quanto riguarda le persone del Gruppo, Intesa Sanpaolo effettua nel continuo la formazione personalizzata a tutti i livelli gerarchici, incluso il Top Management, mediante simulazioni, formazione a distanza o in aula e verifiche dell'efficacia delle iniziative di sensibilizzazione e consapevolezza.

Il presidio di cybersecurity e di business continuity integrato all'interno dei meccanismi di Crisis Management ha confermato l'efficacia non solo nella gestione degli eventi connessi a calamità naturali, ma anche a riguardo dell'emergenza pandemica e delle recenti tensioni geopolitiche consentendo la continuità dei servizi e la tutela di clienti e persone del Gruppo.

È proseguito infine l'impegno di Intesa Sanpaolo nel mantenimento delle certificazioni da parte di terze parti per le proprie attività di cybersecurity e continuità operativa a garanzia della qualità e dell'adeguato presidio dei servizi erogati (vedi [1]).

I compiti di cybersecurity sono svolti secondo linee guida comuni all'interno del Gruppo. Il modello e il sistema di gestione della cybersecurity sono rivisti e aggiornati annualmente o a fronte di cambiamenti normativi, regolamentari, organizzativi e tecnologici, anche in ottica di miglioramento continuo. La struttura di cybersecurity conduce annualmente specifiche attività di strategic intelligence volte a identificare gli scenari di rischio più rilevanti per Intesa Sanpaolo.

Tenuto conto della crescente importanza della cybersecurity anche in relazione al nuovo Piano d'Impresa, il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo approva annualmente il Piano di Sicurezza Informatica che indirizza in modo strutturato e coordinato le sfide introdotte dallo spazio cibernetico tramite gli interventi previsti dalle funzioni del Gruppo chiamate a garantire i presidi in materia. La chiara definizione delle responsabilità nella diffusione della cultura di cybersecurity per tutelare ogni componente del patrimonio aziendale è il filo conduttore principale. In particolare, il Piano di Sicurezza Informatica prevede di implementare una strategia di cybersecurity di Gruppo basata sulla perfetta conoscenza degli elementi del perimetro da proteggere che cresce insieme ai servizi offerti e ai nuovi rischi fortemente dipendenti dai comportamenti e dal fattore umano. Tale strategia si fonda su quattro principali pilastri:

- proteggere la clientela: proteggere il cliente dall'incremento e sofisticazione di frodi e attacchi, consolidandone la fiducia digitale;
- proteggere la Banca: evolvere la capacità di protezione e recovery dai nuovi attacchi alle infrastrutture digitali utilizzate dalla Banca e dalle Terze Parti;
- assicurare il rispetto della normativa cyber: trasformare i presidi e i processi interni per garantire costante aderenza alla normativa e alle leggi;
- attuare la strategia cyber e abilitare la fiducia nel digitale, che si concretizza garantendo ai clienti, anche a quelli con scarsa familiarità in ambito digitale, un accesso sicuro ai servizi online, garantendo sicurezza e resilienza dei servizi e formazione cyber sull'intera value chain ed evolvendo il modello di governance, al fine di favorire la crescita dei controlli e le competenze strategiche.

Tali pilastri hanno consentito di definire i progetti operativi e gli investimenti necessari per l'implementazione delle iniziative definite all'interno del piano complessivo, mirati ad accrescere i livelli di cyber resilience e cyber readiness del Gruppo.

Tra le iniziative più rilevanti per la Banca si evidenziano:

- continue attività volte al miglioramento dei livelli di protezione per i clienti in un periodo di rapida crescita nell'utilizzo dei servizi digitali offerti:
 - innalzamento della cybersecurity e della resilienza dei sistemi e delle applicazioni dedicate a tale scopo per i servizi offerti ai clienti;
 - potenziamento del presidio antifrode, soprattutto in considerazione del contesto pandemico e delle recenti tensioni geopolitiche che facilitano gli attacchi verso la clientela meno abituata a operare attraverso i canali digitali, anche mediante l'utilizzo di intelligenza artificiale e machine learning e rafforzando l'interazione di tali tecnologie con i processi operativi.
- crescente attenzione alla sicurezza delle Terze Parti che erogano servizi alla Banca, attraverso specifiche metodologie di valutazione, classificazione e verifica dei fornitori per gli aspetti di cybersecurity e continuità operativa (contrattualizzazione, erogazione servizio, chiusura contratto);
- potenziamento delle misure di sicurezza adottate dai collaboratori come, ad esempio:
 - estensione dei servizi con autenticazione multifattore;
 - potenziamento dei processi interni e delle comunicazioni da attivare in caso di evento critico per ridurre i relativi rischi.

Relativamente al presidio antifrode, la Banca mantiene costantemente aggiornato il proprio sistema in grado di analizzare in tempo reale le operazioni effettuate dalla clientela tramite i canali digitali e rilevare, attraverso un sistema di valutazione del rischio, quelle potenzialmente anomale anche richiedendo la verifica del dispositivo in uso attraverso l'utilizzo di soluzioni innovative; il Gruppo agisce inoltre in collaborazione con le Autorità per contrastare le nuove tecniche utilizzate dai frodatori e sfrutta ogni canale per sensibilizzare la clientela a fronteggiare attivamente i tentativi di phishing e ricordare come le credenziali siano personali, debbano essere ben custodite e non devono essere comunicate a terzi. Provvede sistematicamente all'aggiornamento della sezione sicurezza del proprio sito Internet e della App Mobile con nuovi contenuti formativi, esempi di tentativi di frode, approfondimenti, FAQ su temi cyber e con invio di comunicazioni ai clienti Intesa Sanpaolo per la prevenzione del fenomeno phishing.

Nel corso del 2022, per l'intero sistema finanziario, si è confermato un trend crescente di tentativi di attacco

diverse aree con presenza di percorsi tattili per persone con disabilità visive. Sul sito internet di Intesa Sanpaolo è possibile reperire informazioni specifiche in merito all'accessibilità delle filiali [1]. In particolare, sono segnalate indicazioni relative all'accessibilità alle filiali e aree self da parte delle persone con disabilità motorie; è possibile così sapere, ad esempio, se sono presenti casse con operatore accessibili, adeguati spazi di manovra nei corridoi distributivi, ascensori o piattaforma elevatrice o montascale per collegare vari piani.

Inoltre, nel corso del 2022 sono state introdotte impostazioni di accessibilità sul sito web e sull'App per favorire l'inclusione digitale di tutti i clienti con disabilità visive.

Nelle Banche Estere, nell'ambito del modello DigiCal, prosegue l'adeguamento degli applicativi mobile e web secondo gli standard di accessibilità WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) che consentono l'utilizzo delle piattaforme a persone con disabilità, offrendo il servizio in inglese e nella lingua locale.

Nel corso del 2022 sono proseguite le attività di aggiornamento del rilevamento dei siti del perimetro delle Banche Estere, considerando le reti di filiali e gli head office. Le attività di mappatura hanno riguardato il 100% degli immobili strumentali (filiali, head office, ecc.) e hanno preso in considerazione diversi parametri comuni (accessibilità dall'esterno, alle casse, ai gestori, ecc.). I livelli più alti di accessibilità dall'esterno attualmente si rilevano in Croazia (95%) e Slovenia (93%) con un trend in miglioramento osservabile per tutti i Paesi del perimetro Banche Estere, tenuto conto delle variazioni intervenute nel numero di filiali.

Prosegue inoltre la collaborazione con Fondazione LIA (Libri Italiani Accessibili) che opera da anni con l'Associazione Italiana Editori e con l'Unione Italiana Ciechi e ipovedenti, al fine di ampliare l'accessibilità dei documenti del Gruppo pubblicati sia su internet sia sulla Intranet aziendale.

OFFERTA DIGITALE NEL CREDITO

L'attività di concessione del credito ai privati è realizzata, in termini di prodotti e di processo, in un'ottica multicanale. L'offerta ricevuta dalla filiale tradizionale, infatti, può essere completata e conclusa dal cliente direttamente dal proprio dispositivo mobile, in autonomia o con l'assistenza della filiale. Nel credito a consumo si segnalano:

- XME Prestito Facile/XME Prestito Giovani, la soluzione veloce e flessibile per i clienti che necessitano di liquidità, che oltre alla sottoscrizione in self, consente al cliente di modificare la rata e posticipare il pagamento;
- XME Prestito Diretto che permette l'acquisto a tasso zero di un ampio catalogo di prodotti e servizi proposti dai partner commerciali;
- XME Spensierata è la linea di credito a tempo indeterminato che aiuta i clienti a gestire le loro spese quotidiane rateizzando le spese già sostenute, oppure ottenendo la liquidità necessaria per far fronte ai propri acquisti (spese già sostenute o da sostenere), ottimizzando la gestione del bilancio familiare.

Nel credito alle PMI resta disponibile Circolante Impresa Smart, il finanziamento a breve termine totalmente digitale che consente alla clientela di sottoscrivere in autonomia il finanziamento e reso disponibile, in base ad un nuovo modello di calcolo online, secondo la propria capacità di rimborso.

CYBERSECURITY

Il Gruppo attribuisce importanza strategica alla protezione delle informazioni dei clienti e in generale contribuisce attivamente alla resilienza cibernetica del Sistema Paese. La cybersecurity è governata da linee guida e processi integrati per tutelare gli interessi e i diritti dei clienti, delle persone del Gruppo con regole inquadrate nel Sistema dei Controlli Interni Integrato della Banca.

Il modello di cybersecurity del Gruppo ha un approccio risk-based ed è articolato nelle tre principali macroaree (Indirizzo, Controllo, Presidio attivo). In accordo con tale modello sono stati definiti opportuni ruoli e responsabilità tra cui: gli Organi Societari e i Comitati che assumono la generale responsabilità di indirizzo e controllo della cybersecurity supportati dalle Funzioni di Governo che assicurano l'efficace gestione della stessa; l'Information Security Officer di Gruppo che assicura la protezione delle informazioni e delle infrastrutture, garantisce la coerenza tra le regole interne e la compliance all'impianto normativo; le Funzioni Competenti che erogano i servizi, progettano e rilasciano soluzioni di cybersecurity attenendosi alla normativa in materia.

orientate all'utilizzo consapevole della multicanalità scegliendo di volta in volta il canale più funzionale al bisogno del momento. Il Piano d'Impresa 2022-2025 recepisce questo trend, prevedendo un'evoluzione della Filiale Online verso un modello che le assegna un ruolo ancora più rilevante nella gestione della relazione con i clienti. In questo contesto, il 1° aprile 2022 nasce la Filiale Digitale con l'obiettivo di fornire servizi di assistenza e consulenza ulteriormente ampliati e arricchiti con l'avvio delle attività di carattere commerciale, anche per il tramite dell'offerta a distanza.

La struttura organizzativa della Filiale Digitale si è evoluta verso un modello di servizio speculare a quello della rete fisica (con oltre 2.000 gestori digitali organizzati in presidi di filiale e di area) e specializzato in funzione del segmento di clientela. Questo nuovo assetto ha l'obiettivo di ridurre i tempi e innalzare la qualità del servizio offerto definendo le specifiche competenze dei gestori digitali in funzione dei bisogni del cliente e arricchendo di nuove funzionalità la piattaforma di customer relationship management a loro supporto.

In ottica di innovazione e miglioramento costante dell'esperienza di servizio con la Filiale Digitale, sono altresì proseguite le attività di sviluppo tecnologico del chatbot Ellis (operativo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7) con nuove funzionalità disponibili per la clientela tramite App e Internet Banking, nonché con l'introduzione sul sito vetrina della Banca per i potenziali nuovi clienti [1], registrando tassi di successo di conversazione e alti livelli di servizio. Al fine di incentivare l'interazione guidata tramite App con la Filiale Digitale, è stata attivata una funzionalità per individuare facilmente il motivo di contatto ed essere messi velocemente in comunicazione con il primo gestore disponibile in base alla richiesta effettuata.

Infine, con l'obiettivo di continuare a favorire la transizione al digitale e promuovere l'inclusività anche nei confronti dei clienti senior (over 65), la Filiale Digitale ha proseguito le attività formative dedicate ai clienti, organizzando 30 webinar a loro dedicati e volti a incentivare una diffusione sempre più consapevole e sicura delle diverse funzionalità messe a disposizione dalla Banca.

Nel 2022, la Divisione International Subsidiary Banks ha proseguito l'attività dei seguenti progetti:

- Adopting Group Distribution Model (AGDM), per l'implementazione del nuovo modello di servizio commerciale in nove banche (AlexBank si è aggiunta al perimetro nel 2022). La consulenza personalizzata si è rafforzata raggiungendo oltre 3.850 gestori dedicati a copertura di tutti i segmenti (Classic, Premium, Magnifica e Small Business). Inoltre, l'utilizzo dei canali digitali (ATM evoluti) ha raggiunto il 90% dei prelievi ed il 56% dei versamenti realizzati in modalità self.
- DigiCal, con l'obiettivo di continuare a digitalizzare i processi in essere ed a svilupparne di nuovi, per i clienti Retail e Small Business. In particolare, il progetto DigiCal ABC ha permesso l'adozione di un unico applicativo di filiale, comune a tutte le controllate, ottimizzando le attività del gestore e rendendo i processi di vendita completamente paperless. L'utilizzo dei tablet Danube, per la raccolta della firma digitale in PBZ, VUB Banka, BIB, CIB Bank, Intesa Sanpaolo Bank Slovenia e Intesa Sanpaolo Bank Albania, ha contribuito alla dematerializzazione dei contratti migliorando la Customer Experience. Inoltre, il progetto di Digital Onboarding ha permesso l'apertura online del conto corrente tramite l'App DigiCal in CIB Bank, Intesa Sanpaolo Bank Slovenia e Intesa Sanpaolo Bank Albania. Nel 2022 sono state concluse le attività di implementazione del progetto Digital Onboarding per il prossimo lancio in Intesa Sanpaolo Bank Romania.

L'implementazione del servizio di Remote Offer, accelerato dalla recente emergenza sanitaria ed attivo inizialmente in PBZ e Intesa Sanpaolo Bank in Slovenia, è stato esteso nel 2022 a Intesa Sanpaolo Bank Albania e CIB Bank, permettendo di assistere i clienti da remoto con l'invio e la finalizzazione di offerte commerciali sui canali online. Inoltre, tramite il sito web è possibile sottoscrivere i contratti di multicanalità online per i clienti delle filiali di PBZ, Intesa Sanpaolo Bank Albania ed Alexbank.

In vista del passaggio all'euro avvenuto il primo gennaio 2023, PBZ è stata la prima Banca in Croazia a rendere disponibili già da luglio 2022 la visualizzazione in doppia valuta (HKR/EUR) dei saldi, delle posizioni e dei documenti sui canali mobile ed internet.

ACCESSIBILITÀ PER PERSONE CON DISABILITÀ

L'operatività della clientela con disabilità visive è realizzata, in Italia, con sportelli automatici dotati di un'interfaccia grafica ad alta leggibilità per le persone ipovedenti, mentre per la clientela non vedente oltre 6.400 macchine sono dotate di cuffie per l'ascolto della guida vocale. Il monitoraggio sull'accessibilità e sulla fruibilità di edifici e servizi ha portato a concludere il censimento di 2.877 punti operativi (costituiti essenzialmente da filiali Retail, Exclusive, Imprese, Private, Corporate, distaccamenti delle diverse tipologie di filiali, sportelli distaccati e aziendali) su 4.445 totali, ossia circa il 65%, verificando la fruibilità delle apparecchiature automatizzate e l'accessibilità delle

una cultura digitale e costruire un IT «green» in Italia. Sfruttando le capability tecnologiche locali e internazionali delle società partner sulla tecnologia (5G, IoT) e sull'intelligenza artificiale, è continuata l'offerta formativa gratuita per la collettività (studenti e docenti, PMI e startup). Inoltre, è stato costituito un Centro di Eccellenza a Torino per lo sviluppo di nuovi prodotti e specifiche iniziative di formazione accelerati dall'intelligenza artificiale.

Sul fronte dell'innovazione nelle modalità di interazione con la clientela, sono state rilasciate evolutive per integrare ulteriormente i canali di contatto e migliorare l'offerta e la user experience: grazie a tale impegno, l'App di Intesa Sanpaolo è stata nuovamente riconosciuta da Forrester come "Overall Digital Experience Leader", si è classificata al primo posto tra tutte le App bancarie nell'area EMEA (Europa, Medio Oriente e Africa) ed è stata citata come best practice in diverse categorie delle App bancarie valutate nel mondo. L'App Intesa Sanpaolo Mobile è punto di riferimento per oltre 12 milioni di clienti multicanale, conta circa un miliardo e mezzo di login e 146 milioni di operazioni transazionali all'anno e supporta l'acquisto di prodotti e servizi conclusi sui canali digitali del Gruppo, che rappresentano quasi il 40% delle vendite totali di Banca dei Territori.

Inoltre, nel 2022:

- è stata completata la digitalizzazione del nuovo processo di concessione del credito per la clientela Corporate e PMI che ha permesso una stabile e significativa riduzione dei tempi medi di delibera;
- in ambito pagamenti, è stato ampliato il perimetro dei nuovi prodotti e servizi di pagamento digitale in ottica multicanale, (attivato il Customer Journey per nuove Carte Commercial) facendo leva sulle partnership strategiche;
- la sottoscrizione dei contratti a distanza su Inbiz è diventata processo target per Intesa Sanpaolo e quindi uno strumento ordinario nella relazione Banca-cliente, evolvendo Inbiz da piattaforma transazionale a portale relazionale, generando impatti positivi in ambito ESG e rafforzando il ruolo di Intesa Sanpaolo come Impact Bank con focus sulla sostenibilità ambientale (contribuendo a far risparmiare carta e a ridurre le emissioni di CO₂ connesse alla gestione cartacea delle pratiche);
- è stato esteso il modello di onboarding digitale anche alla clientela del segmento Global Corporate;
- è in corso la migrazione dei clienti Fideuram sulla piattaforma MyKey.

LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DIGITALE

E' proseguita anche nel 2022 l'attività del sistema di change management ottomila!, che ha supportato le quasi 47.000 persone della Divisione Banca dei Territori nella realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa 2018-2021 e prosegue nell'accompagnare le persone del Gruppo nell'attuazione del nuovo Piano d'Impresa 2022-2025. L'impegno nel consolidare il percorso verso una sempre più diffusa e profonda cultura digitale si è intensificato attraverso gli spazi sul portale ottomila! dedicati alla gestione della relazione anche a distanza con la clientela, all'utilizzo consapevole e in sicurezza dei nuovi strumenti e processi e per offrire contenuti informativi e stimolare la condivisione anche in ottica di maggiore consapevolezza e soddisfazione. Questo impegno rivolto alla diffusione della cultura digitale ha trovato ulteriore conferma nel progetto Vividigitale. Il format si è evoluto erogando 97 sessioni, è diventato motore di approfondimento per tutte le tematiche digitali e le automatizzazioni di processo ed è rivolto in prima istanza ai diffusori di cultura digitale, persone del Gruppo individuate tempo per tempo in ciascuna filiale, per essere primi divulgatori all'interno di ogni unità organizzativa. Parallelamente sono stati consolidati i momenti di approfondimento tramite incontri a distanza Vivichat: un palinsesto informativo e di approfondimento legato a temi prioritari, oltre a nuovi servizi e prodotti e che con 117 sessioni ha raggiunto circa 39.000 persone del Gruppo. Il coinvolgimento attivo dei collaboratori è proseguito anche grazie all'Altimetro, strumento ormai consolidato e riconosciuto in Banca dei Territori che, attraverso la compilazione di un questionario periodico anonimo e volontario, punta a incentivare il confronto all'interno dei luoghi di lavoro, stimolando il dialogo e la riflessione a partire da ciò che già funziona, per migliorare insieme.

IL CANALE DELLA RETE FISICA E L'INTEGRAZIONE CON LE STRUTTURE ONLINE

Le filiali continuano a rappresentare il luogo fisico di relazione personale con la clientela della rete distributiva, soprattutto per le operazioni più complesse/evolute. L'adozione della versione più aggiornata del layout di filiale consente un significativo cambiamento del luogo fisico dove incontrare il cliente, con spazi modulari che pongono al centro l'accoglienza e aree funzionali a seconda del tipo di attività da svolgere (salotti di ricevimento clienti, area living, zona self banking, ecc.). Il nuovo layout di filiale, che si adatta anche a ospitare eventi artistici e culturali, a fine 2022 è presente in 371 filiali, di cui 26 filiali Imprese, con un incremento di 58 unità rispetto al 2021.

Il 2022 ha rappresentato un anno di consolidamento dei comportamenti digitali delle persone, sempre più

SOLUZIONI PER LE IMPRESE INNOVATIVE

NOVA+ è il finanziamento a medio lungo termine dedicato a sostenere le imprese che investono in ricerca e innovazione e che prevede la valutazione tecnico industriale del progetto di ricerca svolta da una struttura di ingegneri della Banca specializzati per settore tecnologico. Da agosto 2022, laddove presenti specifici requisiti (finanziamento di importo non superiore a 500.000 euro e clientela in perimetro Banca dei Territori gestita in apposita procedura), le aziende che portano a termine i progetti finanziati con NOVA+ possono godere di un beneficio sul tasso, a valle di una asseverazione della fine del progetto oggetto del finanziamento da parte della Banca. Nel corso del 2022 sono stati erogati finanziamenti per un totale di 10 milioni di euro.

Nel 2022 Intesa Sanpaolo ha inoltre proseguito la costruzione del portafoglio di nuovi finanziamenti (fino a 300 milioni di euro) garantiti FEI Innovfin con garanzia ordinaria al 50% e legati a progetti di ricerca, innovazione e sviluppo, in base all'originario accordo del 2018, fino a concludere il periodo di disponibilità al 31/12/2022. L'accordo rientra nell'ambito delle iniziative previste dal programma comunitario "InnovFin – EU Finance for innovators" ed è sostenuto dal Gruppo Banca Europea degli Investimenti e dall'Unione Europea tramite "Horizon 2020" (Programma Quadro europeo per la Ricerca e l'Innovazione). Tale intesa ha permesso di finanziare in tempi rapidissimi e a condizioni particolarmente favorevoli oltre duecento PMI e Small Mid-Cap distribuite su tutto il territorio nazionale e con rating medio-basso, potendo anche contare su una specifica "Linea COVID-19" fino a 60 milioni di euro, riservata ad esigenze di capitale circolante, con copertura all'80%, integralmente utilizzata nell'anno precedente.

Infine, nel 2022 Intesa Sanpaolo ha approvato 31 progetti per circa 314 milioni di euro di investimenti ammissibili a favore di 61 soggetti beneficiari, in qualità di Banca concessionaria di agevolazioni pubbliche per la ricerca e l'innovazione (in particolare il Fondo per la Crescita Sostenibile, gestito dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy). Complessivamente i progetti approvati, non decaduti o revocati, sul Fondo Crescita Sostenibile dal 2014 sino al 2022 sono stati 441 per un totale di circa 2,4 miliardi di euro di investimenti ammissibili a favore di 760 soggetti beneficiari.

I PROCESSI DI TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA BANCA

Con il nuovo Piano d'Impresa 2022-25 Intesa Sanpaolo prosegue il percorso - già avviato nei precedenti anni - in tema di digitalizzazione, innovazione e multicanalità. Tale percorso prevede la progressiva profonda revisione della piattaforma IT, l'efficientamento del modello operativo e la trasformazione verso il cloud. Si evidenziano i principali interventi del 2022:

- è stato avviato il progetto per la creazione della nuova Banca Digitale, Isybank; è stata siglata la partnership con la Fintech leader Thought Machine che permette l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia e cloud-native, adattabili alla clientela più trasversale che opera ad esempio con più valute e su più Paesi; è stato definito il modello di servizio, la struttura dell'offerta e sono in corso gli sviluppi delle funzionalità che consentiranno a Isybank (a partire dal 2023) di servire i clienti del segmento Retail che non usano abitualmente le filiali;
- per supportare efficacemente il percorso di trasformazione, sono stati avviati due programmi: New DSI, che ha l'obiettivo di trasformare il modello operativo IT allineandolo alle best practice delle strutture IT di realtà digitali di mercato e Falcon, che ha l'obiettivo di reinternalizzare le competenze IT attraverso l'assunzione di ~2.000 risorse nell'intero arco di Piano. Nel corso dell'anno sono stati introdotti i nuovi modi di lavorare, effettuata la trasformazione sulle prime strutture pilota, inserite figure specifiche dedicate al presidio e all'evoluzione delle competenze (New DSI) ed effettuate 504 assunzioni, prevalentemente finalizzate al progetto Isybank, in linea con la pianificazione prevista;
- nell'ambito dell'accordo siglato con TIM e Google per la migrazione di una parte rilevante del sistema informativo di Intesa Sanpaolo sui servizi cloud di Google, che risponderanno ai più elevati standard internazionali di sicurezza e riservatezza delle informazioni, è proseguita la migrazione delle applicazioni sulla Google Cloud Platform (ad oggi migrate 83 applicazioni e create nuove 27 direttamente sul cloud); è stata realizzata la Region italiana di Milano ed è in corso di completamento quella di Torino; entrambe consentiranno alle famiglie e alle imprese italiane di usufruire dei vantaggi tecnologici ed economici del cloud computing in modo sicuro e sostenibile, dando un contributo decisivo all'accelerazione della digitalizzazione del Paese.

È proseguita l'evoluzione del portale Opening Future, hub di comunicazione sviluppato dal Gruppo in collaborazione con Google Cloud e Noovle (cloud company del Gruppo TIM) al fine di accrescere e diffondere

ECOSISTEMI

Intesa Sanpaolo Innovation Center nel corso del 2022 ha realizzato iniziative per il supporto alla crescita di ecosistemi di respiro internazionale. In particolare:

- a Torino è stata completata la terza classe di “Torino Cities of the Future Accelerator”, programma gestito da Techstars con Fondazione Cassa di Risparmio di Torino (CRT) e Fondazione Sviluppo e Crescita. Dall’avvio nel 2019, sono state accelerate 35 startup (11 team italiani) scelte tra oltre 1.000 candidate (di cui circa il 17% italiane), oltre 30 proof of concept sviluppati con stakeholder del territorio, circa 51 milioni di euro di capitale raccolto, oltre 310 nuove risorse assunte dopo l’accelerazione, 4 startup insediate in Italia e lanciata la quarta classe;
- a Firenze è stata completata la prima classe del programma triennale “Italian Lifestyle” con Nana Bianca e lanciata a ottobre la seconda classe. Dall’avvio, sono state accelerate 6 startup italiane (più di 210 candidate, 85% italiane), oltre 2 milioni di euro il capitale raccolto, e 6 startup insediate a Firenze;
- a Napoli è stata completata la prima classe del programma di accelerazione “Terra Next” (Bioeconomia) per 8 startup (circa 130 candidate, 83% italiane), con Cassa Depositi e Prestiti, Cariplo Factory, partner corporate e scientifici e con il patrocinio del Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica;
- a Venezia è stato lanciato a fine dicembre 2022 il nuovo programma triennale “Argo” (Ospitalità e Turismo) sponsorizzato da Banca dei Territori e Intesa Sanpaolo Innovation Center, sviluppato da Cassa Depositi e Prestiti, LVenture e con la collaborazione del Ministero del Turismo, rivolto a 10 startup per anno.

OPEN INNOVATION

Al fine di generare nuovo valore economico e relazionale per il Gruppo e accrescere la competitività delle aziende, Intesa Sanpaolo Innovation Center, in sinergia e coordinamento con le Divisioni Banca dei Territori e IMI CIB, offre servizi non finanziari e di advisory con proposizione ai clienti di percorsi trasformativi su temi di innovazione/circular economy.

DIFFUSIONE DELLA CULTURA DELL’INNOVAZIONE

Intesa Sanpaolo Innovation Center promuove la diffusione della conoscenza e della cultura dell’innovazione principalmente attraverso il nuovo sito della Società (dall’avvio, avvenuto a giugno 2022, sono state oltre 81.000 le pagine visitate con più di 37.000 utenti raggiunti) ed eventi d’innovazione (32, circa 2.200 i partecipanti), sia di match making per l’incontro tra domanda e offerta d’innovazione, che di posizionamento.

Intesa Sanpaolo Innovation Center analizza inoltre trend di innovazione cross-industry, realizza report d’innovazione a beneficio delle imprese e del Gruppo (9 nel 2022) e pubblicazioni su tematiche di innovazione (6 nel 2022) tra cui si evidenzia il “Report Decarbonisation” che illustra le tecnologie per la cattura e lo stoccaggio della CO₂ già emessa nell’ambiente, per ridurre la produzione di nuova CO₂ e i nuovi materiali a supporto della decarbonizzazione.

Tra le attività del 2022 si evidenzia inoltre il lancio di una raccolta di 10 podcast sui temi dell’innovazione (“A prova di futuro”), raccontati dalle persone di Intesa Sanpaolo Innovation Center, che fanno parte del più ampio progetto “Intesa Sanpaolo On Air”.

Inoltre, Intesa Sanpaolo Innovation Center presidia e sviluppa il network di innovazione nazionale ed internazionale e gli Ecosistemi a maggiore crescita (Israele, Dubai, Hong Kong, Londra, New York) per scouting tecnologico e accompagnamento dei clienti delle Divisioni di business. Si evidenzia in particolare il “Tech Tour Climate Change” realizzato a fine 2022 a Tel Aviv, finalizzato alla partecipazione di clienti e persone del Gruppo al Climate Solutions Festival 2022, evento organizzato da Startup Nation Central Israel, che prevede la partecipazione di key-note speakers, dibattiti e presentazioni di startup israeliane che offrono soluzioni concrete in ambito climate change.

HEALTH&BIOTECH ACCELERATOR

Nel corso del 2022, è proseguita la partecipazione del Gruppo Assicurativo, in qualità di partner industriale, tramite la controllata Intesa Sanpaolo RBM Salute, all’Health&BioTech Accelerator, uno dei più importanti programmi di accelerazione di innovazione in ambito salute, che utilizza un approccio di Open Innovation in collaborazione con startup internazionali e player chiave della filiera sanitaria (come ad esempio istituti di ricerca, centri di cura e salute, case di riposo). Grazie al progetto sono stati identificati prototipi e soluzioni innovative (ad esempio fisioterapia con wearable device, robotica e nuove piattaforme digitali) da integrare all’interno del core business assicurativo, anche grazie alla nascita di InSalute Servizi costituita all’interno del Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita, dedicata alla gestione dei sinistri e allo sviluppo di un network di strutture sanitarie convenzionate. All’interno dei programmi di trasformazione digitale, inoltre, il Gruppo Assicurativo continua ad investire in soluzioni nuove ed innovative in ottica non solo di funzionalità, ma anche di sempre maggiore trasparenza nei confronti del Cliente.

SOSTEGNO ALL'INNOVAZIONE

Intesa Sanpaolo ha avviato una profonda revisione dei processi tesi all'innovazione anche in considerazione della forte spinta al digitale. Questa trasformazione ha avuto importanti riflessi anche sul fronte del supporto al cliente: il Gruppo ha infatti sviluppato soluzioni finanziarie mirate e servizi di assistenza specialistica per le imprese che investono in progetti di ricerca, sviluppo e innovazione proponendo loro una gamma di prodotti in grado di finanziare idee e iniziative al fine di mantenere la loro competitività.

LA PROMOZIONE DELL'INNOVAZIONE NEL NUOVO PIANO D'IMPRESA

Intesa Sanpaolo Innovation Center è la società del Gruppo Intesa Sanpaolo dedicata all'innovazione di frontiera. Esplora scenari e trend futuri, sviluppa progetti multidisciplinari di ricerca applicata, supporta startup, accelera la business transformation delle imprese secondo i criteri dell'open innovation e della circular economy, favorisce lo sviluppo di ecosistemi innovativi e diffonde la cultura dell'innovazione, per fare del Gruppo Intesa Sanpaolo la forza trainante di un'economia più consapevole, inclusiva e sostenibile.

Nell'ambito del Piano d'Impresa 2022-2025, l'attività di Intesa Sanpaolo Innovation Center è stata collocata nel quarto pilastro, focalizzato sull'impegno ESG, individuando due direttrici di attività:

- promuovere l'innovazione nei seguenti ambiti: Ricerca, Startup, Ecosistemi, Open Innovation e Diffusione della cultura dell'innovazione e valorizzare, con riferimento alle startup, il supporto fornito dalla controllata Neva SGR. Nel nuovo Piano il Gruppo si è impegnato a: i) promuovere l'innovazione con il lancio di circa 800 progetti nell'intero periodo 2022-2025, circa +70% rispetto al 2018-2021, di cui 201 già lanciati nel 2022; ii) investire attraverso Neva SGR €100mln in startup;
- supportare, in qualità di centro di competenza del Gruppo per la circular economy (CE), le PMI/Corporate nel percorso verso la sostenibilità (per ulteriori approfondimenti si rimanda al capitolo Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular).

RICERCA

Intesa Sanpaolo Innovation Center, in collaborazione con centri di ricerca e università, realizza progetti di ricerca multidisciplinari in ambito intelligenza artificiale (AI), neuroscienze (NS) e robotica, grazie anche a laboratori dedicati.

In ambito AI si realizzano sperimentazioni di frontiera con sviluppo di algoritmi proprietari e brevettabili ad alto impatto sul business, oltre che iniziative sulla robotica di servizio. Dal 2018, anno di avvio dell'operatività, sono stati realizzati complessivamente 25 progetti di ricerca e a fine 2022 ne risultano in corso 6.

In ambito NS, con il partner scientifico Scuola IMT Alti Studi di Lucca, sono stati realizzati complessivamente 28 progetti di ricerca che hanno l'obiettivo principale di ideare, sviluppare e sperimentare framework di ricerca neuroscientifica applicati al contesto aziendale tra cui, per esempio, l'individuazione di nuovi approcci alla formazione, allo studio e analisi dei fenomeni di dislessia digitale, di dispersione scolastica e degli impatti della pandemia. A fine 2022 sono attivi 8 progetti di ricerca.

In connessione ai progetti di ricerca, nel 2022 sono state rilasciate 11 pubblicazioni scientifiche e realizzati 26 seminari.

STARTUP

Intesa Sanpaolo Innovation Center ha maturato competenze distintive nel supporto alla crescita di startup; tale attività viene svolta attraverso percorsi gestiti direttamente o in partnership, nel contesto di azioni su Ecosistemi di innovazione o di progettualità specifiche o per clienti terzi.

In tale ambito, nel 2022 la Società ha realizzato 12 percorsi che hanno portato ad analizzare circa 800 startup di cui 102 sono state accelerate. Si evidenzia la realizzazione di due iniziative:

- Up2Stars, promossa da Banca dei Territori, rivolta a 40 startup su 4 pilastri verticali (Digitale/Industria 4.0; Bioeconomia, focus su Agritech e Foodtech; Medtech/Healthcare; Aerospace), con la raccolta di circa 490 candidature;
- In Action ESG Climate, promossa dalla Divisione Insurance, dedicata a promuovere lo sviluppo di nuove soluzioni innovative a supporto della sostenibilità ambientale e circular economy, conclusa con la premiazione dei 3 migliori progetti, con un contributo totale di 500.000 euro.

Per sostenere la crescita delle startup, Intesa Sanpaolo Innovation Center offre servizi di Business Development per analisi delle caratteristiche del mercato potenziale di riferimento e della concorrenza, nonché per identificare opportunità di business e soluzioni tecnologiche più adeguate e supporta il Gruppo nell'erogazione del finanziamento MLT "Convertibile Impresa", dedicato alle startup innovative.

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	Investimenti di Neva SGR in startup	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Neva SGR: chiuso con successo il fundraising del Fondo Neva First (lanciato nel 2020) e del Fondo Neva First Italia (lanciato nel 2021) per complessivi €250mln. Nel corso del 2022 effettuati investimenti in startup per >€54mln. Lanciato il Fondo Sviluppo Ecosistemi di Innovazione finalizzato a supportare lo sviluppo di ecosistemi di innovazione: nel 2022 raccolti €15mln 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supporto alle startup ad alto potenziale fornendo servizi non finanziari (es. percorsi di accelerazione) e in connessione/ con il supporto di fondi di venture capital, anche grazie a NEVA SGR: ~€100mln di investimenti in startup nel 2022-2025
	Blocco di transazioni fraudolente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bloccate transazioni fraudolente per ~€38,5mln per i clienti privati e ~€8mln per i clienti imprese 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rafforzamento della cybersecurity
	Assunzioni in ambito tech	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 504 persone assunte in ambito tech 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Internalizzazione o riconversione verso ruoli IT e attività ad alto valore aggiunto: ~2.000 nuove assunzioni in ambito tech
	Formazione alle persone del Gruppo sulla sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 85.585 partecipanti; 92.767 ore erogate 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offrire alle persone del Gruppo una formazione di eccellenza sulle competenze critiche per la transizione digitale

POLITICHE AZIENDALI

In un contesto altamente digitalizzato e competitivo, caratterizzato dall'esigenza di attivare continui processi di trasformazione e innovazione, l'impegno di Intesa Sanpaolo è supportato da un'infrastruttura all'avanguardia che colloca il Gruppo tra le best practice europee. In questo contesto Intesa Sanpaolo propone ai propri clienti una consulenza specializzata in grado di guidarli nei loro processi innovativi per far fronte alle sfide future. Attraverso l'ottimizzazione di una piattaforma multicanale evoluta, volta a offrire a tutti i segmenti di clientela un'offerta innovativa, sicura ed efficace, l'obiettivo è quello di raggiungere una completa digitalizzazione dei processi prioritari di Gruppo. L'ampliamento della User Experience grazie anche ad accordi e partnership, nonché le nuove funzionalità che privilegiano l'utilizzo di dispositivi mobili rappresentano elementi cruciali nel processo di digitalizzazione della Banca. Il forte investimento in tecnologie e la visione strategica in questo ambito hanno garantito una solida continuità aziendale durante la recente emergenza sanitaria, per la gestione del business interno e la rapida interazione con i clienti mediante un'ampia gamma di servizi a distanza.

L'operato della Banca evidenzia pratiche di cybersecurity già allineate ai migliori standard internazionali e certificate dalle autorità nazionali, grazie a un'attenta gestione dei dati e a una focalizzazione sui temi di gestione del rischio e continuo presidio del patrimonio aziendale. Il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo approva annualmente il Piano di Sicurezza Informatica; inoltre, in linea con la normativa vigente, la cybersecurity è governata da linee guida e processi integrati per salvaguardare gli interessi e i diritti dei clienti attraverso il Sistema dei Controlli Interni Integrato della Banca, che definisce le responsabilità a tutti i livelli aziendali.

Il profilo di cybersecurity si basa anche sulla diffusione della consapevolezza dei rischi e delle metodologie di prevenzione, da parte di tutti i soggetti coinvolti (strutture della Banca, collaboratori, clienti e fornitori).

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	Progetti di innovazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ecosistema di Torino: lanciata la quarta classe del programma “Torino Cities of the Future Accelerator” gestito da Techstars. Dall’avvio nel 2019, 35 startup accelerate (11 team italiani), oltre 30 proof of concept con stakeholders del territorio, ~€51mln di capitale raccolto, oltre 310 nuove risorse assunte dopo l’accelerazione ▪ Ecosistema di Firenze: lanciata la seconda classe del programma triennale “Italian Lifestyle Accelerator Program” gestito da Nana Bianca. Dal lancio nel 2021, 6 startup italiane accelerate (oltre 210 candidate, 85% italiane), ~€2mln di capitale raccolto ▪ Ecosistema di Napoli: prosegue il programma triennale di accelerazione dedicato alla Bioeconomia “Terra Next” avviato nel 2022, con Cassa Depositi e Prestiti, Cariplo Factory, partner corporate e scientifici locali e con il patrocinio del “Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica”. 8 startup accelerate (~130 candidate, 83% italiane) ▪ Ecosistema di Venezia: lanciato a fine dicembre 2022 il nuovo programma triennale “Argo” (Ospitalità e Turismo) sponsorizzato da Banca dei Territori e Intesa Sanpaolo Innovation Center, sviluppato da Cassa Depositi e Prestiti, L’Venture e con la collaborazione del Ministero del Turismo, rivolto a 10 startup per anno ▪ Iniziativa Up2Stars: conclusa la prima edizione dell’iniziativa sviluppata da Banca dei Territori con il supporto di Intesa Sanpaolo Innovation Center, su 4 pilastri verticali (Digitale/Industria 4.0; Bioeconomia, focus su Agritech e Foodtech; Medtech/Healthcare; Aerospazio). 40 startup accelerate (~490 candidati) ▪ In Action ESG Climate: iniziativa promossa dalla Divisione Insurance con il supporto di Intesa Sanpaolo Innovation Center, per promuovere lo sviluppo di nuove soluzioni per contrastare il cambiamento climatico e sostenere la transizione ecologica attraverso l’innovazione tecnologica e lo sviluppo di nuovi modelli di business, conclusa con la premiazione dei tre migliori progetti presentati con un contributo totale di €500.000 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sviluppo di ecosistemi d’innovazione di respiro internazionale coordinando il network di relazioni con imprese, incubatori, centri di ricerca, università ed altri enti nazionali ed internazionali ▪ Supporto alle startup ad alto potenziale

Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity

I TEMI RILEVANTI

Sostegno all'innovazione	pag. 118
I processi di trasformazione digitale della Banca	pag. 120
Il canale della rete fisica e l'integrazione con le strutture online	pag. 121
Cybersecurity	pag. 123

LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

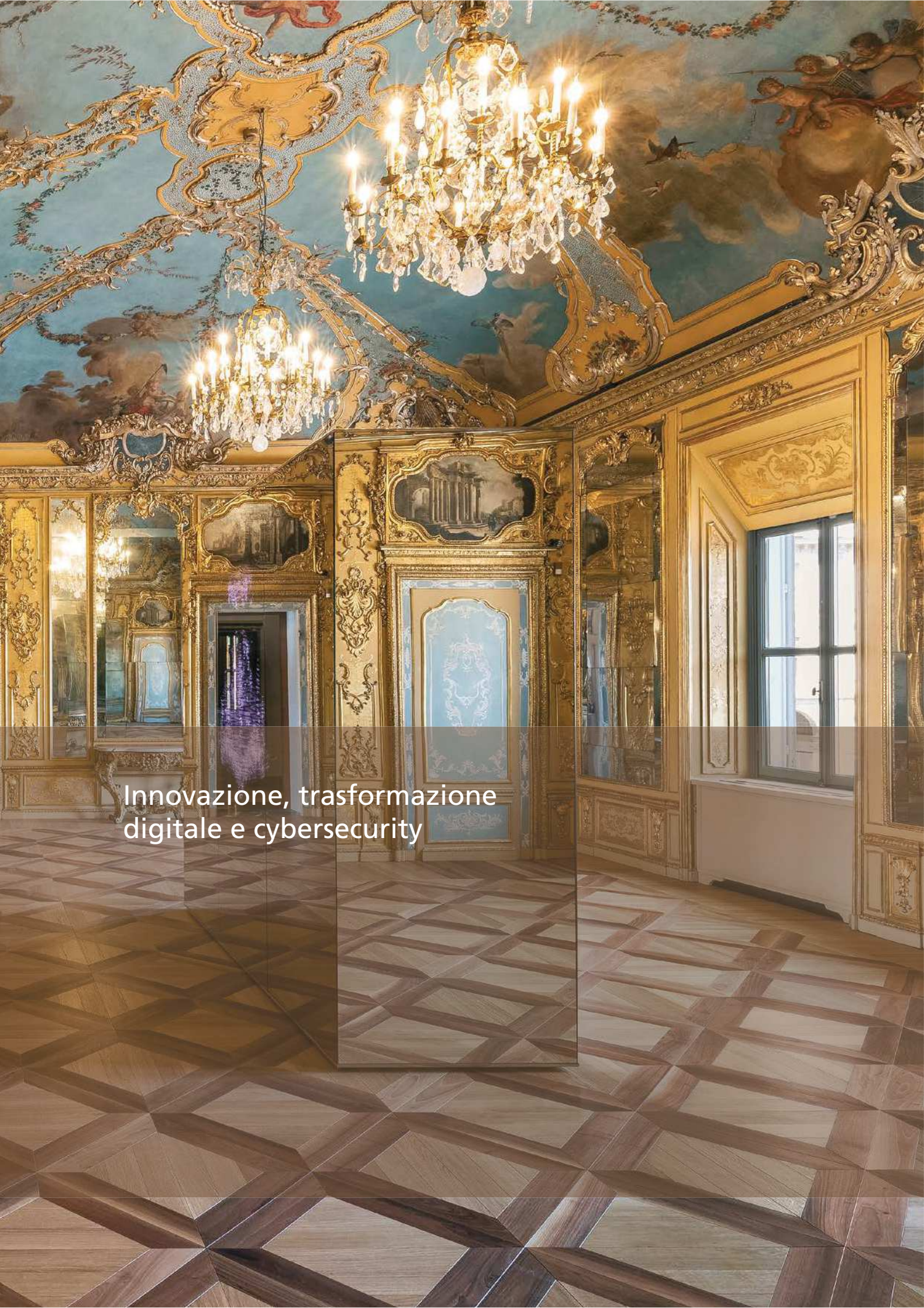
Intesa Sanpaolo intende mantenere una crescita sostenibile del business facendo leva sul coinvolgimento attivo delle persone e su un'infrastruttura digitale all'avanguardia: la sfida per il futuro, in linea con il nuovo Piano d'Impresa 2022-2025 e gli obiettivi ESG, è quella di accelerare la trasformazione digitale della clientela del Gruppo, estendendo la digitalizzazione e dematerializzazione a tutti i processi: i clienti possono infatti contare su una piattaforma digitale innovativa, inclusiva e pienamente integrata alla rete fisica.

Il nuovo Piano prevede inoltre la creazione di una nuova Banca Digitale, per servire efficacemente circa 4 milioni di clienti retail che non usano le filiali e ridurre il costo del servizio, mediante l'utilizzo di tecnologia all'avanguardia, cloud-native adattabile alla clientela multi-valuta e multinazionale e lavorando in partnership con la Fintech leader Thought Machine.

Fondamentale è il ruolo di Intesa Sanpaolo nel supporto alle imprese e alle startup per lo sviluppo dei loro processi di innovazione, anche attraverso la promozione e il sostegno alla business transformation e ai progetti multidisciplinari di ricerca, leve strategiche chiave per rimanere competitive in un mercato in continua evoluzione. Aspetti altrettanto qualificanti sono la capacità di soddisfare la clientela tramite una macchina operativa in grado di offrire soluzioni semplici, rispondenti alle esigenze, attribuendo importanza strategica alla sicurezza informatica. La protezione delle informazioni, dei clienti e in generale il ruolo attivo nella resilienza cibernetica del Paese rappresentano elementi di rilievo per la Banca e il continuo rafforzamento dei presidi di controllo attivati dal Gruppo permette di mantenere un approccio responsabile e trasparente nelle relazioni.

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	Banca Digitale	<ul style="list-style-type: none"> Nuova Banca Digitale Isybank ben avviata: Delivery Unit "Domain Isy Tech" già operativa con ~340 specialisti dedicati, contratto con Thought Machine finalizzato e masterplan tecnologico definito Definita la struttura dell'offerta e le funzionalità di Isybank 	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di una nuova Banca Digitale per servire efficacemente una parte significativa della clientela di ISP che non si reca nelle filiali: 4mln di clienti
	Pagamenti digitali	<ul style="list-style-type: none"> 136,8mln di pagamenti digitali nel 2022 (~50,6mln nel 2021) 	<ul style="list-style-type: none"> Ulteriore crescita nel settore dei pagamenti con partnership strategiche aumentando i pagamenti digitali del 50% a circa 75 milioni nel 2025 da 51 milioni nel 2021
	Progetti di innovazione	<ul style="list-style-type: none"> 201 progetti di innovazione lanciati nel 2022 In particolare: <ul style="list-style-type: none"> 14 progetti multidisciplinari di ricerca applicata in corso, nei campi dell'intelligenza artificiale, della robotica, delle neuroscienze, di cui 7 lanciati nel 2022 	<ul style="list-style-type: none"> Promozione dell'innovazione con il lancio di circa 800 progetti nel 2022-2025 Sviluppo di progetti multidisciplinari di ricerca applicata



Innovazione, trasformazione
digitale e cybersecurity

è quella descritta dalla norma ISO 31000:2018, con l'obiettivo di prevenire possibili accadimenti in danno a persone e beni, materiali o immateriali, del Gruppo.

Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, viene fornito supporto e indirizzo nella definizione di piani per la resilienza delle persone in caso di crisi, monitorandone il loro aggiornamento nel tempo e coordinandone operativamente la loro attivazione, in collaborazione con le funzioni preposte. Nell'ambito del Modello Organizzativo per la Gestione delle Crisi per il Gruppo, le funzioni preposte collaborano inoltre per la gestione delle situazioni critiche anche a supporto della continuità operativa, per quanto di competenza.

In ambito Travel Security viene fornito un supporto alla mobilità estera, oltre all'analisi dei livelli di rischio Paese, attraverso l'adozione di metodologie appropriate: è attivo un monitoraggio costante dei viaggiatori all'estero e/o degli espatriati del Gruppo, per mitigare incidenti e/o emergenze, anche con il supporto di Partner qualificati.

Relativamente ai rischi connessi ai reati di tipo predatorio, la Funzione CPS svolge un'attività di analisi e misurazione dei rischi rapina e furto così come la verifica in loco del livello di protezione dei siti più esposti. Nel 2022, sul perimetro degli insediamenti territoriali di Intesa Sanpaolo in Italia si sono verificati 9 eventi rapina portati a termine e 5 tentativi, a fronte di 1 evento portato a termine nel 2021 e 3 tentativi. Per il rischio furto che generalmente, a differenza delle rapine, non impatta sulla salute e sicurezza delle persone, si sono registrati in corso d'anno 12 attacchi alle macchine ATM (5 consumati e 7 tentati). Si segnala una riduzione del fenomeno degli attacchi alle apparecchiature ATM, condotti sia con tecniche di tipo fisico che con tecniche integrate di tipo fisico e informatico (15 eventi di attacco nel 2021).

Altro ambito di presidio del rischio di attacco all'incolumità fisica dei collaboratori è costituito dalle aggressioni, non a scopo predatorio, verso le persone del Gruppo, per cui sono state avviate da tempo azioni di rilevazione, analisi e contenimento. L'andamento del fenomeno è in crescita rispetto al 2018, anno di prima rilevazione ed è osservato anche da ABI nelle attività finanziarie che prevedono il contatto con la clientela. Nel 2022 sono stati registrati 264 casi di aggressione (di cui 16 con contatto fisico, gli altri verbali), a fronte di 240 (di cui 21 con contatto fisico) nel 2021. Le azioni di mitigazione sono costituite dalla formazione rivolta al personale esposto al rischio e deputato alla gestione degli eventi, alla loro rilevazione e gestione (indagine, supporto psicologico, azione legale) con il contributo della Divisione Banca dei Territori, della Direzione Centrale Sicurezza sul Lavoro, Ambiente ed Energia e della Direzione Centrale Legale Contenzioso Penale, Amministrativo e Crisi d'Impresa.

DIALOGO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Intesa Sanpaolo ha avviato da tempo un dialogo aperto e costruttivo con tutte le Associazioni dei Consumatori appartenenti al Consiglio Nazionale Consumatori Utenti (presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy) e rappresentative a livello nazionale. In tale contesto è in vigore l'Accordo Quadro "Innoviamo le Relazioni 2.0 2021/2023" che prevede la formazione di 3 tavoli di confronto permanenti sulle tematiche di maggiore interesse: Prodotti e Servizi, Educazione bancaria-assicurativa e Rapporti territoriali; Normativa e Authority, Assistenza clienti e Conciliazione; Educational e Sostenibilità-Impact. Nel corso del 2022 sono stati svolti 2 tavoli tematici rivolti ai responsabili nazionali delle Associazioni dei Consumatori aventi ad oggetto temi rilevanti, quali la presentazione del Piano d'Impresa 2022-2025 e il nuovo modello di remunerazione delle commissioni bancomat.

Inoltre, nell'ottica di sviluppare ulteriormente la collaborazione con le Associazioni dei Consumatori, sono stati consolidati gli incontri con i delegati regionali di 12 regioni.

Sono inoltre proseguite nel corso del 2022 le iniziative formative del progetto pluriennale "Mettere in comune competenze", che dal 2011 vede Intesa Sanpaolo e le Associazioni dei Consumatori confrontarsi e condividere le conoscenze sui rispettivi mestieri; sono stati quindi realizzati 5 webinar formativi rivolti ai delegati nazionali delle Associazioni, mentre a carattere territoriale sono stati svolti ulteriori 8 webinar che hanno coinvolto i rappresentanti regionali delle Associazioni di alcune regioni.

Sono stati inoltre svolti, in collaborazione con la Funzione del Gruppo deputata ai rapporti con le Istituzioni locali, incontri diretti con i Presidenti dei Consigli Regionali dei Consumatori e degli Utenti (CRCU) in particolare nelle regioni di Piemonte, Liguria, Veneto, Abruzzo e Lazio.

Intesa Sanpaolo è inoltre socio e componente del Direttivo di Consumers' Forum, un'associazione indipendente di cui fanno parte le più importanti Associazioni dei Consumatori, numerose Imprese Industriali e di servizi e le loro Associazioni di categoria e le Istituzioni.

Nel corso dell'anno sono proseguite le attività di conciliazione permanente quale strumento di risoluzione extragiudiziale adottato e gestito insieme alle Associazioni dei Consumatori attraverso il Protocollo di conciliazione sottoscritto; nel 2022 si è tenuto a Firenze un incontro formativo dedicato ai conciliatori della Banca e a quelli delle Associazioni. Nel 2022 sono pervenute 130 domande di conciliazione permanente.

SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Intesa Sanpaolo tutela la salute e sicurezza di tutte le persone che vi operano e transitano implementando regole operative e misure tecnologiche di sicurezza, supportate da strumenti informativi e di diffusione della cultura in materia. Il Gruppo considera la protezione delle persone, delle informazioni e dei beni un obiettivo essenziale, riconoscendo un ruolo indispensabile anche ai temi della corporate e della physical security, al fine di garantire la conservazione e la crescita del valore aziendale, la tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e la tutela di beni materiali e immateriali. Sulla base dell'esperienza maturata nel corso della recente emergenza sanitaria, la Banca ha rafforzato i propri presidi e le misure di sicurezza, tutelando clienti e persone del Gruppo e permettendo a tutti di operare in piena efficacia, efficienza e sicurezza.

SICUREZZA FISICA

Per il presidio della salute e della sicurezza delle persone, siano esse del Gruppo, clienti o fornitori, la gestione del rischio di corporate and physical security è fondamentale per la tutela dell'integrità fisica.

A tal fine la Funzione Corporate and Physical Security (Funzione CPS) contribuisce, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali, alla definizione delle politiche e degli indirizzi di sicurezza per il Gruppo, attraverso la promozione, l'indirizzo, l'evoluzione e l'innovazione di modelli, misure e soluzioni di sicurezza fisica, info-fisica (misure di sicurezza volte a contrastare attacchi condotti con tecniche congiunte, sia fisiche che informatiche) e di Travel Security.

Alla base di quanto sopra c'è l'analisi del contesto di rischio in cui opera il Gruppo, condotta secondo metodologie e prassi di livello internazionale, anche in ottica evolutiva e prospettica, monitorando i principali indicatori di compromissione di sicurezza, attraverso l'analisi centralizzata di dati provenienti da fonti interne ed esterne. A seguito di tali valutazioni, la Funzione CPS provvede poi a definire e aggiornare le strategie di difesa e le contromisure di tipo formativo, organizzativo, tecnologico o umano metodologico, definendo i requisiti funzionali dei sistemi di sicurezza e verificandone l'efficacia nel tempo; gestisce inoltre le segnalazioni di allarme e le situazioni critiche attraverso i Security Operation Center di sicurezza fisica e Travel Security.

La Funzione CPS fornisce i propri servizi in modalità diretta per le Società del perimetro Italia secondo un modello di gestione accentrato, o fornendo indirizzi e supporto alle Società che operano in base a un modello di gestione decentrato. A tal fine, esegue anche assessment e analisi specifiche, sia nei locali della Banca sia da remoto, avvalendosi dove necessario dei "data lake" del Gruppo. In entrambi i casi la metodologia applicata

TUTELA DEL CLIENTE E VENDITA RESPONSABILE

TRASPARENZA VERSO I CLIENTI

Intesa Sanpaolo rende chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni destinate al cliente in tutte le fasi della relazione con la Banca, attraverso semplicità del linguaggio, informative trasparenti e l'allineamento delle condizioni all'interno dei diversi documenti riferiti a uno stesso prodotto/servizio. I principali documenti dell'offerta, redatti secondo requisiti di chiarezza e comprensibilità, sono presenti, oltre che in filiale, anche sul sito internet della Banca, nella sezione Trasparenza bancaria [i] in particolare, con riferimento ai Fogli Informativi dei prodotti e dei servizi, alle Guide specifiche e ai Documenti informativi delle condizioni offerte alla generalità della clientela.

INVESTIMENTI: IL SERVIZIO DI CONSULENZA

Nell'ambito degli investimenti, Intesa Sanpaolo offre ai clienti il più alto livello di tutela con il servizio di consulenza. Rispetto a operazioni relative a prodotti finanziari o servizi di investimento sono formulate raccomandazioni personalizzate coerenti con il profilo finanziario del cliente stesso. In tal senso è pienamente operativo un impianto di Regole specifiche alle quali il personale della Banca deve fare riferimento. Dall'entrata in vigore della Direttiva MiFID II e dei Regolamenti europei in tema di protezione degli investitori⁽¹⁾, le Regole sono state rafforzate al fine di poter offrire un più alto livello di tutela agli investitori e maggiore trasparenza delle negoziazioni sui mercati degli strumenti finanziari. In particolare, Intesa Sanpaolo prevede adempimenti in termini di governo degli strumenti finanziari, requisiti di conoscenza e competenza del personale preposto alla prestazione dei servizi di investimento e informativa ex ante ed ex post su costi, oneri e incentivi dei prodotti e servizi offerti. Il modello è stato ulteriormente affinato per introdurre un nuovo profilo di indagine sulle preferenze di sostenibilità volto a verificare la coerenza tra la percentuale dei prodotti finanziari/servizi di investimento ESG rispetto alle preferenze di sostenibilità espresse dal cliente in sede di profilatura.

Tra i progetti in ambito consulenza, Valore Insieme continua a rappresentare un'offerta di consulenza globale erogata dai gestori in filiale avvalendosi di un'innovativa piattaforma di relazione che fornisce un supporto consulenziale evoluto e personalizzato in tutte le fasi di costruzione, protezione e trasmissione dell'intero patrimonio, anche attraverso prodotti di investimento dedicati. È un servizio rivolto a chi cerca un rapporto esclusivo che unisca una piattaforma innovativa al supporto professionale e continuo di un gestore dedicato.

IL PROCESSO DI PRODUCT GOVERNANCE E COMPLIANCE CLEARING SU NUOVI PRODOTTI E SERVIZI

I nuovi prodotti e servizi e le loro successive variazioni sono assoggettati al processo di Product Governance con il coinvolgimento delle varie strutture della Banca al fine di valutare tutte le caratteristiche del prodotto e indentificarne con chiarezza la platea a cui esso è destinato con un obiettivo di tutela per il cliente. Tale processo è costantemente oggetto di verifica da parte della Funzione Compliance per garantire il rispetto sostanziale e formale della normativa interna ed esterna e delle valutazioni sottostanti. Il processo di Product Governance permette di gestire con chiarezza le singole fasi che prevedono il concept, lo sviluppo, il clearing, l'approvazione e il monitoraggio dei prodotti o servizi analizzati. Ogni attività vede la partecipazione di più strutture al fine di valutare le caratteristiche dei singoli prodotti e servizi, anche sotto il profilo ESG, sia realizzati dalla Banca sia da produttori terzi, come richiesto dalla normativa⁽²⁾. I prodotti e servizi sono poi soggetti ad un periodico monitoraggio post-vendita al fine di valutarne la rispondenza nel tempo rispetto ai parametri di target market predefiniti e alle caratteristiche della clientela di riferimento.

Le valutazioni di conformità, comunque all'interno delle valutazioni di Product Governance, sono condotte nel rispetto dei principi di correttezza e tutela dell'interesse dei clienti e attengono anche alla qualità dell'informativa fornita, alla coerenza dei servizi, dei prodotti o delle operazioni con le esigenze e le caratteristiche della clientela alla quale sono indirizzati.

L'intero processo è normato da Linee guida interne e da specifiche guide di processo di cui la Banca si è dotata, nelle quali sono identificate nel dettaglio attività e strutture coinvolte. Per gestire l'intero processo, la Banca si è dotata di uno strumento informatico al fine di: standardizzare le informazioni dei prodotti o servizi, archiviare la documentazione in un repository unico e tracciare il processo decisionale, garantendo così un rafforzamento dei presidi di controllo.

⁽¹⁾ Direttiva 2014/65/UE (cd. MiFID II), Regolamento 2014/600/UE (cd. MiFIR) e Regolamento 2014/1286/UE (cd. PRIIPs).

⁽²⁾ Banca d'Italia – integrazione nel 2019 delle Istruzioni di vigilanza in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” con specifiche previsioni in materia di product governance; IVASS - Lettera “Direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa e orientamenti preparatori EIOPA sui presidi in materia di governo e controllo del prodotto da parte delle imprese di assicurazione e dei distributori di Prodotti assicurativi” del 4 settembre 2017 e Regolamento 45 recante disposizioni in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi in vigore dal 31 marzo 2021; Consob - Reg. Intermediari, modificato dalla Delibera 21466 in vigore dal 31 marzo 2021.

- oltre che a errori o ritardi nell'esecuzione di operazioni;
- finanziamenti: 11.221 istanze (-18%). La diminuzione è riconducibile al progressivo esaurirsi delle istanze relative all'emergenza sanitaria;
 - conti correnti, depositi e dossier titoli: 4.902 istanze (-25%), motivate da errori o ritardi nell'esecuzione delle operazioni, in gran parte riferiti alla ritardata o mancata estinzione dei rapporti, condizioni economiche e loro applicazione, difetti di comunicazione da parte della Banca;
 - prodotti assicurativi: 2.496 istanze (invariate), si rileva un aumento nel comparto delle polizze vita. In generale, i clienti si lamentano per errori o ritardi nell'esecuzione di operazioni e insufficienti informazioni riguardo ai prodotti sottoscritti;
 - servizi di investimento: 1.565 istanze (+8%), l'aumento è da ricondursi a contestazioni relative all'insoddisfazione per la performance degli investimenti, correlata al contesto dei mercati.
- Divisione IMI CIB: il numero di istanze si conferma contenuto in ragione della tipologia di operatività svolta e di clientela servita, con 553 istanze ricevute dalle entità estere (544 su Banca Intesa - Federazione Russa, 5 sulle Filiali estere e 4 su Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg). Nel corso del 2022 sono state evase 590 istanze, di cui 329 accolte e, fra queste, 3 con esborso.
 - Divisione Private Banking: sono state registrate complessivamente 6.479 istanze, 6.454 con riferimento al perimetro Italia e 25 al perimetro estero. Per quanto riguarda il perimetro Italia si evidenzia un incremento pari al 47%, riconducibile principalmente all'incorporazione di IW Bank in Fideuram (2.967 istanze concentrate nella prima parte dell'anno e diminuite progressivamente per effetto delle azioni di mitigazione messe in atto) e all'introduzione del nuovo modello di servizio. La maggior parte delle istanze è riconducibile ad errori di esecuzione di ordini dovuti a malfunzionamenti del nuovo sito "Alfabeto"; a errori o ritardi nella chiusura o nel trasferimento di conti correnti e dossier titoli, nella liquidazione di polizze. Nel corso del 2022 è stato definito l'esito di 6.019 reclami e reiterazioni, di cui 2.856 hanno trovato accoglimento e, fra questi, 285 hanno comportato esborsi. Con riferimento al comparto estero, si evidenziano numeri ridotti rispetto al perimetro italiano, ancorché in aumento rispetto al 2021 (25 vs 5), in seguito all'ingresso nel perimetro di Compagnie de Banque Privée Quilvest.
 - Divisione International Subsidiary Banks: sono state complessivamente registrate 41.638 istanze, con una diminuzione del 13,5% rispetto all'anno 2021. Le doglianze si concentrano principalmente su cinque società (VUB Banka, Privredna Banka Zagreb, Banca Intesa Beograd, CIB Bank e PBZ Card) che hanno registrato circa il 91% delle istanze della Divisione e sono riferite principalmente a sistemi di pagamento per disservizi e per alcune nuove implementazioni informatiche sui dispositivi di internet banking. Nel corso del 2022 sono state evase 41.220 istanze, di cui 17.221 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 4.585 hanno comportato esborsi.
 - Divisione Insurance: sono state registrate 11.000 istanze (-2% rispetto al 2021); con riferimento al perimetro della rilevazione dei reclami rispetto al 2021, si segnala la fusione di Cargeas Assicurazioni all'interno di Intesa Sanpaolo Assicura. Le istanze complessivamente registrate dalle Compagnie del comparto Vita sono in aumento rispetto all'anno precedente, evidenziando un incremento pari all'8%. Le istanze complessivamente registrate nel Comparto Danni evidenziano un decremento del 20%, grazie alla diminuzione delle lamentele relative alle garanzie motor e quelle relative alle aree amministrativa e commerciale. Infine, Intesa Sanpaolo RBM Salute registra una crescita del 3% rispetto al 2021, principalmente in relazione al Fondo MetaSalute e alle istanze alle Autorità di Vigilanza. L'andamento dei reclami nel 2022 ha mostrato una diminuzione a partire dal terzo trimestre; tuttavia, nel quarto trimestre si è registrato un aumento del numero di reclami a causa di disservizi relativi al servizio fornito dal call center dell'Amministrazione Terzi (PMED). Nel mese di dicembre, il graduale ripristino dei livelli di servizio del PMED e le azioni di mitigazione intraprese dalla Società hanno determinato una diminuzione del numero di reclami. Nell'anno sono state evase 10.457 istanze, di cui 3.119 hanno trovato accoglimento; tra queste 257 hanno comportato esborsi.
 - Divisione Asset Management: sono state registrate 218 istanze, con un aumento del 4%, principalmente riconducibili alla errata o mancata esecuzione degli ordini, alla correttezza dell'informativa (precontrattuale ed ex post) e ai rendimenti insoddisfacenti causati dalla volatilità dei mercati per il perdurare degli effetti della crisi pandemica e dell'instabilità geopolitica. Le contestazioni hanno riguardato principalmente l'operatività di Eurizon Capital SGR e in particolare la gestione collettiva del risparmio. Nel 2022 sono state evase 226 istanze, di cui 8 accolte con esborso.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI IN FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING

L'indagine di Customer Satisfaction della Divisione Private Banking sui clienti delle Reti Fideuram, Sanpaolo Invest, IW Private Investments e Intesa Sanpaolo Private Banking tiene conto delle peculiarità dei modelli di servizio. All'indagine hanno risposto 33.893 clienti (22.906 per Fideuram, 5.779 per Sanpaolo Invest, 1.774 per IW Private Investments e 3.434 per Intesa Sanpaolo Private Banking). I risultati hanno confermato un buon livello di soddisfazione dei clienti per tutte le Reti: il rapporto con il Private Banker risulta sempre uno degli elementi fondamentali nell'apprezzamento del servizio; in particolare i clienti ne riconoscono disponibilità, preparazione e capacità di proporre soluzioni adatte alle proprie esigenze.

Dall'indagine condotta sono emersi i seguenti aspetti:

- Reti Fideuram, Sanpaolo Invest e IW Private Investments: l'indagine conferma che, nell'attuale contesto, si rafforza ulteriormente l'apprezzamento per la solidità e l'affidabilità, per l'appartenenza a un grande Gruppo e per la multicanalità. Tra gli strumenti di maggior valore nel rapporto con la Banca, i clienti confermano la rilevanza della consulenza finanziaria e patrimoniale ma anche l'internet banking e gli strumenti digitali. Nel 2022 l'indicatore NPS è risultato pari a 59 e il Customer Satisfaction Index (CSI) è risultato pari a 8,3, su una scala da 0 a 10. Si conferma una buona conoscenza delle tematiche ESG: oltre il 60% dei clienti conosce questo tipo di investimenti e il 44% di essi ritiene che gli investimenti ESG creino valore per sé stessi, per la comunità e l'ambiente;
- Intesa Sanpaolo Private Banking: è confermato l'apprezzamento per la solidità e l'affidabilità del Gruppo, vengono riconosciute la professionalità dei banker e del personale di filiale, la comprensione delle esigenze dei clienti, la capacità di farli sentire privilegiati, nonché l'attenzione alla privacy e l'attitudine ad anticipare le criticità. Nel 2022 l'NPS è pari a 66 e il CSI è pari a 8,5. Relativamente alle tematiche e ai prodotti ESG è emerso che il 53% dei clienti coinvolti li conosce, il 34% ne possiede già in portafoglio e oltre il 65% del campione, a parità di rendimento, preferisce investire in tali strumenti.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo è impegnato in un dialogo costante con la propria clientela per mantenere la relazione su un livello di eccellenza. L'attenta e tempestiva gestione dei reclami e delle altre istanze con le quali i clienti manifestano insoddisfazione ha un'importanza fondamentale per consolidare il rapporto fiduciario e indirizzare situazioni di criticità. Le normative emanate dalle competenti Autorità di Vigilanza prevedono, nell'ordinamento italiano, specifici adempimenti informativi da parte della Funzione di Compliance, con lo scopo di riferire agli Organi aziendali e alle autorità, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

L'impianto normativo, procedurale e organizzativo adottato dal Gruppo è definito dalle Linee Guida per la gestione dei reclami, degli esposti ad Autorità di Vigilanza e dei ricorsi a Organismi di risoluzione alternativa delle controversie emanate dal Consiglio di Amministrazione della Banca il 5 luglio 2016 e aggiornate a ottobre 2021. Nel 2022 sono state registrate complessivamente 117.191 istanze⁽¹⁾ a livello di Gruppo suddivise come segue:

- Divisione Banca dei Territori: Le istanze registrate sono state complessivamente 57.303 (-30% rispetto al 2021) di cui 46.582 relative a Banche e Società del Gruppo⁽²⁾ (-27% rispetto al 2021), 5.785 presentate a Prestitalia (-38%) e 4.936 presentate da ex clienti di Accedo (-43%). La diminuzione riguarda tutte le categorie di prodotto con l'eccezione degli investimenti, ed è riconducibile alla diminuzione delle istanze concernenti la qualità del servizio reso alla clientela, e delle istanze relative alle frodi sui sistemi di pagamento e a malfunzionamenti del sito e dell'App. Nel corso del 2022 è stato definito l'esito di 47.443 istanze, di cui 14.065 hanno trovato accoglimento e, fra queste, 3.311 hanno comportato esborsi; inoltre, hanno comportato esborsi 1.966 istanze riferite alla pregressa attività di Accedo e 2.153 riferite a Prestitalia. Escludendo le istanze presentate da ex clienti di Accedo e clienti di Prestitalia, che a fronte dell'estinzione anticipata di finanziamenti con cessione del quinto dello stipendio reclamano la restituzione pro-quota di commissioni e/o oneri pagati al momento dell'erogazione, si riportano di seguito reclami, reiterazioni, esposti e ricorsi A.D.R. (Alternative Dispute Resolution) presentati per le diverse categorie di prodotto/servizio:
 - tematiche organizzative e gestione e funzionalità dei siti internet: (14.479; -23%). Le istanze riguardano principalmente la qualità del servizio offerto dalle filiali (3.977; -35%), malfunzionamenti del sito e delle App (3.144; -29%), richieste di documentazione (2.242; -13%), successioni (2.030; -12%), malfunzionamenti delle apparecchiature (1.633; +13%);
 - sistemi di pagamento: 11.919 istanze (-43%), prevalentemente relative agli esiti delle richieste di disconoscimento di operazioni effettuate con carte di pagamento o tramite i servizi di internet banking,

⁽¹⁾ Le istanze comprendono i reclami e la loro eventuale reiterazione (ricorsi della clientela), i ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ricorsi ad A.D.R.) e le richieste di chiarimenti formulate dalle autorità di vigilanza a fronte di esposti della clientela (esposti).

⁽²⁾ Banche e Società della Divisione Banca dei Territori (Intesa Sanpaolo, Intesa Sanpaolo Provis, Banca5).

- 217 referenti dell'Area Finance di 109 aziende Corporate clienti sono stati identificati, e in parte già coinvolti, al fine di approfondire l'attuale gestione tramite il digitale di prodotti e servizi bancari e le relative attese da parte della Divisione, nonché il livello di soddisfazione del modello di offerta IMI CIB, con l'obiettivo di indirizzare al meglio le esigenze espresse. Il tasso di risposta è stato del 31%;
- 27 clienti sono stati coinvolti in un progetto di ascolto strutturato delle principali esigenze sui temi ESG e, in particolar modo, sulle strategie di compensazione delle emissioni di carbonio (Carbon Credit). Il tasso di risposta è stato del 33%;
- 16 clienti sono stati coinvolti in un progetto di ascolto relativo al servizio di conservazione sostitutiva a norma dei documenti contabili, attualmente integrato nel prodotto Easy Fattura. In particolare, sono stati indagati i seguenti temi: stabilità, qualità del servizio e livello di soddisfazione. Il tasso di risposta è stato del 69%.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI NELLE BANCHE ESTERE

Nel 2022 la Divisione Banche Estere ha portato avanti il processo mensile di ascolto della clientela, coerente con la metodologia adottata dalla Capogruppo e volto a rilevare la qualità percepita dai clienti sul loro rapporto con la Banca, sui canali utilizzati e sull'offerta di prodotti e servizi. In base alle evidenze emerse, le Banche stanno implementando specifiche iniziative volte a migliorare il livello di soddisfazione della clientela, tra le quali un maggiore dialogo con i clienti da parte dei gestori e una maggiore spinta all'utilizzo dei canali digitali per le transazioni. Nel 2022 queste iniziative hanno coinvolto VÚB Banka, PBZ, Banca Intesa Beograd (BIB) e CIB Bank.

Le indagini di benchmarking in CIB Bank, BIB, VÚB Banka, Intesa Sanpaolo Bank Slovenia, PBZ, Alexbank e Intesa Sanpaolo Bank Albania hanno coinvolto complessivamente oltre 14.000 persone, di cui circa 2.600 clienti delle Banche Estere del Gruppo interessate da tali survey. Inoltre, il programma di ascolto Instant Feedback – Net Promoter Score (NPS), attivo in sette banche della Divisione, ha consentito di raccogliere circa 220.000 opinioni della clientela, relative alle loro esperienze di contatto con la Banca.

Dal 2022 prosegue l'analisi dell'andamento dei reclami su tutte le controllate della Divisione, ad eccezione di Pravex Bank, a causa della situazione contingente. Per quanto riguarda la clientela PMI (ambito retail), nel 2022 in VÚB Banka, PBZ, BIB e CIB Bank è stato avviato un processo trimestrale di ascolto della clientela, che ha consentito di raccogliere oltre 10.000 opinioni della clientela.

Per quanto riguarda la clientela PMI, nel 2022 sono state svolte indagini di Customer Satisfaction, sia interne che di benchmarking, in 6 banche: PBZ Bank, CIB Bank, VÚB Banka, BIB, Intesa Sanpaolo Bank Slovenia ed in Intesa Sanpaolo Bank Albania. Le indagini hanno coinvolto oltre 4.700 PMI.

Tra i maggiori punti di forza emersi sono stati individuati: la qualità del servizio, la capacità di ascolto del personale, la proattività nel trovare soluzioni ai bisogni dei clienti e la maggiore stabilità dei canali online.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI DEL GRUPPO ASSICURATIVO

Il sistema di rilevazione della Customer Satisfaction del Gruppo Assicurativo coinvolge su base volontaria tutte le chiamate ricevute dal Servizio Clienti di Intesa Sanpaolo Vita e Intesa Sanpaolo Assicura tramite un questionario di due domande per la valutazione del Servizio. Nel corso dell'anno l'indagine sui clienti a valle delle telefonate con il Servizio Clienti ha ottenuto buoni risultati. In particolare, su una scala da 1 a 5, il voto medio è stato 4,1 nella soddisfazione generale e nella gestione della chiamata.

L'iniziativa si affianca a quella già attiva per i clienti del business Danni che nel 2022 hanno espresso un livello di soddisfazione significativo; in particolare, su una scala da 0 a 10, i voti medi raccolti sono stati i seguenti: 8,9 per la richiesta di assistenza stradale; 8,4 per la gestione dei sinistri RC auto; 8,8 per la gestione dei sinistri Corpi Veicoli Terrestri (CVT); 7,9 per la richiesta di Assistenza in casa e 8,3 per la gestione dei sinistri Casa.

Nel corso del 2022 la Compagnia Fideuram Vita ha attivato un'indagine circa la soddisfazione dei clienti tramite l'inserimento di un questionario nel sito di Fideuram Vita (area riservata) ai clienti con l'obiettivo di misurare, in particolare, la soddisfazione complessiva rispetto alla Compagnia e la soddisfazione nei confronti di Fideuram Vita su alcuni aspetti specifici (ad esempio sui prodotti, sulla completezza della gamma, sulla rispondenza dei prodotti ai propri bisogni, sulla qualità del servizio). I clienti hanno espresso un livello di soddisfazione significativamente alto: su una scala di valutazione da 1 a 10, il voto medio è risultato 8,4 con il 52% dei clienti che si è dichiarato molto soddisfatto (voto 9-10).

Complessivamente, a livello di Divisione, nel corso del 2022 sono stati raccolti circa 1,7 milioni di feedback dalla clientela; in particolare, si riportano di seguito le risultanze delle survey NPS.

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	2021	2022
Retail	16	22
Exclusive	14	16
Imprese	13	17
Terzo Settore	19	23
Agribusiness	8	17

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

Il trend dell'NPS risulta in crescita nel corso del 2022 per tutti i Territori Commerciali, confermando l'importanza della cura della relazione e dell'attenzione verso i clienti, che hanno consentito di ottenere risultati di soddisfazione superiori a quelli rilevati nell'anno precedente.

IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ IN RETE

I referenti Qualità e Reclami, inseriti nel 2021 all'interno delle singole Direzioni Regionali e dal 2022 nella Filiale Digitale, supportano la Rete e diffondono la cultura della qualità e dell'NPS.

Partendo dalle evidenze emerse dalle analisi delle indagini NPS, la struttura Qualità e Ricerche BdT ha individuato e trasmesso, attraverso la piattaforma Close the Loop, l'elenco delle filiali sulle quali avviare con priorità affiancamenti specialistici e incontri dedicati ai Direttori di Filiale.

L'obiettivo degli incontri è l'identificazione e la relativa messa a terra di azioni di miglioramento da parte dei colleghi di filiale, con il supporto costante dei referenti Qualità e Reclami e delle analisi di dettaglio disponibili per singola filiale.

Le esperienze di eccellenza raccolte vengono poi condivise per diffondere ulteriormente la cultura dell'NPS e della qualità in modo omogeneo su tutto il territorio.

Sono state inoltre analizzate 213.000 risposte relative a questionari inviati ai collaboratori della Divisione, con un incremento del 52% rispetto al 2021. In particolare, il Programma Quality4Network è stato ulteriormente potenziato e, attraverso 8 survey dedicate, è stata rilevata la soddisfazione relativa ai servizi forniti dalle strutture centrali alla Rete, con l'obiettivo di migliorarne la qualità e rendere più semplice il lavoro delle persone del Gruppo a contatto con la clientela.

Infine, nel 2022 è proseguito il percorso di aggiornamento dell'infrastruttura tecnologica delle indagini ed è stata ulteriormente sviluppata l'accessibilità delle survey destinate ai clienti e alle persone del Gruppo, per facilitarne la fruibilità alle persone ipovedenti.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI GRANDI IMPRESE IN ITALIA

Anche nelle relazioni con la clientela Grandi Imprese le indagini di Customer Experience sono progettate ed effettuate regolarmente sulla base di quanto condiviso con le strutture responsabili di prodotti e servizi, con l'obiettivo di identificare le linee da perseguire per il miglioramento dell'offerta.

I risultati delle indagini sono costantemente condivisi con le funzioni di relazione che, nell'approccio con il cliente, beneficiano delle informazioni ottenute e possono agire con una maggiore consapevolezza e attenzione verso le sue necessità.

Nel corso del 2022, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking (IMI CIB) ha progettato e realizzato le seguenti indagini:

- 28 referenti di Financial institutions clienti sono stati coinvolti in un ascolto qualitativo per identificare le priorità digitali e definire i temi chiave relativi alla maturità digitale degli istituti finanziari. Il tasso di risposta è stato del 36%;
- 72 referenti, con ruolo di Investor Relator di aziende appartenenti al segmento STAR, sono stati coinvolti online in una ricerca qualitativa finalizzata a comprendere opportunità e strumenti necessari per sostenere la crescita economica e quali rischi potrebbero rallentare la corsa. Il tasso di risposta è stato del 56%;

POLITICHE AZIENDALI

In coerenza con i valori e i principi di condotta definiti nel Codice Etico, che si basano sull'ascolto e dialogo, sulla trasparenza ed equità e sulla tutela della sicurezza nelle relazioni commerciali, il Gruppo pone il cliente al centro e aspira a mantenere i rapporti a un livello di eccellenza. Tali valori e principi sono recepiti in norme essenziali di comportamento definite nel Codice Interno di Comportamento di Gruppo. Inoltre, per specifiche aree di attività che governano la qualità della relazione con la clientela, sono previste Linee Guida di governance e regole basate sull'attivazione di processi che, adottando modelli a elevato livello di tutela, improntano i comportamenti a criteri di sostanziale buona fede e correttezza nella relazione. Anche gli aspetti di salute e sicurezza dei clienti sono presidiati con politiche che stabiliscono principi, regole di comportamento e definizione di responsabilità nella relazione operativa in filiale. A conferma della costante attenzione verso tali tematiche, a novembre 2022 il Consiglio di Amministrazione ha approvato le Linee Guida di Corporate and Physical Security per il Gruppo Intesa Sanpaolo, aggiornando e integrando la precedente versione.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Intesa Sanpaolo ha adottato un modello di servizio focalizzato per aree di business con una struttura organizzativa che assicura il presidio in Italia e negli Stati esteri in cui opera. Le Divisioni hanno il compito di sviluppare la miglior qualità nel livello di servizio tramite i vari canali, al fine di rendere più efficace l'offerta commerciale per le diverse tipologie di clientela. La soddisfazione dei clienti e la qualità del servizio offerto sono monitorate e presidiate dalle strutture che si occupano di Customer Satisfaction e Customer Experience nelle diverse Divisioni di business.

L'ASCOLTO DEI CLIENTI RETAIL E BUSINESS IN ITALIA

La Divisione Banca dei Territori (BdT) ha sviluppato un articolato ed estensivo sistema di ascolto del cliente che è in grado di identificare fattori di soddisfazione e insoddisfazione di intercettare prontamente gli ambiti su cui intervenire, attivando processi dedicati e azioni di miglioramento. Il sistema di ascolto della Divisione è basato su numerosi strumenti:

- l'NPS (Net Promoter Score) permette di cogliere in maniera sintetica ed efficace la propensione del cliente a raccomandare la Banca attraverso una survey differenziata per segmento di clientela;
- l'INS (Indice Netto di Soddisfazione) costituisce lo strumento per tracciare il giudizio dei clienti sui momenti chiave relativi a processi/esperienze di interazione con la Banca;
- il programma SEIok, oltre a concorrere alla determinazione del Premio Variabile di Risultato per la Rete, offre un concreto supporto per il miglioramento del livello di servizio offerto alla clientela.

NET PROMOTER SCORE – NPS®

L'NPS è un indicatore che esprime la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda, calcolato in punti indice (tra -100 e + 100) sottraendo la percentuale di detrattori (clienti insoddisfatti) alla percentuale di promotori (clienti fedeli all'azienda) ottenuta. Intesa Sanpaolo effettua le rilevazioni NPS via telefono, e-mail, App o Internet Banking sui clienti Privati, Aziende Retail, Imprese, Terzo Settore e Agribusiness.

Il sistema di ascolto si è ulteriormente evoluto nel corso del 2022:

- per l'NPS, aumentando il numero dei voti, anche grazie all'introduzione per i clienti Privati delle rilevazioni con il canale telefonico e notifiche push su App;
- per l'INS della Filiale Digitale (che rappresenta l'evoluzione della Filiale Online), attivando una nuova indagine per raccogliere la percezione dei clienti rispetto alle telefonate di proposizione commerciale;
- per l'INS dei canali digitali, continuando l'attivazione di nuovi punti di contatto per la rilevazione dei customer feedback;
- per l'INS di relazione con gli agenti delle società della Divisione, proseguendo con le indagini telefoniche dedicate alla clientela di Prestitalia, Intesa Sanpaolo Casa e Rent Foryou.

Inoltre, le indagini della Banca dei Territori sono state arricchite nel corso dell'anno per approfondire la sensibilità dei clienti sui temi della sostenibilità: a una valutazione delle tematiche generali ESG, si è affiancato un approfondimento per rilevare l'interesse verso i prodotti di investimento socialmente responsabili e l'attenzione al minore impatto ambientale derivante dai processi che non prevedono stampe cartacee.

Qualità del servizio e soddisfazione del cliente

I TEMI RILEVANTI

Qualità del servizio	pag. 106
Tutela del cliente e vendita responsabile	pag. 111
Salute e sicurezza del cliente	pag. 112


LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

Il Gruppo è focalizzato nella fornitura di prodotti e servizi bancari, finanziari e assicurativi di eccellenza ai clienti, attivando leve di sviluppo per le realtà territoriali in cui opera. Il modello di servizio è organizzato per aree di business, con una struttura organizzativa che assicura il presidio in Italia e negli Stati esteri in cui opera. Il dialogo con la propria clientela rappresenta un impegno costante per il Gruppo, al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza, massimizzandone la soddisfazione e riducendo la probabilità e rilevanza di reclami e contenziosi. Intesa Sanpaolo rende chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni destinate al cliente in tutte le fasi della relazione con la Banca, attraverso semplicità del linguaggio e informative trasparenti. Elementi di attenzione per il Gruppo sono inoltre il presidio della salute e della sicurezza delle persone: la gestione del rischio di sicurezza fisica riveste fondamentale importanza per la tutela dell'integrità fisica delle persone, siano esse collaboratori, clienti o fornitori.

INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022	Obiettivi al 2025
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Net Promoter Score ^(*)	NPS Retail: 22; NPS Exclusive: 16 NPS Imprese: 17; NPS Terzo Settore: 23; NPS Agribusiness: 17. Nel 2022, l'indagine è il risultato di circa 653.000 rilevazioni su clienti Retail, 138.000 rilevazioni su clienti Exclusive, 65.000 rilevazioni su clienti Imprese, 11.000 rilevazioni su clienti Terzo Settore e 17.000 rilevazioni su clienti Agribusiness	Rafforzare la qualità del livello di servizio
	Tempi medi di risposta a reclami e ricorsi della clientela (Capogruppo) rispetto alla normativa di riferimento (NR)	Prodotti e servizi d'investimento: 36 gg (vs NR 60 gg); Prodotti e servizi assicurativi: 22 gg (vs NR 45 gg); Servizi di pagamento: 13 gg di calendario (vs NR 15 gg lavorativi); Ordinari: 15 gg (vs NR 60 gg)	Mantenimento di elevati livelli di performance nell'ascolto dei clienti
	Numero di rapine	12 (3 nel 2021)	Attenzione continua alla sicurezza del cliente e delle persone del Gruppo

^(*) L'NPS è un indicatore che esprime la propensione dei clienti a consigliare un prodotto, un servizio o un'azienda, calcolato in punti indice (tra -100 e +100) sottraendo la percentuale di detrattori (clienti insoddisfatti) alla percentuale di promotori (clienti fedeli all'azienda) ottenuta. Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori.

A photograph of a grand, ornate hallway. The walls are covered in large, ornate mirrors with intricate gold-colored frames. The ceiling is painted with a fresco depicting a sky scene with clouds and figures. The floor is made of wood with a complex geometric pattern. The overall atmosphere is one of luxury and historical grandeur.

Qualità del servizio e
soddisfazione del cliente

Il rischio residuo complessivo sul Gruppo (Q-Factor) determinato a fine 2022 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 2022 sono state segnalate come rilevanti dalle strutture audit di Capogruppo, 135 attività di verifica; 7 di queste hanno riguardato il rischio corruzione impattando su 8 Aree di Governo/Divisioni/Legal Entities.

In ambito ESG, l'attività di audit del 2022 si è articolata principalmente su un Programma di verifiche (10 interventi) riguardante l'analisi dell'evoluzione della Governance (Reporting, Stress testing, Product Governance) e del framework ESG (metodologie per lo Scoring ESG di Capogruppo ed Eurizon, impatti ESG nella Concessione del credito e nel processo del Funding). È stato inoltre svolto un intervento trasversale sull'ambito Social. Come già in passato, altri interventi hanno previsto obiettivi di controllo più marginalmente connessi agli aspetti ESG e al rispetto dei principi e valori del Codice Etico (vedi pag. 57).

Tra le ulteriori iniziative attivate nel corso del 2022 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 iniziative interne ad impatto sociale, ambientale e di diversity & inclusion, tra cui L'iniziativa “CAO4ESG 2022”, finalizzata alla piantumazione di alberi, le iniziative sull'orientamento di genere svolte in collaborazione con l'associazione Parks.

WHISTLEBLOWING

Dal 2016 è attivo un sistema di segnalazione da parte del Personale 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 (whistleblowing).

Ogni dipendente o collaboratore non occasionale del Gruppo (anche aziende fornitrici e di consulenza), che abbia il sospetto che si sia verificata o che si possa verificare una violazione, può inoltrare in qualunque momento una segnalazione tramite specifici canali (normalmente e-mail), accessibili tramite il 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.

Il processo assicura adeguati presidi nei confronti di tutti i soggetti coinvolti, garantendo la riservatezza delle informazioni ricevute e dell'identità del segnalante al fine di tutelarla da condotte ritorsive, discriminatorie o comunque sleali, conseguenti alla segnalazione.

Il Chief Audit Officer è la struttura incaricata di assicurare il corretto svolgimento del processo.

Nel 2022 sono state ricevute sul Canale Ordinario di Capogruppo 28 segnalazioni, di cui 4 giudicate non pertinenti mentre 24 hanno comportato l'avvio di specifici accertamenti. Sono inoltre attivi presso le Banche estere del Gruppo canali whistleblowing dedicati.

CONTENZIOSO E SANZIONI

Al 31 dicembre 2022 risultavano pendenti a livello di Gruppo circa 37.400¹ vertenze, diverse da quelle di tipo fiscale, con un petitum² complessivo di circa 3.850 milioni di euro. Tale importo comprende l'insieme delle vertenze in essere 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 2022 il valore complessivo delle pretese per contenziosi fiscali (imposta, sanzioni e interessi) è di 219 milioni, in lieve aumento rispetto ai 215 milioni del 31 dicembre 2021.

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. 252).

Per quanto riguarda il contenzioso del lavoro, a fine dicembre 2022 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. 562-580) [i].

⁽¹⁾ Sono incluse circa 20.000 controversie riferite alla controllata Banca Intesa Beograd, riguardanti azioni avviate dalla clientela che contesta la validità (1) di alcuni oneri previsti dai contratti di finanziamento, (2) degli oneri relativi all'assicurazione per i finanziamenti immobiliari (entrambe le tipologie di contenzioso sono comuni ad altre banche del paese). Per quanto numericamente significative, il valore medio delle richieste è assai contenuto: nel complesso il petitum legato alle due vicende risulta pari a poco più di 2,4 milioni di euro.

⁽²⁾ 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.

disciplinari, mansioni superiori, cessazione del rapporto di lavoro (cessione ramo d'azienda - Intrum). Nel 2022 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 15 occasioni il tavolo di lavoro interfunzionale per la gestione di potenziali casistiche della specie. È stato inoltre svolto un costante monitoraggio sul rispetto delle regole disciplinate dal Codice Interno di Comportamento di Gruppo, effettuando specifiche attività d'indagine in presenza di situazioni di presunta irregolarità. Nel corso del 2022 è proseguita l'iniziativa di formazione volta a massimizzare la conoscenza del Codice Interno di Comportamento di Gruppo in un'ottica di prevenzione del rischio; in particolare, è stato inserito all'interno dei contenuti di formazione obbligatoria per i neoassunti di tutte le società del Gruppo Intesa Sanpaolo, (perimetro Italia ed estero) gestiti sulla piattaforma Apprendo, un apposito corso relativo al "Codice Interno di Comportamento di Gruppo" valido anche ai fini degli obblighi formativi richiesti dalla normativa statunitense NFA (National Futures Association, organismo di auto-regolamentazione del mercato statunitense dei Futures). Sono inoltre proseguite le iniziative di formazione in materia di "Regole per il contrasto alle molestie sessuali". A tali interventi formativi, destinati a tutto il personale, si è aggiunta inoltre una specifica formazione rivolta a Intesa Sanpaolo Bank Albania sottoforma di webinar rivolto al top e middle management. D'intesa con la Divisione International Subsidiary Banks, sono proseguiti i tavoli, avviati nel 2021, per l'adeguamento del Codice in coerenza con le normative locali ai fini del recepimento del testo rinnovato anche da parte delle Banche Estere. È stata avviata inoltre 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 state nel contempo avviate le attività di 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).

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.

Nel 2021, a conclusione del processo di integrazione tra Intesa Sanpaolo e UBI Banca, era stata rivista l'articolazione delle strutture del Chief Audit Officer, creando tra l'altro la DC Audit Global & Strategic Risks, cui compete 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"). 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 ed 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 CIB. 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 2022 sono state analizzate 259 Aree di Rischio individuate su Strutture Centrali, Banche e Società del Gruppo, con il perfezionamento di 325 interventi di audit (66 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⁽¹⁾).

⁽¹⁾ Sono stati inoltre completati 6 dei 7 interventi di audit che erano in corso al 31/12/2021 mentre 1, relativo alla controllata russa, è stato annullato data la situazione contingente.

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, 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, la Banca ha provveduto a rafforzare il proprio modello di controlli potenziando i meccanismi già esistenti per renderli più performanti e progettando ulteriori controlli rispondenti a nuove logiche. Il processo di implementazione è stato in parte completato nel 2022 con la messa a terra ed il contestuale avvio di controlli aggiuntivi e l'attività proseguirà nell'arco del 2023.

Parallelamente, si è reso opportuno sensibilizzare maggiormente i dipendenti del Gruppo sulla tematica della tutela dei dati personali tramite l'erogazione di corsi di formazione obbligatori in modalità e-learning: nel 2022 sono stati messi a disposizione dei nuovi moduli riguardanti temi specifici ed è al momento in corso di definizione la pubblicazione di nuovi corsi nell'ottica di continuare a consentire al personale un apprendimento pratico della normativa.

Per quanto riguarda le attività progettuali, è in elaborazione una 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. Nell'ambito del 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 sanzioni per un totale di circa 196.250 euro.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali, nel 2022 sono pervenute in Italia 149 segnalazioni per presunti eventi di non conformità (di cui 126 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) e 12 richieste (di cui 6 a fronte di reclami da parte di clienti e 6 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 2022 sono stati valutati in Italia 103 casi (di cui 71 riferibili a Intesa Sanpaolo S.p.A.) di perdita o furto di dati di clienti del Gruppo (Data Breach) per 94 dei quali (di cui 66 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 è stato invece ritenuto necessario o prudenziale procedere alla notifica all'Autorità Garante e/o agli interessati.

Le Società estere con sede nell'Unione Europea hanno riportato complessivamente 80 incidenti/eventi di presunta violazione di dati personali, di cui 9 riportati alle Autorità locali mentre per i restanti 71 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 ed 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 2022 sono state notificate 54 cause (di cui 35 da personale in servizio) per violazioni di norme giuslavoristiche e ne sono state chiuse 112. Le principali tipologie di contenzioso in corso riguardano danni da dequalificazione, impugnative di licenziamenti e sanzioni

RISPETTO DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

L'attività di Intesa Sanpaolo si caratterizza per il profuso impegno volto a garantire che i dati personali dei propri clienti e dipendenti siano raccolti e trattati nel pieno rispetto delle disposizioni di legge.

Il 25 maggio 2018 è entrato in vigore il Regolamento (UE) 2016/679 che ha uniformato la legislazione sulla Privacy nei Paesi membri dell'Unione Europea ed introdotto nuovi principi in materia di protezione dei dati personali.

Tali precetti sono stati assimilati fin da subito dalla Banca e integrati nei principali documenti interni di Governance costituiti dal Codice Etico di Gruppo, Codice Interno di Comportamento, Linee Guida e Regole aziendali per il trattamento dei dati personali, approvate dal Consiglio di Amministrazione, al fine di delineare un quadro complessivo di comportamenti che tutti i dipendenti ed i collaboratori del Gruppo sono chiamati ad osservare per assicurare un corretto trattamento dei dati.

Intesa Sanpaolo, inoltre, richiede ai propri fornitori il rispetto delle policy, dei regolamenti e degli standard inerenti la 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, recentemente collocata sotto la Direzione Compliance Governance Privacy e Controlli ed articolata nei 3 uffici Consulenza Privacy - Rapporti con il Garante Privacy e gli Interessati - Controlli e Reporting 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.

Intesa Sanpaolo attua il trattamento dei dati personali solo per le finalità descritte nell'informativa resa disponibile agli interessati, esclusivamente in seguito alla raccolta del loro consenso al trattamento, per le finalità esplicitamente indicate. Nessun trattamento è attuato per finalità secondarie non esplicitamente indicate e per le quali non sia stato raccolto il consenso dell'interessato.

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 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.

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.

Nel corso del 2022, oltre a imposte indirette per 1.147 milioni, il Gruppo ha rilevato imposte sul reddito di competenza dell’esercizio per 2.059 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 2022 [mln di euro] (*)	Italia	Europa	Resto del mondo
Imposte sul reddito	- 1.599	- 338	-122
Proventi operativi netti	16.716	3.819	935

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 [\[1\]](#).

(*) Dati consolidati riclassificati pubblicati nel Bilancio consolidato 2022 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 2022 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 15 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.

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 (TCF) 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 e condivise fra la Funzione fiscale e la Direzione Centrale Compliance Governance, Privacy e Controlli e, per quanto di competenza, con quelle del Chief Risk Officer.

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 mantiene un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale garantendo a quest'ultima, tra l'altro, la piena comprensione dei fatti sottesi all'applicazione delle norme fiscali e, 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.

I Principi di condotta in materia fiscale sono adottati da Intesa Sanpaolo anche in qualità di Capogruppo e sono approvati dal Consiglio di Amministrazione. Su tale presupposto, i Principi 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, 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);
- 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.

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.

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). Il Gruppo ha anche adottato un approccio più rigoroso andando oltre quanto richiesto dalle norme, prevedendo valutazioni di maggior diligenza sotto il profilo creditizio e reputazionale al fine di evitare il proprio coinvolgimento, a qualunque titolo, in operazioni con controparti o Paesi destinatari di provvedimenti di embargo, anche quando la transazione rientrerebbe tra quelle ammesse dai provvedimenti restrittivi emessi dalle autorità internazionali.

Nel 2022 in particolare 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 2022-25 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;
- le attività volte a garantire la conformità alle misure sanzionatorie conseguenti alla crisi Russo-Ucraina.

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 2022 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 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, 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. 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 si è dotato di una strategia fiscale attraverso i Principi di condotta in materia 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. 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).

- 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 a 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 21 aprile 2022 il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo ha approvato l'aggiornamento delle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo al fine di prevedere la non applicazione delle condizioni di mercato in caso di iniziative con finalità sociali e/o culturali, disponendo per tali fattispecie principi di comportamento e di controllo analoghi a quelli declinati per le beneficenze. Nel corso del 2022 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 cessione dei crediti deteriorati, partecipazioni finanziarie, gestione del patrimonio immobiliare e reclutamento e selezione delle persone in ruoli dirigenziali.

Intesa Sanpaolo ha 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 riguarda Intesa Sanpaolo (incluse le filiali estere), le entità bancarie e le principali realtà finanziarie e assicurative. La certificazione ha validità sino a maggio 2025, subordinatamente a due audit di mantenimento che si svolgeranno rispettivamente nel 2023 e nel 2024.

In corso d'anno sono state evase dalla Direzione Centrale Anti Financial Crime 396 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 2022 è proseguita l'erogazione del corso e-learning rilasciato nei confronti delle persone del Gruppo operanti nelle società italiane e nelle filiali estere. Inoltre, è stato rilasciato su una specifica piattaforma dedicata un corso formativo nei confronti di persone del Gruppo che operano nelle società estere.

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.

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'autonomia 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 2022 la Capogruppo ha aggiornato il Modello al fine di: (i) supportare specifiche iniziative con finalità sociali e/o culturali, (ii) allineare i requisiti di idoneità dei componenti l'OdV al D.M. 169/2020, (iii) recepire le modifiche normative, tra cui l'inserimento dei reati attinenti agli strumenti di pagamento diversi dai contanti e di quelli contro il patrimonio culturale, nonché l'ampliamento di alcune condotte illecite (riciclaggio, reati contro la Pubblica Amministrazione, ecc.). 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 per il triennio 2022-2024.

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 macro-processi 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:

INDICATORI DI PERFORMANCE e RISULTATI CONSEGUITI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2022
Rispetto della privacy e protezione dei dati	Formazione sul rispetto della privacy	<ul style="list-style-type: none"> 57.696 persone del Gruppo formate (60,8% del totale) 67.228 ore erogate
	Casi di perdita o furto di dati della clientela	<ul style="list-style-type: none"> In Italia valutati 103 casi, per 94 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 uno di questi casi, è stata anche inviata notifica agli interessati. Nel perimetro estero UE valutati 80 casi di presunta violazione di dati personali, per 71 dei quali i Data Protection Officer locali non hanno rilevato un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, i restanti 9 casi sono stati riportati alle Autorità locali
Tutela del consumatore	Formazione per la tutela del consumatore	<ul style="list-style-type: none"> 67.286 persone del Gruppo formate (70,9% del totale) 1.672.752 ore erogate
Whistleblowing	Segnalazioni di whistleblowing	<ul style="list-style-type: none"> 28 segnalazioni, di cui 4 giudicate non pertinenti; per 24 sono stati avviati specifici accertamenti

POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo vuole 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. Riconosce il rilievo strategico dell'attività volta a garantire l'osservanza delle normative e dei codici di condotta interni ed esterni prevedendo standard elevati di compliance per tutte le persone del Gruppo, sanciti anche dal Codice di Comportamento. Si stabilisce, inoltre, che Intesa Sanpaolo è impegnata a contribuire alla lotta contro la corruzione, sostenendo le Linee Guida dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e i principi anticorruzione statuiti dalle Nazioni Unite, anche mediante l'approccio alla "tolleranza zero". 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.

Integrità nella condotta aziendale

I TEMI RILEVANTI

Lotta alla corruzione	pag. 93
Contrasto al riciclaggio	pag. 95
Rispetto della normativa fiscale	pag. 96
Tutela della libera concorrenza	pag. 99
Rispetto della privacy e protezione dei dati	pag. 100
Rispetto delle norme giuslavoristiche	pag. 101
Le attività di audit	pag. 102
Contenzioso e sanzioni	pag. 103

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 2022
Lotta alla corruzione e contrasto al riciclaggio	Formazione per prevenire la corruzione e il riciclaggio	<ul style="list-style-type: none"> 74.539 persone del Gruppo formate (78,5% del totale) 297.227 ore erogate 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	396
	Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> Ottenuto il rinnovo della certificazione UNI ISO 37001:2016 Anti-bribery management systems, con ampliamento del perimetro che comprende Intesa Sanpaolo - incluse le filiali estere - le entità bancarie e le principali realtà finanziarie e assicurative
Tutela della libera concorrenza	Formazione sulla libera concorrenza	<ul style="list-style-type: none"> 73.962 persone del Gruppo formate (77,9% del totale) 1.520.274 ore erogate
	Richieste interne di consulenze e clearing antitrust su progetti del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> Sono state richieste consulenze e clearing per 120 iniziative, di cui 26 consulenze e 69 clearing conclusi (pareri non soggetti a variazioni o aggiornamenti); le rimanenti sono ancora in corso

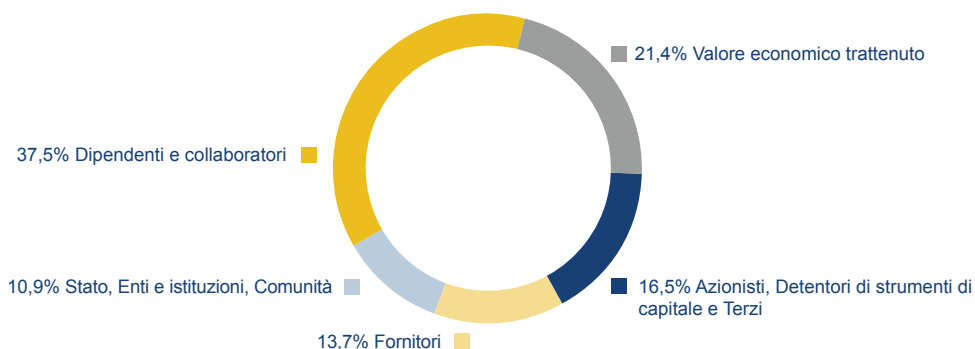
esprime il valore della ricchezza prodotta, in massima parte distribuito tra le controparti (Stakeholder) con le quali il Gruppo si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. In particolare:

- i dipendenti e i collaboratori hanno beneficiato di oltre il 37% del valore economico generato, per un totale di 7,7 miliardi. Nell'importo complessivo sono inclusi, oltre alle retribuzioni del personale dipendente, anche i compensi corrisposti alle reti di consulenti finanziari, unitamente a 77 milioni di erogazioni corrisposte al personale non dirigente del Gruppo per mitigare l'impatto dell'inflazione;
- i fornitori sono stati destinatari di circa il 14% del valore economico generato, per complessivi 2,8 miliardi corrisposti a fronte dell'acquisto di beni e della fornitura di servizi;
- Stato, Enti e istituzioni hanno rilevato un afflusso di risorse complessive di oltre 2,2 miliardi, pari a circa l'11% del valore economico generato, riferibili per oltre 1,1 miliardi ad imposte indirette e tasse, e per oltre 800 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 16% del valore economico generato, per un ammontare complessivo di circa 3,4 miliardi, prevalentemente attribuibile al dividendo proposto. In particolare, il dividendo a saldo proposto è pari a 1.648 milioni (dopo i 1.400 milioni di acconto pagati a novembre 2022, per complessivi 3.048 milioni a valere sull'utile 2022). Per ulteriori dettagli sul punto si rimanda alle Proposte all'Assemblea del Bilancio separato di Intesa Sanpaolo S.p.A.

Il restante ammontare del valore economico generato, circa 4,4 miliardi, è stato trattenuto dal sistema impresa ed è prevalentemente costituito dagli ammortamenti, dagli accantonamenti a fondi rischi e oneri, dalla fiscalità anticipata e differita e dalle destinazioni a riserva.

RIPARTIZIONE DEL VALORE ECONOMICO 2022

VALORE ECONOMICO	Milioni di euro	
VALORE ECONOMICO GENERATO	20.575	100,0%
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	-16.168	78,6%
Dipendenti e collaboratori	-7.718	37,5%
Fornitori	-2.823	13,7%
Stato, Enti e istituzioni, Comunità	-2.244	10,9%
Azionisti, Detentori di strumenti di capitale e Terzi	-3.383	16,5%
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	4.407	21,4%



uno scenario di generale preoccupazione ed incertezza legato al conflitto militare russo-ucraino e al rialzo dell'inflazione, cui sono andati a sovrapporsi gli effetti dell'inversione di tendenza della politica monetaria europea. Nel rinviare al Bilancio consolidato 2022 per un'illustrazione dettagliata degli impatti del conflitto russo-ucraino e della pandemia, sia per quanto riguarda le azioni di presidio poste in essere dal Gruppo, sia per quanto concerne i correlati effetti valutativi, ci si limita in questa sede a sottolineare che l'accresciuta complessità del contesto ha richiesto un presidio ancora 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 2022 le attività liquide del Gruppo ammontavano a 298 miliardi, di cui 178 miliardi (al netto haircut) prontamente disponibili. Entrambi gli indicatori regolamentari risultano ampiamente rispettati: Liquidity Coverage Ratio e Net Stable Funding Ratio, quest'ultimo anche escludendo l'apporto positivo della raccolta TLTRO III. Al 31 dicembre 2022 le operazioni di finanziamento con BCE per ottimizzare il costo del funding e supportare gli investimenti delle aziende clienti erano in essere per circa 96 miliardi, scesi a circa 76 miliardi nel gennaio 2023 in seguito ad ulteriori rimborsi anticipati.

Le fonti di raccolta sono stabili e ben diversificate, con la raccolta diretta bancaria da clientela (inclusi i titoli emessi) costituita per l'85% dalla componente retail.

Nel 2022 la raccolta a medio lungo termine wholesale è stata di 6,3 miliardi, nel cui ambito figurano operazioni benchmark di AT1 per 1 miliardo, di green senior non-preferred bond per 1 miliardo, di Tier 2 per 400 milioni di sterline, di social senior preferred bond per 750 milioni, di senior preferred e senior non-preferred bond per complessivi 2 miliardi di dollari. Circa il 91% di tali emissioni è stato collocato presso investitori esteri.

Il leverage ratio al 31 dicembre 2022 era pari al 5,6% applicando i criteri transitori in vigore e al 5,5% applicando i criteri a regime.

La patrimonializzazione del Gruppo si mantiene elevata e largamente superiore ai requisiti regolamentari. A fine 2022 – applicando i criteri transitori in vigore e deducendo dal capitale l'acconto dividendi 2022 pagato a novembre, il saldo dividendi 2022 proposto e l'intero importo del buyback autorizzato dalla BCE – il CET 1 Ratio (ovvero il rapporto tra il Capitale primario, Common Equity Tier 1, e il totale delle attività ponderate) era pari al 13,8%.

Indicatori [mln di euro]	2022	2021
Finanziamenti verso clientela	446.854	465.871
Raccolta diretta bancaria	545.386	557.248
Raccolta diretta assicurativa e riserve tecniche	173.597	204.479
Patrimonio netto del Gruppo	61.655	63.775
Utile netto consolidato	4.354	4.185
Dividendi	3.048	2.932
Capitalizzazione media di borsa	38.433	44.535
Totale attività	975.683	1.070.816
Valore economico generato	20.575	20.024
Valore economico distribuito	-16.168	-15.514

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 2022 giunto a sfiorare i 20,6 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 altre attività finanziarie – cui si aggiungono le quote di utili e perdite realizzati su partecipazioni e investimenti e gli altri proventi netti di gestione. L'ammontare del valore economico generato

Anche in virtù delle sinergie derivanti dall'integrazione dell'ex Gruppo UBI Banca, i costi operativi si sono ulteriormente ridotti a 10.934 milioni (-0,4%), nonostante la dinamica inflattiva e gli aumentati ammortamenti correlati agli investimenti per la crescita. In dettaglio, le spese per il personale si sono mantenute stabili a 6.742 milioni, pur a fronte della riduzione degli organici medi, avendo principalmente incorporato un aumento della componente variabile della retribuzione legata ai risultati conseguiti dal Gruppo. Le spese amministrative sono scese del 2,7% a 2.912 milioni mentre gli ammortamenti sono saliti a 1.280 milioni (+3%), primariamente per maggiori investimenti in tecnologia.

La dinamica dei ricavi e dei costi ha determinato un miglioramento del 7,4% a 10.536 milioni del risultato della gestione operativa mentre il cost/income è sceso di quasi due punti percentuali, dal 52,8% al 50,9%.

Avendo incorporato gli effetti valutativi per fronteggiare il rischio Russia-Ucraina e gli elementi di rischio prospettica insiti nello scenario attuale, le rettifiche su crediti hanno totalizzato 3.113 milioni, rispetto ai 2.766 milioni del 2021 che includevano uno stanziamento addizionale di 1.615 milioni per accelerare la riduzione dei crediti deteriorati.

Il conto economico consolidato del 2022 ha inoltre registrato:

- altri accantonamenti netti e rettifiche di valore nette su altre attività per 281 milioni (851 milioni nel 2021). Il ridimensionamento ha riguardato gli altri accantonamenti netti (al fondo per rischi ed oneri), scesi da 700 milioni a 106 milioni (dei quali 80 milioni per l'azzeramento del valore della partecipazione russa nel bilancio consolidato);
- 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 202 milioni (332 milioni nel 2021). Nella voce figurano 195 milioni di plusvalenza dalla cessione di Intesa Sanpaolo Formazione e 41 milioni di erogazione liberale una tantum a favore delle persone di Intesa Sanpaolo per fronteggiare l'impatto dell'inflazione.

In seguito a tali appostazioni il risultato corrente lordo si è attestato a 7.344 milioni, con un progresso dell'11,5%.

Le imposte sul reddito sono aumentate a 2.059 milioni (+28,3%). Al netto delle imposte sono stati inoltre rilevati oneri di integrazione e incentivazione all'esodo per 140 milioni (439 milioni nel 2021 dei quali 210 milioni riferiti ad uscite incentivate ex accordo del 16 novembre 2021), unitamente ad effetti economici negativi dell'allocatione dei costi di acquisizione per 211 milioni (-39 milioni nel 2021).

È risultato come sempre rilevante, e in crescita, l'importo degli oneri finalizzati a mantenere la stabilità del sistema bancario: 576 milioni al netto delle imposte (836 milioni lordi) rispetto ai 512 milioni netti (746 milioni lordi) del 2021.

Con riferimento agli aggregati patrimoniali, al 31 dicembre 2022 i finanziamenti verso clientela si sono attestati a 446,9 miliardi (-19 miliardi; -4,1%). La contrazione, essenzialmente riconducibile al quarto trimestre, ha riguardato in misura più rilevante i crediti di natura commerciale, scesi a 419,7 miliardi (-14,4 miliardi, -3,3%) e riflette anche azioni di ottimizzazione degli RWA del Gruppo. Le azioni hanno interessato il comparto corporate, le esposizioni verso controparti russe e i crediti leasing (oggetto di cessione tramite un'operazione di cartolarizzazione perfezionata nel quarto trimestre). A tali interventi è andata sommandosi la flessione dei finanziamenti a medio/lungo termine alle imprese della Banca dei Territori e, nel comparto a breve, la riduzione dei crediti di natura finanziaria, costituiti dalle operazioni di pronti contro termine. I crediti deteriorati netti sono diminuiti a 5,5 miliardi (-22,3%) e la loro incidenza si è conseguentemente ridotta al 2,3% in termini lordi e all'1,2% in termini netti (rispettivamente 3,2% e 1,5% a fine 2021)².

Dal lato della provvista, coerentemente con la tendenza in atto a livello di sistema, a fine 2022 la raccolta diretta bancaria del Gruppo Intesa Sanpaolo si presentava in diminuzione a 545,4 miliardi (-11,9 miliardi; -2,1%), principalmente con riferimento ai conti correnti e alle obbligazioni.

La raccolta diretta assicurativa, inclusiva delle riserve tecniche, totalizzava 173,6 miliardi, con una contrazione del 15,1% riferibile soprattutto ai primi nove mesi dell'esercizio, in relazione al diffuso clima di incertezza.

La volatilità dei mercati finanziari ha condizionato la raccolta indiretta da clientela che ha chiuso l'anno in flessione a 674,7 miliardi (-7%), nonostante il recupero intervenuto nel quarto trimestre. Tale dinamica ha accomunato, seppur in misura differente, sia il risparmio gestito (-9,9%) che la raccolta amministrata (-1,2%).

Con l'uscita del Paese dalla fase di emergenza sanitaria, si sono fortemente attenuati gli effetti sull'andamento della gestione specificamente riconducibili alla pandemia. È invece andato progressivamente affermandosi

⁽²⁾ In base alla definizione EBA, al 31 dicembre 2022 l'incidenza dei crediti deteriorati è risultata pari all'1,9% in termini lordi ed all'1% in termini netti (rispettivamente 2,4% e 1,2% a dicembre 2021).

Tali obiettivi sono illustrati nelle diverse sezioni del documento, unitamente ai progressi raggiunti nel 2022. Tra questi figurano:

Stakeholder	Benefici	Risultati 2022	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Azionisti	Risultato netto Dividendi	<ul style="list-style-type: none"> • €4,4mld di Risultato netto contabile • €5,5mld di Risultato netto nel 2022, escludendo il de-risking della Russia^(*), superato l'obiettivo del Piano di Impresa di Risultato netto >€5mld per il 2022 • €3mld di dividendi cash^(**) + €3,4mld di buyback^(***) 	<ul style="list-style-type: none"> • >€5mld di Risultato netto nel 2022, €6,5mld nel 2025 • >€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)
Famiglie e imprese	Nuovo credito a medio-lungo termine erogato all'economia reale	~81,4mld di euro di cui ~58,4mld in Italia	~€328mld di cui €285mld in Italia
Dipendenti	Spese del personale	~6,7mld di euro	~€26,5mld
Fornitori	Acquisti e investimenti	~4,4mld di euro	~€17mld
Settore Pubblico	Imposte dirette e indirette	~3,2mld di euro	~€15mld

^(*) €1,4mld di accantonamenti/svalutazioni per l'esposizione Russia-Ucraina.

^(**) Includendo €1,4mld pagati sotto forma di interim dividend il 23.11.22.

^(***) Considerando la prima tranche del buyback pari a €1,7mld avviata il 4 luglio 2022 e conclusa l'11 ottobre 2022 e la seconda tranche pari a €1,7mld con avvio il 13 febbraio 2023 e conclusione entro il 12 maggio 2023.

PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE GENERATO

PERFORMANCE ECONOMICO FINANZIARIA¹

L'esercizio 2022 si è chiuso con un utile netto consolidato in crescita del 4% a 4.354 milioni. Il miglioramento è stato determinato dal favorevole andamento della gestione operativa, che ha assorbito il peso degli effetti valutativi correlati sia al conflitto tra Russia e Ucraina (rettifiche per rischio verso controparti russe e ucraine, per la quasi totalità riconducibili a esposizioni creditizie, in bilancio e fuori bilancio, per complessivi 1.415 milioni al lordo dell'effetto fiscale) che al contesto macroeconomico, al fine di prevenire possibili deterioramenti della qualità del credito in relazione ad elementi di rischiosità prospettica insiti nello scenario attuale (rettifiche su crediti in bonis per 1.174 milioni al lordo dell'effetto fiscale, solo parzialmente mitigate dalle riprese sugli overlay a presidio della vulnerabilità delle moratorie).

Dal lato dei ricavi, i proventi operativi netti sono saliti a 21.470 milioni (+3,3%), trainati dal trend positivo degli interessi netti che ha ampiamente controbilanciato gli andamenti riflessivi di alcune voci di ricavo.

In un contesto di ripetuti rialzi dei tassi ufficiali di riferimento decisi dalla BCE a partire dal mese di luglio, gli interessi netti sono cresciuti del 20,2% a 9.500 milioni, sostenuti dall'intermediazione con clientela. Anche il risultato dell'attività assicurativa è migliorato del 4,7% a 1.705 milioni. Hanno invece evidenziato variazioni negative: le commissioni nette (-6,4% a 8.919 milioni), penalizzate dalla volatilità dei mercati finanziari, il risultato netto delle attività e passività finanziarie al fair value (-15,7% a 1.378 milioni), per la diminuita operatività in titoli del secondo semestre, e gli altri proventi/oneri operativi netti (-32 milioni a fronte dei +97 milioni rilevati nell'esercizio precedente).

⁽¹⁾ I commenti, se non diversamente specificato, sono basati sui dati dello schema riclassificato pubblicato nel Bilancio consolidato 2022 del Gruppo Intesa Sanpaolo che, in continuità con l'esercizio precedente, presenta i dati relativi ai primi due trimestri del 2021 "rideterminati" sulla base di dati gestionali per tenere conto sia degli effetti delle cessioni di sportelli realizzate nella prima parte del 2021 e correlate all'acquisizione dell'ex Gruppo UBI Banca, sia dell'ingresso delle partecipazioni totalitarie nelle società assicurative con le quali il Gruppo UBI aveva in essere partnership pluriennali, avvenute nel corso del secondo trimestre del 2021, depurati delle risultanze reddituali riconducibili alla produzione riferibile alla clientela delle filiali cedute. Per i dettagli sulla costruzione dei dati "rideterminati" si rinvia al capitolo "I risultati economici e gli aggregati patrimoniali" del Bilancio Consolidato 2022 del Gruppo Intesa Sanpaolo. Gli importi sono espressi in milioni di euro. Per ulteriori dettagli o approfondimenti, si fa rinvio al Bilancio Consolidato 2022 del Gruppo Intesa Sanpaolo.

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 numerosi e ambiziosi obiettivi, e, più recentemente, completando con successo la più grande acquisizione nel settore bancario in Italia. Inoltre, l'aspettativa di tassi in rialzo, la capacità della Banca di gestire i costi con forte attenzione e flessibilità, 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 ambientale 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.

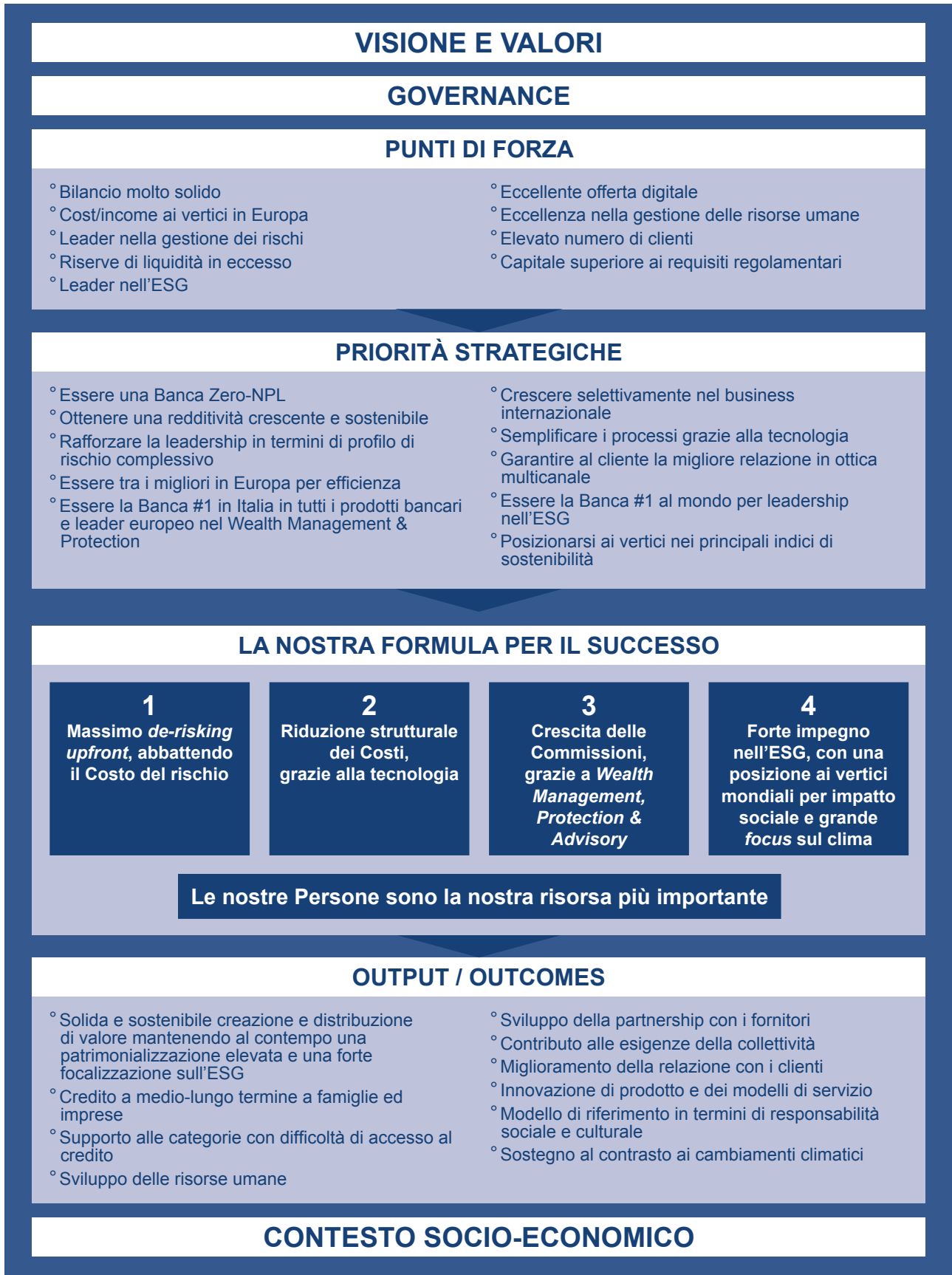
Nel corso del 2022 è stato dato pieno avvio alle principali iniziative industriali del Piano d'Impresa 2022-2025 (vedi Bilancio 2022, pag. 57), i cui obiettivi verranno conseguiti attraverso una strategia imperniata su quattro cardini fondamentali (i "Pillar" del Piano) e sviluppata grazie alla qualità delle Persone che compongono la Banca:

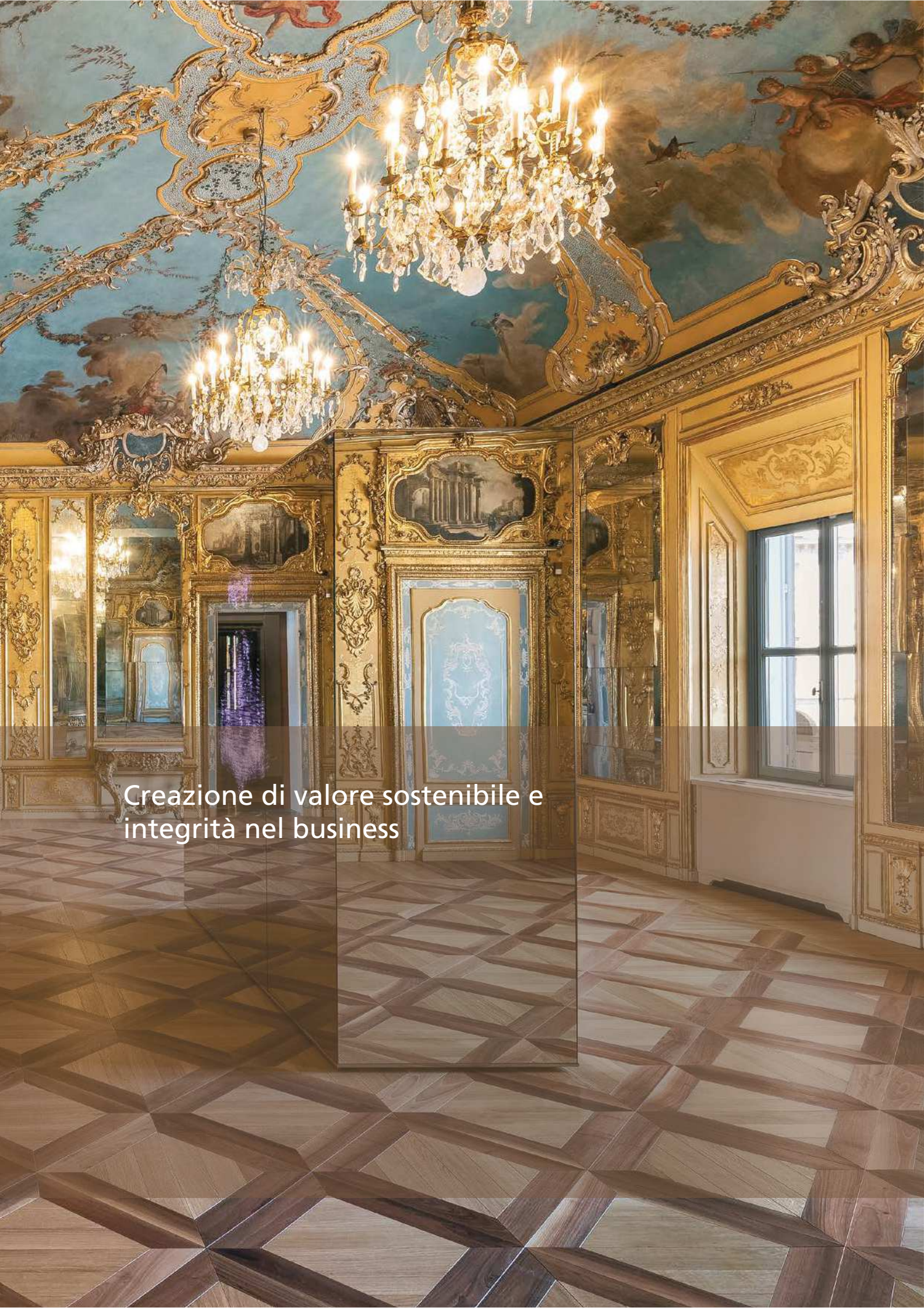
- **Massivo de-risking upfront, abbattendo il costo del rischio**
Intesa Sanpaolo ha sempre gestito proattivamente e prudentemente il proprio portafoglio di rischi, superando indenne le diverse crisi degli ultimi anni. Nel prossimo orizzonte di pianificazione, il Gruppo perseguirà una strategia strutturale 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. 242.

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.

Valore e solidità del Gruppo

MODELLO DI BUSINESS





Creazione di valore sostenibile e
integrità nel business

Tema materiale	Rischi e opportunità	Trend e obiettivi nazionali e internazionali
<p>Tutela del lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Occupazione • Rischi giuslavoristici • Cambiamenti della struttura organizzativa • Formazione continua • Contenziosi 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultazione e inclusione delle persone • Continuità occupazionale/Welfare, wellbeing e ammortizzatori sociali • Crescente digitalizzazione e diffusione di modalità ibride di lavoro • Trasformazione del mix di occupazioni • Crescente mobilità lavorativa e competizione per i migliori talenti
<p>Supporto alla comunità e impegno per la cultura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valorizzazione del brand • Leadership del Gruppo nella società per la diffusione della cultura della sostenibilità • Promozione e misurazione di attività ad alto impatto sociale • Investimenti in settori controversi e rischio reputazionale • Gestione dei cambiamenti sociodemografici in corso • Danni alla reputazione e al marchio 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo sociale ed economico delle comunità locali • Rafforzamento della cooperazione per realizzare obiettivi globali di sviluppo sostenibile • Diffusione di strumenti di finanza sociale • Aumento delle disuguaglianze sociali • Innalzamento dell'età media della popolazione

Tema materiale	Rischi e opportunità	Trend e obiettivi nazionali e internazionali
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusione finanziaria • Supporto alle PMI • Gestione dei rischi reputazionali ed ESG nei finanziamenti • Danni alla reputazione e al marchio • Coerenza con esigenze dei clienti • Compliance normativa (anche in riferimento alle selling practices e product labelling) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento dei livelli d'istruzione finanziaria anche in termini di sostenibilità • Integrazione di fattori di rischio ESG nella gestione del credito • Azioni per sradicare la povertà • Supporto ai giovani e al tessuto produttivo
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Vicinanza al cliente e semplificazione operativa • Innovazione di prodotto e modelli di servizio • Rischio informatico • Pratiche commerciali scorrette • Rischi reputazionali legati all'applicazione di fattori/criteri ESG e al marchio • Insoddisfazione dei clienti • Contenziosi e reclami 	<ul style="list-style-type: none"> • Crescita dei depositi bancari e aumento dei prestiti, a causa o in relazione all'incertezza legata al contesto pandemico • Continuità operativa e soddisfazione dei consumatori • Riorientamento del sistema finanziario verso un'offerta che integra i criteri ESG • Salute e sicurezza dei clienti • Digitalizzazione dei servizi • Multicanalità e customizzazione dell'offerta • Crescente interesse per criptovalute e non-fungible token (NFT)
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione rischi di compliance e data breach • Qualità del servizio • Privacy • Rischio informatico • Diversificazione dei mercati e dei servizi • Contenziosi e reclami • Danni alla reputazione e al marchio 	<ul style="list-style-type: none"> • Digital transformation/Identità digitale, pagamenti e fatturazioni online • Nuove tecnologie per garantire maggiore accessibilità, efficacia ed eccellenza nei servizi erogati • Digital customer experience • Diffusione dell'utilizzo dei servizi di Home Banking • Crescente attenzione allo sviluppo e miglioramento continuo dei processi di data governance, prevenzione dei cyber attack e resilienza delle infrastrutture IT • Diffusione dell'intelligenza artificiale, blockchain, DLT e della robotica
Integrità nella condotta aziendale	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenzione della corruzione • Gestione rischi di compliance e data breach • Investimenti in settori controversi • Lotta alla criminalità organizzata • Posizionamento e reputazione del Gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusione della criminalità organizzata • Incentivazione di un comportamento etico • Lotta contro la corruzione attiva e passiva • Tutela della libera concorrenza • Rispetto delle norme giuslavoristiche • Privacy, Cyber & data security • Antiriciclaggio • Antifrode
Investimenti e assicurazione sostenibili	<ul style="list-style-type: none"> • Diversificazione dell'offerta • Gestione dei rischi reputazionali ed ESG negli investimenti e in relazione ai prodotti assicurativi • Danni alla reputazione e al marchio • Coerenza con esigenze dei clienti • Compliance normativa (anche in riferimento alle selling practices e product labelling) 	<ul style="list-style-type: none"> • Attenzione degli investitori agli aspetti ESG e alla misurazione della sostenibilità degli investimenti, anche come strumenti per il contrasto ai cambiamenti climatici • Soddisfazione dei clienti rispetto alla gestione del patrimonio da parte degli operatori finanziari • Integrazione di fattori di rischio ESG nella gestione degli investimenti e nelle attività assicurative • Promozione di stili di vita sostenibili • Diffusione di pratiche di ESG integration negative/positive screening, impact investing • Crescente attenzione alla rendicontazione in ambito di sostenibilità per i servizi finanziari
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • Attrazione e retention dei talenti • Investimenti in formazione • Diversity, equity & inclusion management • Valorizzazione delle persone • Danni alla reputazione e al marchio 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivazione della proattività del consulente bancario per la diffusione dei prodotti ESG • Criteri ESG nell'incentivazione e inclusione delle persone • Diversità di genere, equità e inclusione • Diffusione di modelli di valutazione delle performance periodiche integrati con elementi ESG • Mobilità professionale
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • Welfare aziendale • Work-life balance e flessibilità • Gestione dei rischi per la salute e la sicurezza delle persone • Soddisfazione dei collaboratori • Danni alla reputazione e al marchio • Continuità di business 	<ul style="list-style-type: none"> • Attenzione al clima aziendale • Attenzione alla salute e alla sicurezza delle persone • Diffusione di pratiche di Welfare e wellbeing • Applicazione di protocolli per la prevenzione e mitigazione dei rischi di natura biologica

VALIDAZIONE DELLE TEMATICHE MATERIALI

Tutti i temi che risultano rilevanti per il Gruppo o per almeno uno dei suoi Stakeholder sono stati considerati materiali e sono stati rendicontati e approfonditi nel presente documento.

Ciascuno di essi viene valutato in base agli impatti positivi e negativi sugli Stakeholder interni ed esterni, sulle strutture aziendali e sulla base dei potenziali rischi/opportunità di business correlati. I perimetri di rendicontazione per ognuna delle tematiche sono indicati alle pagg. 312-313. La lista dei temi materiali è condivisa con il Comitato di Direzione e con il Comitato Rischi e Sostenibilità, facente parte del Consiglio di Amministrazione

L'ANALISI DEI TEMI MATERIALI NEL PIÙ AMPIO CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ

I risultati ottenuti sono stati esaminati, in termini di coerenza, anche rispetto a un'analisi di contesto sui temi di sostenibilità, generali e di settore, a livello nazionale e internazionale. Tale analisi è stata, inoltre, aggiornata attraverso la lettura critica dei documenti più rilevanti in ambito ESG pubblicati nel 2022. Per quanto riguarda i trend e gli obiettivi nazionali e internazionali sono stati individuati ulteriori aspetti per tener conto della rilevanza che nel 2022 hanno riscontrato temi come la finanza sostenibile, il contrasto ai cambiamenti climatici, la crescente digitalizzazione e la sicurezza informatica.

RISCHI E OPPORTUNITÀ A LIVELLO NAZIONALE E INTERNAZIONALE























Tema materiale	Rischi e opportunità	Trend e obiettivi nazionali e internazionali
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	<ul style="list-style-type: none"> Rischi legati ai cambiamenti climatici Gestione dei rischi reputazionali ed ESG nei finanziamenti e nei prodotti assicurativi 	<ul style="list-style-type: none"> Supporto alla crescita della domanda e dell'offerta di prodotti e servizi low carbon Aumento della competitività green delle imprese italiane Transizione verso un'economia sostenibile attraverso una rete collaborativa e la promozione di modelli di sviluppo circolari Supporto ai finanziamenti per progetti ambientali Crescente attenzione verso l'economia circolare nonché verso la salvaguardia della biodiversità e dei servizi ecosistemici Diffusione della cultura della tutela ambientale Promozione di processi di "Just Transition" al fine di assicurare una transizione socialmente equa verso un'economia sostenibile, green e circular
Valore e solidità del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> Qualità del credito Utilizzo efficiente del capitale e diversificazione Attrazione di investitori attenti alla sostenibilità Gestione dei rischi d'impresa, ESG e reputazionali Cambiamenti della struttura organizzativa Interesse azionisti / investitori / analisti Continui sviluppi normativi in ambito ESG/compliance Gestione eventi di crisi e sviluppi macroeconomici Business continuity 	<ul style="list-style-type: none"> Globalizzazione e competitività Valutazione di scenari a lungo termine includendo i rischi e le opportunità legati al clima Promozione di mercati finanziari trasparenti, efficienti ed ESG friendly Diffusione dei valori e della cultura in ambito ESG Valutazione dei risvolti finanziari legati agli impatti ESG Integrazione degli ambiti ESG ai processi di pianificazione strategica industriale Crescente attenzione alla resilienza aziendale e alla business continuity
Cambiamento climatico	<ul style="list-style-type: none"> Rischi legati ai cambiamenti climatici Tutela operativa in situazione di rischio Fluttuazione dei costi dell'energia e relativi impatti su costi e investimenti aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento della temperatura media globale Innalzamento dei mari e aumento della loro temperatura Diffusione di eventi metereologici estremi Impatti avversi per la biodiversità e competizione per le risorse naturali Crescente set normativo applicabile in ambito nazionale e internazionale Individuazione, gestione e rendicontazione della governance, della strategia, della gestione dei rischi climatici, degli obiettivi in relazione al clima promosse dalla TCFD Riduzione e rendicontazione delle emissioni atmosferiche per il contrasto ai cambiamenti climatici Utilizzo responsabile di energia e risorse naturali (ad inclusione della corretta gestione dei rifiuti in ottica di circolarità) Energia e acqua pulite e accessibili Promozione di azioni di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici

Tematiche materiali	Impatti generati potenziali/attuali - positivi/negativi	
	Positivi	Negativi
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • Remunerazione competitiva dei lavoratori • Creazione di opportunità di lavoro e sviluppo professionale • Benefici / welfare per i dipendenti • Sostegno al congedo parentale • Sviluppo delle competenze dei lavoratori attraverso formazione dedicata • Recruiting games e international talent program per selezione talenti • Rinnovo e aggiornamento continuo career site; studio e utilizzo nuovi canali social • Partnership con Università e Business School nazionali e internazionali; collaborazioni con comunità settore it e tech, spesso con focus sul genere femminile 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziale aumento del turnover e perdita di conoscenze e competenze chiave • Minore attrattività come datore di lavoro rispetto a target non connessi al tradizionale core business
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • Impatti positivi sulla salute, sicurezza e benessere dei lavoratori (es. riduzione infortuni/malattie professionali) 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziali impatti negativi sulla salute, sicurezza e benessere dei lavoratori (es. aumento tasso di infortuni)
Tutela del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Ripercussioni positive sui lavoratori e sulla loro dignità professionale/personale (maggiore retention) • Garanzia del diritto alla libera associazione dei dipendenti dell'organizzazione • Promozione di attività volte a evitare casi di lavoro minorile o forzato all'interno dell'organizzazione e della propria catena del valore 	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioramento della dignità professionale/personale dei dipendenti • Potenziali conflittualità con le organizzazioni sindacali e mancanze nell'applicazione del diritto alla contrattazione collettiva
Supporto alla comunità e impegno per la cultura	<ul style="list-style-type: none"> • Investimenti in infrastrutture e servizi sostenuti localmente, oltre che in eventi e iniziative in ambito sociale e culturale • Sostegno allo sviluppo locale attraverso donazioni e contributi in natura • Supporto per far fronte ai bisogni sociali • Promozione dell'inclusione educativa e dell'occupabilità giovanile • Promozione di abitazioni in social housing per i giovani in Italia ed assistenza alle persone anziane • Impegno per la promozione della cultura 	<ul style="list-style-type: none"> • Progetti ed attività con potenziali impatti negativi effettivi e/o potenziali sullo sviluppo delle comunità locali (es. ambientali, sociali)

Tematiche materiali	Impatti generati potenziali/attuali - positivi/negativi	
	Positivi	Negativi
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto ai clienti nella transizione ESG / Climate • Contributo alle attività di protezione del capitale naturale • Contributo alla protezione della biodiversità di pratiche ecocompatibili 	<ul style="list-style-type: none"> • Mancata o parziale influenza nei processi di sviluppo sostenibile attraverso specifici strumenti di investimento e assicurativi, con ricadute negative in ambito economico, ambientale, sociale e di governance
Valore e solidità del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • Massimizzazione dei processi di generazione e ripartizione di valore e relativa distribuzione a shareholders/stakeholder (ad esempio, dipendenti e fornitori) • Contributo alla crescita dell'economia nazionale e del sistema di welfare attraverso il rispetto della normativa fiscale applicabile 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziale riduzione del valore dell'organizzazione, con conseguenze negative in ambito di ridistribuzione di valore a shareholders/stakeholders
Cambiamento climatico	<ul style="list-style-type: none"> • Promozione di iniziative di efficienza energetica e di utilizzo di energia rinnovabile all'interno dell'organizzazione con conseguente riduzione delle emissioni in atmosfera • Riduzione progressiva delle emissioni di altri gas lesivi dell'ozono 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziale incremento dei consumi energetici (all'interno dell'organizzazione e lungo la propria catena del valore) e relativo aumento delle emissioni di gas a effetto serra • Contributo al cambiamento climatico attraverso le emissioni indirette di gas a effetto serra
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili, con conseguenti impatti positivi nei processi di sviluppo e mobilità sociale • Migliore accesso al credito e diffusione della cultura finanziaria nelle comunità di riferimento • Credito al Terzo Settore, con supporto creditizio e servizi dedicati alle organizzazioni no-profit per promuovere iniziative territoriali • Incremento degli investimenti per la rigenerazione urbana 	<ul style="list-style-type: none"> • Scarsa accessibilità / discriminazione finanziaria per le fasce sociali più vulnerabili, con conseguenti impatti negativi nei processi di sviluppo e mobilità sociale • Difficoltà finanziarie che minacciano la capacità dei clienti di soddisfare i propri bisogni primari
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Elevata qualità del servizio e conseguente soddisfazione dei clienti con ripercussioni positive su shareholder/stakeholder 	<ul style="list-style-type: none"> • Bassa soddisfazione della clientela dovuta a potenziale inefficace/inefficiente gestione dei contenziosi/reclami e della relazione con il cliente
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	<ul style="list-style-type: none"> • Rispetto della normativa vigente e delle corrette best practice di gestione dei dati a beneficio della privacy degli stakeholder • Promozione dei processi di innovazione e trasformazione digitale • Sviluppo di progetti multidisciplinari di ricerca applicata • Supporto a imprese e start-up e a programmi di sviluppo e innovazione con impatti sull'economia e sulla società • Supporto allo sviluppo di ecosistemi di innovazione • Accelerazione della business transformation e supporto allo sviluppo di lungo termine delle aziende • Diffusione di una mentalità/cultura dell'innovazione con eventi e nuovi format educativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Violazione dei sistemi IT / compromissione di dati intenzionali e/o non intenzionali che coinvolgono informazioni riservate, a danno dell'organizzazione e con relativi impatti diretti indiretti sul contesto esterno • Potenziale mancata gestione dei processi di innovazione e trasformazione digitale
Integrità nella condotta aziendale	<ul style="list-style-type: none"> • Consapevolezza e diffusione della cultura dell'etica e dei diritti umani da parte del management, dei dipendenti, dei partner commerciali e degli altri stakeholder 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziali casi di non-compliance e violazione dei diritti umani all'interno dell'organizzazione e lungo la propria catena del valore
Investimenti e assicurazione sostenibili	<ul style="list-style-type: none"> • Contributo allo sviluppo sostenibile attraverso specifici strumenti di investimento e assicurativi con ricadute positive in ambito economico, ambientale, sociale e di governance 	<ul style="list-style-type: none"> • Mancata o parziale influenza nei processi di sviluppo sostenibile attraverso specifici strumenti di investimento e assicurativi, con ricadute negative in ambito economico, ambientale, sociale e di governance

TEMATICHE MATERIALI 2022

Le valutazioni raccolte tramite il coinvolgimento dei Sustainability Manager e degli Stakeholder hanno consentito di prioritizzare gli ambiti di impatto identificati sulla base della significatività degli stessi, e di assimilarli alle tematiche materiali 2022. Di seguito le tematiche materiali sono pertanto rappresentate in una lista prioritizzata in affiancamento ai temi chiave in ambito ESG del nuovo Piano di Impresa 2022-2025.

Ranking	Tematiche materiali 2022 prioritizzate	Temi chiave ESG Piano di Impresa 2022-2025	Legenda Temi chiave ESG e climate Piano d'Impresa 2022-2025
1	Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	 	 Impareggiabile supporto per far fronte ai bisogni sociali
1	Valore e solidità del Gruppo	Trasversale	 Forte focus sull'inclusione finanziaria
3	Cambiamento climatico		 Continuo impegno per la cultura
3	Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	 	 Accelerazione nell'impegno verso la Net-Zero
5	Qualità del servizio e soddisfazione del cliente		 Promozione dell'innovazione
6	Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity		 Supporto ai clienti nella transizione ESG / Climate
6	Integrità nella condotta aziendale	Trasversale	 Le nostre persone sono la nostra risorsa più importante
8	Investimenti e assicurazione sostenibili	  	
9	Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo		
10	Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo		
11	Tutela del lavoro		
12	Supporto alla comunità e impegno per la cultura	 	

Nel 2022 sono stati per lo più confermati gli ambiti materiali identificati nel 2021 che rispondono alle richieste contenute nel D.Lgs. 254/2016. Le analisi effettuate hanno consentito di aggiornare la nomenclatura di una delle tematiche, con l'obiettivo di esplicitare al meglio alcuni aspetti chiave emersi. Tra le principali novità del 2022 si segnala che la tematica precedentemente nominata "Supporto alla comunità", oggi è presente con la dicitura "Supporto alla comunità e impegno per la cultura", anche alla luce della crescente attenzione rivolta al tema nel Piano d'Impresa 2022-2025.

Inoltre, si riporta di seguito una mappatura di alto livello degli impatti generati dal Gruppo, raggruppati per ciascuna delle tematiche materiali, emersa dalle attività di analisi preliminare e sottoposta alla valutazione interna ed esterna.

Categoria Stakeholder	Stakeholder	Modalità di ascolto	Sintesi delle tematiche trattate
Azionisti/ Investitori	Investitori SRI	Analisi dei verbali relativi agli incontri con gli investitori nel corso dell'anno	<ul style="list-style-type: none"> • Valore e solidità del Gruppo • Aspetti ambientali, in particolare in relazione alla transizione verso un'economia Green e Circular, al cambiamento climatico, alla tutela dell'ambiente e con un focus sulla strategia e gli obiettivi Net Zero del Gruppo • Finanza, investimenti e assicurazione sostenibili • Rapporto con i clienti e impegno del Gruppo nel garantire ai propri clienti la trasparenza e la sicurezza fisica ed informatica e nel favorire risposte tempestive alle dinamiche evoluzioni del contesto e dei bisogni dei clienti • Supporto alla comunità, intesa come sviluppo di attività volte al coinvolgimento e sostegno della comunità locale • Innovazione e digital transformation • Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo (es: piani di incentivazione, diversity, ecc.) • Salute e sicurezza dei lavoratori, tutela del lavoro e nuove modalità di lavoro • Supporto ai giovani e al tessuto produttivo • Governance e integrità nella condotta dell'attività bancaria • Comunicazione delle informazioni non finanziari
Azionisti/ Investitori	Piccoli azionisti	Intervista one to one virtuale	<ul style="list-style-type: none"> • Importanza dell'educazione finanziaria e diffusione dei principi di finanza etica per le giovani generazioni • Integrazione degli ambiti ESG ai processi di pianificazione strategica • Digitalizzazione e opportunità di sviluppo di nuovi servizi
Persone	Persone del Gruppo, in Italia e all'estero	Survey finalizzata all'ascolto delle opinioni e delle esigenze delle persone del Gruppo tramite erogazione di questionari su indagine di clima interno e domande relative ai temi di sostenibilità a più di 74.000 persone del Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusione e conoscenza delle buone pratiche già in essere • Tutela del lavoro • Valutazione e conoscenza delle Policy presenti nel gruppo (es. Diversity ed Inclusion) • Benessere delle persone (flessibilità e work-life balance, rapporto con i colleghi e con i responsabili) • Soddisfazione lavorativa e valutazione sull'orientamento all'innovazione del Gruppo • Valutazione sulle variabili connesse alla valorizzazione del personale (es. senso di orgoglio e appartenenza, valorizzazione del merito, autonomia e riconoscimenti economici) • Valutazione sulla trasparenza e oggettività dei sistemi di valutazione delle performance • Valutazione delle opportunità di formazione e crescita professionale offerte dal Gruppo • Valutazione in merito alla percezione dell'immagine del Gruppo dal punto di vista dei clienti, sulla base delle singole esperienze professionali • Valutazione in merito alla soddisfazione dei clienti su aspetti quali l'affidabilità, la competenza e la trasparenza del Gruppo
	Organizzazioni sindacali	Focus group virtuale con 15 rappresentanti delle sigle sindacali	<ul style="list-style-type: none"> • Valore e solidità del Gruppo • Tutela e futuro del lavoro, anche in considerazione del trend in ambito digitalizzazione dei servizi • Supporto alla comunità e inclusione finanziaria • Comunicazione delle informazioni di carattere non finanziario

Nella tabella seguente si riportano le modalità di svolgimento delle attività di Stakeholder engagement incluse nell'analisi di materialità, suddivise per le singole categorie, e la sintesi delle tematiche trattate:

Categoria Stakeholder	Stakeholder	Modalità di ascolto	Sintesi delle tematiche trattate
Clienti	Clienti privati	Questionario online compilato da un campione di oltre 3.400 clienti privati	<ul style="list-style-type: none"> Svolgimento dell'attività bancaria nel pieno rispetto delle regole e dei principi di correttezza negli affari Governance responsabile, solida e sostenibile, creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder del Gruppo Attenzione alla qualità del servizio, alla cura, alla relazione e alla soddisfazione del cliente Investimenti sostenibili e integrazione delle tematiche di sostenibilità nell'esercizio dell'attività assicurativa Erogazione di prestiti a categorie che avrebbero difficoltà di accesso al credito, e offerta di prodotti ad alto impatto sociale Supporto alla comunità e impegno per la cultura attraverso iniziative di solidarietà tramite progetti realizzati in partnership, erogazioni liberali e sponsorizzazioni, promozione dell'arte e della cultura in Italia e all'estero Promozione di una strategia di crescita improntata all'innovazione digitale, in modo da anticipare i nuovi trend ed essere competitivi sul mercato Impegno ad affermarsi come digital company attraverso una piattaforma multicanale evoluta volta a garantire un'offerta innovativa, sicura ed efficace Impegno a garantire ai propri clienti la sicurezza informatica Impegno per la promozione di uno sviluppo economico sostenibile, anche alla luce degli obiettivi internazionali e comunitari in ambito Climate Change e sostenibilità Iniziative per la salvaguardia ambientale e la riduzione dell'impronta ecologica delle Sedi e Filiali del Gruppo Valorizzazione dei talenti, sviluppo delle competenze interne, sistemi di valutazione e incentivazione, piani periodici di formazione, diversity management Iniziative per la salvaguardia ambientale e la riduzione dell'impronta ecologica delle Sedi e Filiali del Gruppo Impegno del Gruppo per la promozione di uno sviluppo economico sostenibile, anche alla luce degli obiettivi internazionali e comunitari in ambito Climate Change e sostenibilità. In particolare, promozione di un modello economico a basse emissioni di carbonio e basato sull'economia circolare, attraverso lo sviluppo di un'offerta dedicata rivolta alla clientela
	Clienti imprese	Interviste telefoniche su un campione di oltre 2.800 clienti imprese	
Ambiente/Comunità	Figure rappresentative	Questionari e interviste one to one virtuali con figure rappresentative della Comunità e del territorio	<ul style="list-style-type: none"> Educazione delle nuove generazioni sui temi di sostenibilità Contributo nella promozione di percorsi di innovazione per il Terzo Settore Principali impatti generati (potenziali/attuali, positivi/negativi) sull'ambiente e sulle comunità Aspetti ambientali, in particolare in relazione alla transizione verso un'economia Green e Circular, al cambiamento climatico ed alla tutela dell'ambiente Evoluzione del contesto normativo (es. Tassonomia, SFRD) e l'impatto che può generare sulle organizzazioni Capacità di promuovere un approccio sistemico verso il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti nel contesto delle Nazioni Unite Opportunità di riferimento legate al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

MAPPATURA DEGLI IMPATTI

Intesa Sanpaolo ha realizzato una mappatura dettagliata degli impatti potenzialmente rilevanti per il Gruppo e i suoi Stakeholder attraverso un'analisi che ha preso in considerazione i seguenti elementi:

- benchmark di dettaglio realizzato su un panel di 22 peers del settore bancario in relazione agli aspetti materiali e agli stakeholder rilevanti;
- analisi, tramite un tool online specializzato, dei trend in atto nel settore bancario e assicurativo su un panel di oltre 1.000 organizzazioni nel mondo;
- fonti documentali interne, tra cui il Piano d'Impresa 2022-2025, il Codice Etico, le Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie dell'ultimo triennio, le comunicazioni dei vertici aziendali, i verbali delle Assemblee e le policy aziendali;
- fonti documentali esterne, tra cui gli standard e framework di riferimento per la rendicontazione delle performance di sostenibilità (AA1000, GRI standards, International <IR> framework, SASB, Guidelines on reporting climate-related information, ESMA – European common enforcement priorities for 2022 annual financial reports, WEF's Global Risks Report, raccomandazioni della BCE in materia di rischi climatici e ambientali), le fonti internazionali legate ai temi della sostenibilità, le Raccomandazioni della Task Force on Climate-related Financial Disclosures, i Principles for Responsible Banking e le principali normative in ambito ESG (es. D. Lgs. 254/2016, Regolamenti UE 2019/2088 e 2020/852), nonché ulteriori documenti e framework di riferimento in ambito Diritti Umani, come UN Guiding Principles on Business and Human Rights, UN Guiding Principles Reporting Framework, 2021 ITUC Global Rights Index, Amnesty International Report 2021-2022, 2022 World Report of Human Rights Watch, UN Status of ratification of 18 International Human Rights Treaties, UN Environment Programme finance initiative (UNEP FI) – Impact Analysis Tools.
- Rapporti di Sostenibilità/Dichiarazioni Consolidate Non Finanziarie e ulteriore documentazione pubblica di altri gruppi finanziari nazionali e internazionali;
- fonti documentali redatte da istituzioni nazionali e internazionali per l'identificazione dei megatrend generali e specifici del settore bancario;
- risultati emersi dal coinvolgimento dei Sustainability Manager e degli Stakeholder del Gruppo Intesa Sanpaolo.

Gli impatti specifici così mappati (generati e subiti, positivi e negativi, attuali e potenziali) sono stati raggruppati in categorie di riferimento più ampie, gli ambiti di impatto, al fine di poter procedere con la seguente fase.

PRIORITIZZAZIONE E DEFINIZIONE DELLE TEMATICHE MATERIALI

Il processo di prioritizzazione degli ambiti di impatto ha visto:

- il coinvolgimento dei Sustainability Manager del Gruppo Intesa Sanpaolo e ha preso in considerazione gli aspetti, in particolare in ambito ESG, sui quali il Gruppo ha riposto particolare attenzione nel 2022. Il coinvolgimento dei Sustainability Manager è avvenuto attraverso la condivisione di un questionario on-line, in cui ciascuno dei partecipanti ha inizialmente avuto l'opportunità di esprimere la propria valutazione e prioritizzare gli impatti potenzialmente rilevanti per il Gruppo. Le valutazioni sono quindi state esaminate e rielaborate, recependo gli input quali-quantitativi raccolti.
- la realizzazione di una serie di iniziative di coinvolgimento degli Stakeholder, svolte in linea con lo standard AA1000 di AccountAbility. Il piano di coinvolgimento è stato definito in collaborazione con le funzioni interne che quotidianamente intrattengono relazioni dirette con ogni categoria di Stakeholder.

Nel corso delle attività di engagement, oltre a richiedere valutazioni specifiche a tutti gli Stakeholder circa gli ambiti di impatto identificati, sono stati realizzati focus specifici relativi all'evoluzione del contesto normativo e come questa influenzi le attività del Gruppo.

L'engagement è documentato da verbali redatti in collaborazione con i soggetti interessati ed è gestito da una terza parte indipendente. Le tematiche proposte ai singoli Stakeholder interessano diversi aspetti della sostenibilità, non limitando l'ascolto a quelli tradizionalmente legati a ciascuna categoria, stimolando quindi il confronto e l'apertura verso nuovi punti di vista.

Analisi di materialità e Stakeholder engagement

La rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità si focalizza su aspetti rilevanti che riflettono gli impatti, positivi o negativi, attuali o potenziali, generati dalle attività del Gruppo sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi gli impatti sui loro diritti umani, capaci di influenzare in maniera significativa la percezione dei propri Stakeholder.

Tali aspetti, oltre a costituire il centro della rendicontazione non finanziaria e di sostenibilità, risultano fondamentali anche per l'individuazione e gestione di rischi e opportunità, contribuendo altresì ad orientare la strategia aziendale sui temi rilevanti per il business e per gli Stakeholder.


Il processo di Analisi di materialità 2022 del Gruppo Intesa Sanpaolo è stato ulteriormente sviluppato rispetto al passato alla luce delle indicazioni fornite dai nuovi GRI Standards - Universal Standards (2021). In particolare, sono stati ulteriormente approfonditi i processi di analisi e mappatura degli impatti potenziali e attuali, positivi e negativi, generati e subiti dal Gruppo Intesa Sanpaolo in ambito economico, ambientale e sociale, compresi i diritti umani. Il concetto di "temi/tematiche di sostenibilità materiali" viene associato di seguito a quello di "ambiti di impatto materiali" come espressione rappresentativa delle novità previste dai nuovi GRI Universal Standards. L'analisi di materialità 2022 si è sviluppata secondo le seguenti macrofasi, cui si rimanda nel seguito per la trattazione di dettaglio:

- mappatura degli stakeholder del Gruppo Intesa Sanpaolo;
- mappatura degli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi i diritti umani, generati e subiti dalle attività del Gruppo sulla base di analisi di documentazione nazionale/internazionale nel contesto normativo ESG; inoltre, sono stati considerati impegni, progetti e attività realizzati da Intesa Sanpaolo in ambito ESG tra cui progettualità strategiche incluso il Piano d'Impresa 2022-2025, nonché specifiche iniziative e policy in ambito ESG;
- prioritizzazione degli ambiti di impatto potenzialmente rilevanti per il Gruppo Intesa Sanpaolo e i suoi Stakeholder sulla base di:
 - coinvolgimento dei Sustainability Manager di Intesa Sanpaolo, figure di riferimento per le tematiche ESG identificati per ciascuna Divisione e Area di Governo, e degli Stakeholder del Gruppo;
 - analisi di benchmark, di documentazione nazionale/internazionale e delle priorità strategiche definite nel Piano d'Impresa 2022-2025;
- validazione della lista delle tematiche materiali.

MAPPATURA DEGLI STAKEHOLDER

La mappa degli Stakeholder rappresenta l'universo relazionale del Gruppo, con il quale Intesa Sanpaolo si confronta regolarmente per individuare e monitorare le loro esigenze e prospettive in relazione agli ambiti di impatto da questi considerati prioritari. L'identificazione della mappa degli Stakeholder rappresenta la prima fase del processo di aggiornamento periodico dell'analisi di materialità.



A photograph of a grand, ornate hallway. The walls are covered in large, ornate mirrors with intricate gold-colored frames. The ceiling is painted with a fresco depicting a sky scene with clouds and figures. The floor is made of wood with a complex geometric pattern. The lighting is warm and golden, highlighting the rich details of the architecture.

Analisi di materialità e
Stakeholder engagement

In una logica di continuità e integrazione rispetto al sectoral assessment, si inserisce lo score ESG di controparte che Intesa Sanpaolo ha previsto per le aziende non finanziarie e che include anche componenti relative al rischio climatico (con riferimento al livello di preparazione alla gestione del rischio di transizione e fisico), la cui implementazione sui sistemi IT della Banca è avvenuta nel 2022. Lo scopo è quello di valutare il profilo ESG dei clienti imprese, adottando il medesimo approccio per l'intero portafoglio, dai grandi clienti quotati alle piccole e medie imprese. Lo score è costruito utilizzando dati da fonte esterna e interna e riguarda i più importanti indicatori di rischio e opportunità nelle tre dimensioni ESG, tra cui rientrano (a titolo esemplificativo):

- l'impronta di carbonio, il livello di preparazione alla gestione del rischio fisico e di transizione, il consumo idrico, la protezione della biodiversità (dimensione ambientale);
- condizioni e standard lavorativi, salute e sicurezza sul lavoro, sviluppo del capitale umano, diversità e inclusione (dimensione sociale);
- proprietà e controllo, struttura del consiglio di amministrazione, gestione audit/fiscale/del rischio, etica aziendale (dimensione Governance).

Infine, a livello di prodotto e operazione nel 2022:

- è stato finalizzato il documento di Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili, che assegna le categorie di sostenibilità secondo standard di mercato (principi Loan Market Association) e suddivise tra "dedicated financing" e "general purpose financing" sulla base della destinazione dell'uso dei fondi. I prodotti e le operazioni creditizie si declinano secondo le categorie di sostenibilità ambientale, sociale, governance, e altre forme di sostenibilità;
- è stato definito un albero decisionale per l'indirizzamento delle pratiche ai controlli di secondo livello effettuati nell'ambito dell'ESG & Reputational Risk Clearing secondo determinati parametri, all'interno di un processo di concessione formalizzato (underwriting);
- è stato avviato nel 2022 lo sviluppo di una versione semplificata del credit framework, sopra citato, per l'integrazione di elementi di valutazione Climate&Environmental anche per le Banche Estere.

Nell'ambito della concessione creditizia corporate, il processo di ESG & Reputational Risk Clearing assume particolare rilievo. Obiettivo di tale processo è l'identificazione e la valutazione dei potenziali rischi reputazionali ed ESG associati alle Operazioni Maggior Rilievo (OMR) e alle operazioni di finanziamento Corporate come stabilito dalla normativa interna. Si articola su due livelli di controllo: il primo, a cura delle strutture proponenti, volto ad identificare controparti, progetti e operazioni più esposte a criticità ESG e reputazionali ed il secondo, a cura della Direzione Enterprise Risk Management, volto a valutare tali criticità e a fornire una 'risk opinion' comprensiva dell'attribuzione di un livello di rischio (da basso a molto elevato) a supporto del processo decisionale. Nel 2022 sono state analizzate circa 195 operazioni di finanziamento a clienti corporate, il 70% delle quali classificate con un livello di rischio reputazionale ed ESG basso o medio-basso.

Rientrano nell'ambito del processo di ESG & Reputational Risk Clearing anche le operazioni sottoposte agli Equator Principles (EP)⁸, linee guida internazionali a cui Intesa Sanpaolo aderisce dal 2007 (il Gruppo adotta attualmente gli "EP IV", versione aggiornata delle Linee Guida in materia). I finanziamenti sottoposti allo screening degli Equator Principles che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2022 risultano 18 (per un totale di 404 dal 2007) per un importo accordato complessivo di circa 1.081 milioni di euro⁹.

La tabella mostra il numero dei progetti che hanno raggiunto il perfezionamento finanziario nel 2022, suddivisi per categoria¹⁰.

	Totale	Categoria A	Categoria B	Categoria C
Project Finance	14	1	6	7
Prestiti alle imprese destinati a progetti	4	2	2	0

⁸ Gli EP si applicano ai prodotti finanziari di seguito descritti, quando sono utilizzati a supporto dello sviluppo di nuovi progetti: Servizi di consulenza per la finanza di progetto (Project Finance Advisory Services), Finanza di progetto (Project Finance), Prestiti alle imprese legati a progetti (Project-Related Corporate Loans), Prestiti Ponte (Bridge Loans) e operazioni di Rifinanziamento e Acquisizione legate a Progetti.

⁹ L'accordato soggetto agli EP nel corso dell'anno è stato pari al 5,3% dell'accordato totale di project finance.

¹⁰ Gli EP prevedono l'assegnazione di una categoria di rischio ai progetti da finanziare (A alto, B medio, C basso) basata su variabili quali le caratteristiche socio-ambientali del Paese, il settore industriale di appartenenza e le caratteristiche proprie del progetto in esame. I progetti a rischio più elevato e, se opportuno, quelli a rischio medio, vengano valutati da parte di un consulente indipendente che ne identifica i principali impatti sociali e ambientali.

Fattori ESG e modello di rating corporate

Un innovativo modello di rating Corporate è stato messo a punto grazie anche alla pluriennale collaborazione con Confindustria Piccola Industria e validato dalla BCE. Nel modello gli aspetti sociali e ambientali possono assumere una valenza positiva portando ad un miglioramento del rating. Il modello, infatti, oltre alla consueta valutazione economico finanziaria, valorizza, in termini di facilitazione all'accesso al credito e condizioni economiche più favorevoli, anche fattori qualitativi intangibili dell'impresa, quali i marchi, i brevetti, le certificazioni di qualità e ambientali, le attività di ricerca e sviluppo, d'innovazione e digitalizzazione, i progetti di sviluppo e di posizionamento competitivo, la gestione del rischio d'impresa, la proprietà e il management, nonché l'appartenenza a una filiera.

Nel corso del 2021 è stata inoltre presentata all'Autorità di Vigilanza un'istanza per la validazione e autorizzazione di un nuovo modello di rating in cui è stata ulteriormente rafforzata l'analisi dei fattori ESG mediante l'introduzione nel modello di informazioni di tipo ESG a livello di controparte corporate.

Per le controparti italiane, nella parte qualitativa del modello di rating, è stata inoltre prevista anche la valutazione di aspetti connessi ad eventi catastrofici in funzione dell'area geografica di appartenenza. L'importanza del rischio fisico è stata infatti analizzata attentamente da Intesa Sanpaolo, in particolare in quanto l'Italia è considerata uno dei Paesi europei maggiormente esposto agli effetti del cambiamento climatico.

Intesa Sanpaolo ha pertanto sviluppato un modulo ad hoc, "CAT RISK", per la misurazione del rischio climatico fisico legato alle controparti nazionali con un fatturato aziendale inferiore a 500 milioni di euro, valutando il rischio di calamità naturali che incide potenzialmente sugli impianti e attrezzature delle imprese. Il modulo accerta il grado di rischio del territorio italiano a livello comunale. La percentuale dell'area ad elevato rischio CAT è trasformata e normalizzata al fine di ottenere un indicatore continuo del livello di rischio per diverse calamità naturali.

Sono stati analizzati diversi fattori collegati al rischio fisico e sono state inserite tre variabili nel modello finale: incendio, terremoto e inondazioni.

Il modello identifica un impatto specifico sullo standing creditizio che va da neutro (assenza di rischio CAT) a negativo (esposizione a Rischio CAT). L'esposizione al rischio CAT è calcolata automaticamente; un questionario accerta la presenza di assicurazioni contro il rischio di calamità naturali che, ove presenti, possono neutralizzare l'impatto del rischio CAT.

Inclusione dei fattori ESG nel framework creditizio

Il Codice Etico di Intesa Sanpaolo prevede che le decisioni di investimento e la politica creditizia tengano conto dei rischi socio-ambientali associati alle attività delle imprese clienti. Tale impegno è anche contenuto nelle "Regole in materia di politica ambientale ed energetica", nei "Principi in materia di Diritti Umani" e nelle "Linee Guida per il Governo dei rischi Ambientali, Sociali e di Governance (ESG) di Gruppo".

Intesa Sanpaolo intende considerare attentamente i fattori di rischio climatico e ambientale nella valutazione del merito creditizio delle controparti, nel processo di concessione del credito, assicurandone il monitoraggio all'interno dei propri portafogli.

Attualmente la Banca sta sviluppando un approccio olistico per l'integrazione dei fattori ESG/Climate all'interno del framework creditizio. In particolare, la Banca sta progressivamente rivedendo il processo del credito con l'obiettivo di favorire la transizione verso un'economia più sostenibile.

Elementi chiave del nuovo framework creditizio sono:

- la definizione di strategie di settore che tengono in considerazione gli aspetti di rischio e di opportunità;
- un ESG score definito a livello di controparte;
- un attributo di sostenibilità al prodotto/operazione.

Tali elementi incidono su processi di Credit Risk Appetite, Strategie Creditizie (pricing) e concessione creditizia.

Nell'ambito dell'ESG sectoral strategy è stata inoltre definita una heatmap settoriale attribuendo a ciascun settore di business le seguenti strategie settoriali al fine di:

- incentivare la concessione creditizia nel caso di imprese operanti in settori rispetto ai quali emerga un chiaro impatto ESG positivo in linea con la tassonomia regolamentare per gli investimenti sostenibili (i.e. White and Blue sectors);
- incentivare la concessione creditizia nei confronti di imprese operanti in settori ove sia possibile supportare una transizione in ottica di sostenibilità (i.e. Yellow Sectors);
- disincentivare la concessione creditizia nei confronti di imprese operanti in settori controversi sotto il profilo ESG (i.e. Orange Sectors);
- vietare e limitare la concessione creditizia nei confronti di imprese operanti in settori ad alto rischio ESG (i.e. Red Sectors).

l'identificazione specifica delle strutture preposte al presidio delle azioni secondo un modello che tiene conto del valore attribuito all'impatto e alla probabilità di accadimento.

Nel 2022 è stato avviato un progetto volto alla mappatura dell'esposizione di tutti i rischi fisici, sia acuti che cronici, da Climate change di tutti gli asset bancari in coerenza con quanto stabilito nel Piano d'Impresa della Banca. Il progetto prevede di valutare le vulnerabilità ambientali attraverso l'utilizzo di una piattaforma, volta all'identificazione di un rischio di pericolosità per ogni asset immobiliare del Gruppo Intesa Sanpaolo legato ai Rischi Climate Change e ad altri Rischi di Natura Territoriale. L'obiettivo è dotarsi di un'applicazione per l'elaborazione di un indice di esposizione ai rischi fisici derivanti da Climate Change (alluvioni, rischi idrogeologici, siccità, incendi etc.) e rischi interni (es. Radon, Amianto ecc.) di tutti gli asset immobiliari aziendali, a supporto del monitoraggio e della definizione del piano di mitigazione dei rischi. Verrà preso in considerazione anche il perimetro delle aree soggette a vincoli connessi alla tutela delle biodiversità. Nel 2023 la piattaforma, inizialmente focalizzata sugli asset strumentali del perimetro Italia, sarà gradualmente estesa anche alle filiali e sedi estere.

Rischi ESG e climate change nell'ambito del Risk Appetite Framework

Il RAF integra e traduce in presidi specifici quanto definito in termini di indirizzi strategici, ESG/Climate Materiality Assessment e ESG Sectoral Strategy, individuando anno per anno, limiti, Key Risk Indicator e azioni specifiche volte al contenimento dei rischi ESG, in particolare con riferimento ai settori più esposti a tali rischi. In tale contesto si inseriscono anche specifici interventi connessi ad esempio all'adesione del Gruppo agli obiettivi di "Net-Zero". Lo sviluppo dei presidi RAF in ambito ESG tiene inoltre in considerazione le principali evidenze emerse dai principali processi di valutazione di tali rischi più rilevanti fra cui Stress Test, Analisi di Scenario e ESG & Reputational Risk Clearing.

Dal 2021 il RAF di Gruppo ha introdotto una sezione dedicata ai rischi ESG, di cambiamento climatico e reputazionali ESG Climate Change e Reputational Risk che include elementi qualitativi e quantitativi che integrano:

- la consapevolezza che il cambiamento climatico costituisce un fattore di rischio significativo sia sul rischio di credito attuale che su quello futuro, oltre ad influenzare la preferenza degli investitori;
- l'impegno della banca a essere un intermediario finanziario responsabile e a sostenere la transizione verso un'economia a basse emissioni;
- il ruolo ormai consolidato dei social media come strumenti molto efficaci per creare opinioni pubbliche e orientare i comportamenti dei consumatori e delle controparti e influenzare la reputazione della banca.

Appositi limiti sono pertanto stati definiti in relazione all'esposizione verso i settori coal mining e oil&gas, maggiormente esposti al rischio di transizione; in particolare per il coal mining il limite viene rivisto annualmente in coerenza con l'obiettivo di phase-out dei finanziamenti entro il 2025. Con l'obiettivo di conseguire gli impegni intrapresi nell'ambito della Net-Zero Banking Alliance, sono stati introdotti specifici limiti/KRI relativi alle emissioni di CO₂ delle controparti finanziate appartenenti ai settori Oil & Gas, Power Generation e Automotive; anche per i settori maggiormente esposti ai rischi sociali e di governance è stata introdotta una soglia di attenzione relativamente all'esposizione del Gruppo, coerentemente alla strategia ESG settoriale di disincentivazione creditizia ad essi associata.

Sempre nell'ambito del RAF sono identificate le principali limitazioni ed esclusioni al finanziamento verso settori/controparti maggiormente esposti ai rischi ESG che vengono poi integrate in policy di autoregolamentazione e/o nei processi aziendali. In particolare, Intesa Sanpaolo ha emanato le "Regole per l'operatività creditizia nel settore del carbone", le "Regole per l'operatività creditizia nel settore dell'oil&gas non convenzionali" e le "Regole in materia di operatività con soggetti attivi nel settore dei materiali di armamento", volte a definire criteri generali e specifici di limitazione ed esclusione dell'operatività creditizia verso controparti appartenenti a questi settori.

A partire dal 2023, con l'obiettivo di migliorare la qualità degli immobili residenziali presi in garanzia e quindi ridurre il rischio di transizione relativo ai mutui residenziali retail è stato inoltre introdotto un monitoraggio delle nuove sottoscrizioni, articolato per classi di prestazione energetica (certificazioni APE); inoltre, al fine di integrare gli impatti del rischio fisico nella pianificazione strategica di lungo termine, è stato attivato un monitoraggio sul rischio fisico del portafoglio Real Estate.

Con riferimento al Credit Risk Appetite, indicatore che guida i gestori in fase di origination del credito nella valutazione delle controparti, sono stati evoluti i fattori di rischio e resilienza connessi a elementi ESG integrando nel framework lo score interno che valorizza le caratteristiche ESG delle controparti analizzate.

Infine, con riferimento al rischio reputazionale e alle sue correlazioni con i rischi ESG sono previsti processi di valutazione e di monitoraggio (es. Operazioni di Maggior Rilievo), in relazione all'operatività con controparti controverse, alla web reputation del Gruppo e alle eventuali controversie ESG cui il Gruppo può essere esposto.

Con riferimento agli impatti diretti, Intesa Sanpaolo è impegnata ad analizzare e contenere i possibili rischi sui propri immobili nonché a affrontare con azioni immediate gli eventuali disastri ambientali che si possono verificare. Nell'ambito del Documento di Valutazione dei Rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori (D.lgs. 81/2008) viene, tra gli altri, valutato il rischio idrogeologico dovuto ad alluvione e frana. La valutazione del rischio idrogeologico degli edifici viene effettuata sia preventivamente sia a seguito di un evento esterno per il mantenimento delle caratteristiche di agibilità degli edifici interessati.

Relativamente al Dissesto Idrogeologico, il criterio di riferimento per l'Alluvione si basa sul livello di pericolosità associato ad un'area allagabile e dipende dalla probabilità con cui l'area può essere inondata: da P3, aree frequentemente allagabili, quindi ad elevata pericolosità, associate a uno scenario di elevata probabilità di inondazione, a P1 aree raramente allagabili associate a uno scenario di probabilità bassa. Convenzionalmente le aree a pericolosità elevata sono ottenute ipotizzando un'alluvione che abbia tempi medi di occorrenza pari a 20-50 anni, quelle a pericolosità media sono associate ad alluvioni con tempi medi dell'ordine dei 100-200 anni e infine le aree a pericolosità bassa sono ottenute ipotizzando alluvioni con tempi medi superiori ai 200 anni (eventi estremi).

Per quanto riguarda la Frana il criterio di riferimento si basa sul livello di pericolosità associato a un'area soggetta a fenomeni franosi e dipende dall'iterazione tra la probabilità di accadimento del fenomeno e la magnitudo che tiene conto sia della velocità di avanzamento del fenomeno franoso che della severità geometrica (scala Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale - ISPRA da P1 a P4).

In Italia sono circa 290 gli immobili che risultano essere in zone con rischio alluvione medio o elevato, mentre solamente 16 immobili risultano essere in zone a rischio frana elevato o molto elevato.

Queste valutazioni, oltre all'analisi quotidiana dei bollettini di allerta meteo dell'Arpa e dei bollettini di criticità nazionale e regionali della Protezione Civile, consentono al Gruppo Intesa Sanpaolo in Italia di mettere in atto azioni che tengono conto degli effetti derivanti da eventi critici legati a fenomeni naturali da ricondursi ai cambiamenti climatici, consentendo di gestire diversi potenziali scenari di rischio, indicati nei Piani di Emergenza, al fine di mitigare e ridurre i possibili danni, con particolare riguardo ai lavoratori e agli Stakeholder.

Nel 2022 sono proseguiti i sopralluoghi su un campione di immobili selezionati nelle aree a maggior rischio idrogeologico. Tale iniziativa è stata svolta con il fine di validare la metodologia per la definizione di un indice di vulnerabilità degli immobili della Banca utile per identificare criteri di priorità di intervento e di approfondimento al verificarsi delle situazioni di emergenza. Sulla base dei risultati di tali sopralluoghi verranno poi identificate le eventuali misure di intervento per la messa in sicurezza degli immobili al fine di prevenire l'accadimento di situazioni di rischio potenziale.

Inoltre, sulle Filiali di Venezia, interessate dall'emergenza correlata al fenomeno "dell'acqua alta" dovuto all'innalzamento del livello delle maree, viene periodicamente consultato il bollettino delle maree per consentire la segnalazione preventiva alle strutture competenti per l'attivazione delle procedure previste negli specifici Piani di Emergenza. Inoltre, prosegue il progetto per l'aggiornamento dell'analisi del rischio specifico sulla base dell'implementazione del Mose nel comune di Venezia.

In generale relativamente a tutti i rischi diretti legati al climate change, in Italia all'accadimento di scenari di crisi, è prevista l'attivazione del GEC (Gestione Eventi Critici) già alla prima allerta maltempo. Il GEC garantisce il monitoraggio continuativo e puntuale della situazione e supporta il coordinamento complessivo delle azioni intraprese dalle strutture territoriali, in costante raccordo con le strutture centrali di competenza.

Nel caso di gravissimi eventi calamitosi viene anche attivato il NOGE (Nucleo Operativo Gestione Emergenze) del Business Continuity Management Department che monitora la situazione, valuta la chiusura temporanea degli stabili e attiva eventuali altri interventi.

Al fine di garantire la continuità operativa nelle aree maggiormente colpite dal maltempo, vengono inoltre attivati i referenti per le crisi delle strutture territoriali e centrali per la segnalazione tempestiva di criticità: ciò avviene con particolare riferimento a ritardi nel trasporto valori e corrispondenza, difficoltà del personale nel raggiungere il posto di lavoro, difficoltà per l'operatività e per l'impiantistica delle filiali.

Anche nell'Analisi del Contesto sui tre schemi di certificazione del Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Energia, Salute e Sicurezza uniformati agli standard UNI EN ISO 14001:2015, UNI CEI EN ISO 50001:2018 e UNI ISO 45001:2018 si sono tenuti in considerazione i rischi legati al climate change. Sono stati identificati alcuni ambiti, tra i quali normativa ambientale e di sicurezza, condizioni ambientali e climatiche, accesso al credito e inclusione finanziaria, patrimonio immobiliare, efficienza e manutenzione degli impianti, strumenti di comunicazione interna, per i quali si sono valutate le aspettative delle parti interessate evidenziando per ognuno di essi punti di forza e di debolezza, azioni in essere o possibili per mitigare un rischio potenziale. Per tutti i rischi evidenziati sono state identificate azioni di mitigazione o di accettazione del rischio con

Rischi diretti legati al climate change

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni
Transizione Cambiamenti nella normativa ambientale	Breve/medio periodo	Possibili sanzioni in caso di mancato rispetto delle nuove normative	Monitoraggio costante e preventivo dei possibili cambiamenti nella normativa nazionale e europea Partecipazione a corsi di formazione e workshop specifici
Transizione Introduzione di nuovi limiti di emissioni atmosferiche o di nuovi sistemi di reporting connessi Aumento del costo delle materie prime	Breve/medio periodo	Costi di adeguamento degli impianti di riscaldamento e condizionamento e per nuovi strumenti di monitoraggio Costi legati a eventuali tasse connesse alle emissioni di gas serra Incremento dei costi di approvvigionamento energetico	Implementazione e monitoraggio Own Emissions Plan Azioni di efficientamento energetico Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili Azioni preventive di sostituzione di vecchi impianti con impianti di ultima generazione a basso impatto ambientale nonché di sistemi di monitoraggio dei consumi durante la ristrutturazione di filiali e immobili
Transizione Cambiamenti nelle norme e standard ambientali a cui il Gruppo aderisce volontariamente (norme ISO)	Breve/medio periodo	Costi di adeguamento delle procedure relative ai processi di certificazione in caso di variazione delle norme	Monitoraggio costante e preventivo dei possibili cambiamenti negli standard Partecipazione a corsi di formazione e workshop specifici
Fisico - acuto Eventi atmosferici estremi (esondazioni, alluvioni, frane, valanghe, slavine, piogge, grandinate, neviccate abbondanti, trombe d'aria, uragani, cicloni e mareggiate)	Breve/medio/lungo periodo	Possibili danni alle infrastrutture della Banca ed eventuali interruzioni delle attività	Valutazione preventiva del rischio idrogeologico degli edifici Adozione di un piano di business continuity e di azioni per prevenire/mitigare/gestire danni fisici alle strutture della Banca Creazione di una piattaforma volta all'identificazione di un rischio di pericolosità per ogni asset immobiliare del Gruppo Intesa Sanpaolo
Fisico - cronico Aumento o diminuzione delle temperature medie, innalzamento del livello del mare, stress idrico e siccità	Breve/medio/lungo periodo	Incremento dei costi di approvvigionamento energetico connessi a maggiori consumi termici o elettrici Rischio black out per aumento della richiesta di energia Innalzamento del livello del mare con conseguente impatto su edifici posti nelle immediate vicinanze del mare Possibili incendi dovuti a aumenti di temperatura anche in zone adiacenti a edifici della banca	Azioni di efficientamento energetico Aumento dell'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili Azioni preventive di sostituzione di vecchi impianti con impianti di ultima generazione a basso impatto ambientale nonché di sistemi di monitoraggio dei consumi durante la ristrutturazione di filiali e immobili Valutazione preventiva del rischio innalzamento del livello del mare Adozione di un piano di business continuity e di azioni per mitigare/gestire possibili black out di energia Certificazione ISO 14001, ISO 50001 e ISO 45001 che tengono in considerazione i rischi legati al climate change Creazione di una piattaforma volta all'identificazione di un rischio di pericolosità per ogni asset immobiliare del Gruppo Intesa Sanpaolo

* 0-5 anni breve periodo; 5-10 anni medio periodo; 10-30 anni lungo periodo.

L'analisi di materialità è un processo di valutazione dei potenziali impatti dei rischi ESG e climatici per il Gruppo. Tale analisi si basa su un approccio organico e strutturato alla valutazione dei rischi che prevede una declinazione granulare dei driver di rischio e l'integrazione di elementi forward-looking.

La valutazione di materialità parte dall'analisi della composizione di ciascuna classe di esposizioni per ciascun rischio finanziario considerando l'impatto operativo e i canali di trasmissione individuati per ciascun driver di rischio climatico. Lo strumento principale è costituito dall' ESG sectoral assessment, aggiornato annualmente che consente di identificare i settori (e i sottosettori) maggiormente esposti ai rischi da cambiamento climatico e ESG. La metodologia seguita prevede l'assegnazione di score a ciascun driver di rischio (rischio di transizione, rischio fisico, rischio ambientale, rischio social e rischio di governance).

I risultati del Materiality Assessment sono elemento fondante per la definizione delle strategie settoriali in materia ("ESG Sectoral Strategy") e guidano la definizione, nell'ambito del Risk Appetite Framework, di limiti, Key Risk Indicator e azioni specifiche volte al contenimento dei rischi ESG, in particolare con riferimento ai settori più esposti a tali rischi.

Nella gestione dei rischi di credito, mercato, liquidità, operativo e reputazionale sono valutati anche gli effetti dei fattori climatici e ambientali. Tali valutazioni sono meglio descritte nel TCFD report [\[1\]](#) a cui si rimanda per una rappresentazione dettagliata del tema.

Nel corso del 2022, il Gruppo si è focalizzato in particolare sulle azioni previste nell'Action Plan in risposta alle aspettative di vigilanza della Banca Centrale Europea definite nella Guida sui rischi climatici e ambientali ed ha partecipato all'esercizio di Thematic Review con il quale il regolatore verifica l'adeguatezza delle strategie di rischio climatico e ambientale delle banche nonché dei relativi processi di identificazione e gestione del rischio.

Ulteriori azioni sono in corso di sviluppo come previsto nell'Action Plan presentato lo scorso anno e verranno progressivamente finalizzate nel corso dei prossimi anni.

Un elemento fondamentale per integrare nelle strategie aziendali i rischi e opportunità connessi al cambiamento climatico considerando le implicazioni anche di medio lungo termine, è costituito dall'analisi di scenario. Per la conduzione di tale attività Intesa Sanpaolo adotta un approccio che integra le seguenti componenti:

- soluzione dedicata per la verifica degli impatti del rischio di transizione sul portafoglio Non Financial Corporation: la valutazione viene effettuata attraverso lo shock dei bilanci della singola impresa, differenziandosi tra Corporate e SME Corporate. Per i primi l'impatto dello scenario climatico sui bilanci è derivato attraverso un approccio bottom-up, mentre per gli SME Corporate il modello fornisce una modellizzazione top-down, dove l'impatto sul bilancio dell'azienda è determinato dall'evoluzione del settore di appartenenza;
- soluzione dedicata per la verifica degli impatti del rischio di transizione sul portafoglio Residential Real Estate: la valutazione viene svolta a livello di asset ed è volta a misurare la perdita di valore degli immobili a garanzia in relazione alla classe energetica di appartenenza (cd. APE);
- metodologia di quantificazione del rischio fisico sugli immobili sottostanti alle garanzie relative al portafoglio mutui: l'impatto in questo caso dipende dalla geolocalizzazione delle proprietà e dalle tipologie di danno conseguenti alle diverse rischiosità degli eventi climatici acuti e cronici.

Nel corso del 2022, al fine di valutare la vulnerabilità delle banche ai rischi climatici e ambientali, Intesa Sanpaolo ha partecipato al SSM Climate Risk Stress Test 2022 condotto dalla BCE. I risultati di questo esercizio sono stati integrati nel processo di revisione e valutazione prudenziale (SREP). Sono state inoltre sviluppate capabilities e metodologie per l'identificazione e la valutazione del rischio fisico, volti a introdurre a partire dal resoconto ICAAP/ILAAP 2023 gli stress relativi al rischio climatico, sia di lungo sia di breve termine, con riferimento sia al rischio di transizione sia al rischio fisico. Nel corso del 2023 il framework di climate scenario analysis verrà ulteriormente rafforzato, facendo anche leva su soluzioni di fornitori qualificati, al fine di ampliare il perimetro di valutazione degli impatti di rischio fisico e di transizione.

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni	Opportunità
Transizione Cambiamenti nella normativa ambientale Introduzione di nuovi limiti di emissioni atmosferiche o di nuovi sistemi di reporting connessi	Breve/medio periodo	Finanziamenti Implicazioni finanziarie della normativa ambientale e ESG e dei limiti e/o tasse sulle emissioni imposti a clienti operanti in alcuni settori economici	Finanziamenti Partecipazione a gruppi di lavoro e ad iniziative legate al cambiamento climatico Collaborazione attiva con i policy maker per rappresentare l'esigenza di stabilità e chiarezza della normativa in materia ambientale e ESG Iniziative di target setting per la riduzione delle emissioni dei portafogli creditizi	Finanziamenti Offerta di soluzioni finanziarie dedicate e servizi di consulenza specialistica per la clientela nel campo delle energie rinnovabili e dell'efficienza energetica e della transizione
Transizione Introduzione di regolamentazione sui rischi climatici per il settore finanziario	Breve/medio periodo	Riduzione dei ricavi per il Gruppo derivante da esposizione eccessiva a settori maggiormente vulnerabili al rischio climatico	Integrazione del rischio climatico nei sistemi di risk management Iniziative di target setting per la riduzione delle emissioni dei portafogli creditizi ESG scoring per le controparti Mappatura settoriale ESG	Potenziamento dell'offerta di prodotti e servizi legati alla transizione Ribilanciamento dei portafogli
Transizione Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio periodo	Riduzione dei ricavi per il Gruppo causata da una maggiore concorrenza a fronte di una crescente domanda di prodotti ESG e minore richiesta di servizi/prodotti non ESG	Identificazione di prodotti creditizi sostenibili sulla base delle "Regole per l'identificazione di prodotti creditizi ed operazioni creditizie sostenibili" nell'ambito dei processi di Product Governance di Gruppo	Potenziamento dell'offerta di prodotti e servizi per la Green economy, la Circular Economy e la transizione ecologica Emissioni obbligazionarie Green e ESG
Fisico Eventi atmosferici estremi (esondazioni, alluvioni, frane, valanghe, slavine, piogge, grandinate, nevicate abbondanti, trombe d'aria, uragani, cicloni e mareggiate)	Breve/medio/ lungo periodo	Implicazioni finanziarie per la clientela corporate e retail danneggiata da eventi atmosferici estremi con possibili conseguenze su merito creditizio e solvibilità	Sospensione o moratoria del pagamento delle rate dei finanziamenti a favore della clientela danneggiata	Nuovi finanziamenti agevolati destinati al ripristino delle strutture danneggiate Prodotti assicurativi per danni causati da eventi climatici estremi

* 0-5 anni breve periodo; 5-10 anni medio periodo; 10-30 anni lungo periodo.

L'integrazione dei rischi ESG e in particolare del climate change risk, nel framework di risk management avviene principalmente attraverso:

- un'analisi di materialità (Climate/ESG Materiality Assessment) volta a valutare la rilevanza dei fattori di rischio ESG e climate rispetto ai diversi portafogli e famiglie di rischio. Uno dei principali strumenti a supporto di tale analisi è l'ESG Sectoral Assessment che costituisce inoltre la base per la definizione di presidi mirati e lo sviluppo delle strategie settoriali in materia ("ESG Sectoral Strategy");
- presidio dei rischi ESG declinato secondo le diverse famiglie di rischio (rischio di credito, rischio di mercato, rischio di liquidità, rischi operativi e rischi reputazionali), con particolare riguardo ai rischi climatici e ambientali;
- la conduzione di analisi di scenario (Climate Scenario Analysis) volte a valutare gli impatti di tali rischi nel breve, medio e lungo termine;
- la definizione di specifici limiti e Key Risk Indicator (KRI) nell'ambito del Risk Appetite Framework (RAF).

Rischi indiretti legati al climate change

Rischi potenziali	Timeframe*	Potenziali impatti	Azioni	Opportunità
Transizione Modifiche nelle politiche pubbliche Cambiamenti tecnologici Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio/ lungo periodo	Finanziamenti Contrazione del business o aumento dei costi per le imprese clienti con possibili conseguenze su merito creditizio e solvibilità Impatti reputazionali Asset Management Conseguenze dei cambiamenti climatici sulle società in portafoglio con conseguente riduzione del valore degli asset gestiti Impatti documentali Impatti sull'offerta di prodotti e servizi alla clientela Impatti su procedure interne e IT Impatti reputazionali	Finanziamenti Valutazione dei rischi ESG e climatici nei finanziamenti Integrazione dei rischi ESG nella valutazione del merito creditizio Valutazione della materialità dei rischi ESG nei settori di business ESG scoring di controparte Implementazione e aggiornamento di policy di autoregolamentazione per la valutazione e gestione del rischio socio-ambientale dei finanziamenti in settori sensibili Adesione a iniziative Net-Zero con riduzione delle emissioni associate ai finanziamenti Monitoraggio attivo della normativa ESG Asset Management Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio investimenti Realizzazione di policy di autoregolamentazione di sostenibilità Adesione a iniziative Net-Zero con riduzione delle emissioni associate agli investimenti Monitoraggio attivo della normativa ESG Investimenti IT	Finanziamenti Sostegno alla transizione energetica attraverso finanziamenti alla Green e Circular Economy e servizi di advisory collegati Asset Management Adeguamento e ampliamento gamma prodotti e servizi
Transizione Modifiche nelle politiche pubbliche Cambiamenti tecnologici Modifiche nelle preferenze dei clienti/consumatori	Breve/medio/ lungo periodo	Impatto reputazionale, percezione negativa da parte degli Stakeholder e in particolare da parte degli investitori ESG dovuta ad una mancata o inadeguata gestione di tali rischi Possibile esclusione da indici di sostenibilità (ESG) o peggioramento del posizionamento o rating ESG	Integrazione dei rischi ESG nella valutazione del merito creditizio Implementazione e aggiornamento di policy di autoregolamentazione per la valutazione e gestione del rischio socio-ambientale dei finanziamenti in settori sensibili Azioni di ascolto degli Stakeholder Partecipazione a gruppi di lavoro internazionali sui temi del cambiamento climatico Adesione a iniziative Net-Zero con obiettivi di riduzione delle emissioni finanziate Monitoraggio attivo della normativa ESG	

* 0-5 anni breve periodo; 5-10 anni medio periodo; 10-30 anni lungo periodo.

- con riferimento al settore degli armamenti, le “Regole in materia di operatività con soggetti attivi nel settore dei materiali di Armamento”, aggiornate a maggio 2021, in coerenza con i valori e i principi espressi nel Codice Etico, formulano l’espreso divieto di porre in essere ogni tipo di attività bancaria e/o di finanziamento connessa con la produzione e/o la commercializzazione di armi controverse e/o bandite da trattati internazionali, quali: armi nucleari, biologiche e chimiche; bombe a grappolo e a frammentazione; armi contenenti uranio impoverito; mine terrestri anti-persona. Nella consapevolezza della necessità di sostenere la difesa nazionale ed europea, unitamente ai Paesi alleati nella NATO, Intesa Sanpaolo limita la propria attività bancaria e/o di finanziamento alle sole operazioni che riguardino la produzione e/o la commercializzazione di materiali di armamento ai Paesi che appartengono all’Unione europea e/o alla NATO. Sono inoltre consentite, ma soggette a un processo di approvazione straordinario, le operazioni in Paesi che non appartengono all’Unione Europea o alla NATO, subordinatamente alla presenza di programmi intergovernativi con la Repubblica Italiana. Le altre Banche e Società del Gruppo non sono autorizzate ad effettuare operazioni che riguardino la produzione e/o la commercializzazione di materiali di armamento. Le sole Banche estere del Gruppo possono richiedere specifica e preventiva autorizzazione alla Capogruppo qualora tali operazioni riguardino materiali di armamento destinati all’utilizzo in via definitiva da parte di forze armate e relativi enti preposti alla difesa nonché di forze di polizia del Paese di insediamento della Banca stessa. L’operatività delle filiali e delle Banche Estere del Gruppo è inoltre assoggettata alle normative locali, laddove più stringenti rispetto alla normativa di Gruppo.

Gestione dei rischi e dei potenziali impatti legati al cambiamento climatico - sviluppo di metriche di misurazione degli impatti indiretti

L’Area Chief Risk Officer e l’Area Chief Financial Officer, con il supporto delle diverse Aree di Governo e Divisioni, collaborano per individuare e analizzare il ventaglio dei rischi e delle opportunità legati al climate change per integrarli nell’ambito degli ordinari processi di valutazione e presidio dei rischi e delle strategie creditizie, e fissare obiettivi e linee guida volte ad implementare azioni atte a gestire e mitigare tali rischi.

Le attività chiave nella gestione dei rischi climatici riguardano:

- l’identificazione, la valutazione e la misurazione di tali rischi;
- l’attuazione, lo sviluppo e il monitoraggio di un framework di gestione del rischio a livello aziendale, compresa la cultura del rischio, la propensione al rischio ed i relativi limiti creditizi.

Con riferimento alla disclosure collegata alla gestione dei rischi climatici, da ottobre 2018 Intesa Sanpaolo ha deciso di supportare le raccomandazioni della “Task Force on Climate-related Financial Disclosures” (TCFD) e da allora ha progressivamente inserito, all’interno della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria e del Bilancio, le informazioni relative al risk management in ambito climate change. Inoltre, dal 2021 viene pubblicato il TCFD report [\[i\]](#) a cui si rimanda per una rappresentazione dettagliata del tema.

Annualmente vengono inoltre identificati i potenziali impatti, il relativo orizzonte temporale (breve, medio, lungo) e le azioni di mitigazione e di adattamento intraprese per ciascun rischio potenziale identificato, sia con riferimento ai rischi indiretti sia ai rischi diretti.

al finanziamento dei clienti Corporate, in particolare in relazione alle operazioni verso controparti operanti in settori classificati come sensibili sotto il profilo ESG dalle “Linee Guida per il Governo dei Rischi Ambientali, Sociali e di Governance (ESG) di Gruppo” e alle operazioni classificate come Operazioni di Maggior Rilievo³;

- le Regole di Valutazione Strumenti Finanziari al Fair Value, ove sono dettagliati i criteri per la valutazione degli strumenti finanziari caratterizzati da clausole che condizionano i flussi di cassa contrattuali al raggiungimento di obiettivi di tipo ambientale, sociale o di governance;
- l’identificazione di prodotti creditizi sostenibili sulla base delle “Regole per l’identificazione di prodotti creditizi ed operazioni creditizie sostenibili” nell’ambito dei processi di Product Governance di Gruppo;
- le attività di valutazione dei fattori ESG relativi agli investimenti della clientela, all’interno dei processi di Product Governance della Capogruppo e delle controllate e legati alle tematiche di rischio di portafoglio della Clientela in ottica adeguatezza degli investimenti presso gli intermediari finanziari del Gruppo.

Gestione delle tematiche di sostenibilità nei settori sensibili

In relazione ai rischi ESG associati alle proprie attività di business, Intesa Sanpaolo presta particolare attenzione alle problematiche di sostenibilità correlate ai settori sensibili, fra cui assumono particolare importanza il cambiamento climatico e gli impatti sull’ambiente.

Nel 2022, Intesa Sanpaolo ha aggiornato le “Linee guida per il governo dei rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) di Gruppo” che definiscono, fra l’altro: 1) un elenco di “settori sensibili” con riferimento ai rischi ESG e/o reputazionali; 2) criteri generali per limitare ed escludere i prestiti 3) criteri dettagliati applicabili a singoli settori sensibili mediante l’applicazione di norme settoriali specifiche.

Secondo la normativa aziendale in materia di rischi ESG, il Gruppo si impegna a non finanziare aziende e progetti che si caratterizzano per il loro impatto negativo su:

- siti Patrimonio dell’Umanità (UNESCO)⁴
- zone umide secondo la Convenzione Ramsar⁵
- aree protette IUCN da I a VI⁶

Inoltre, la Banca si impegna a non finanziare aziende e progetti qualora in fase di valutazione dell’operazione risultassero ubicati in aree di conflitto armato attivo, oppure emergessero evidenze, quali procedimenti giudiziari promossi dalle competenti Autorità, relativi a violazioni in materia di diritti umani e pratiche di lavoro forzato o minorile.

Tra i settori di attività sensibili sotto il profilo ESG, il settore del carbone, il settore delle risorse oil&gas non convenzionali ed il settore della produzione e commercio di armamenti rivestono un’importanza particolare e sono oggetto di apposita regolamentazione interna, che si applica a tutte le Società e Banche del Gruppo. In particolare:

- per quanto riguarda il settore del carbone, la regolamentazione, aggiornata e resa più stringente nel 2021, definisce le limitazioni e i criteri di esclusione per l’operatività creditizia del Gruppo nei segmenti dell’estrazione di carbone e delle centrali termiche a carbone, sostenendo i clienti nel loro percorso di riduzione dell’uso del carbone per la produzione di energia e incoraggiando la transizione verso alternative a bassa intensità di carbonio, come fonti rinnovabili e gas. Il Gruppo si impegna inoltre nel phase out entro il 2025 della propria esposizione verso controparti appartenenti al settore minerario del carbone.
- per quanto riguarda il settore delle risorse oil&gas non convenzionali, a luglio 2021 è stato emanato un documento di Regole che definisce limiti ed esclusioni per le risorse non convenzionali quali tar sands, shale/tight oil&gas e le risorse estratte in ecosistemi fragili quali la regione dell’Artico (oil onshore/offshore e gas offshore) e dell’Amazzonia (oil nell’area nota come Amazon Sacred Headwaters⁷). Nello specifico le norme vietano il finanziamento di progetti volti allo sviluppo, costruzione ed espansione delle attività di sfruttamento ed estrazione di risorse non convenzionali e alle relative infrastrutture di trasporto. Inoltre, il Gruppo si impegna al phase out delle esposizioni collegate a tali risorse non convenzionali entro il 2030;

³ Operazioni di particolare rilevanza, di tipo proprietario o con singoli clienti o controparti, potenzialmente in grado di determinare un impatto significativo sul profilo di rischio complessivo e/o sui rischi specifici del Gruppo.

⁴ Elenco di siti ufficialmente riconosciuti dall’Organizzazione delle Nazioni Unite per l’educazione, la scienza e la cultura (UNESCO). I siti sono selezionati in base ad un valore culturale, storico, scientifico o di qualche altra forma di rilevanza, e sono legalmente protetti dai trattati internazionali.

⁵ Convenzione che fornisce il quadro per la conservazione e l’uso accorto delle zone umide e delle loro risorse. Quasi il 90% degli stati membri delle Nazioni Unite hanno aderito alla Convenzione diventando “parti contraenti”. Un impegno chiave delle parti contraenti è identificare e collocare zone umide idonee nell’elenco delle zone umide di importanza internazionale, noto anche come elenco Ramsar.

⁶ Elenco di aree protette che sono state identificate e classificate (dalla classe I alla VI) dall’Unione internazionale per la conservazione della natura (IUCN), un’unione di membri composta unicamente da organizzazioni governative e organizzazioni della società civile. Le categorie sono definite come segue: - I Protezione rigorosa [la] Riserva naturale rigorosa e Ib Area selvaggia] - II Conservazione e protezione degli ecosistemi (ad es. Parco nazionale) - III Conservazione delle caratteristiche naturali (cioè, monumento naturale) - IV Conservazione attraverso la gestione attiva (ad es., Area di gestione degli habitat / specie) - V Conservazione del paesaggio / paesaggio marino e ripristino (ad es., Paesaggio / paesaggio marino protetto) - VI Uso sostenibile delle risorse naturali (ad esempio, area protetta delle risorse gestite).

⁷ Area intesa come bacino idrografico del Rio delle Amazzoni, e dei fiumi Napo, Pastaza e Marañon.

- l'ESG & Reputational Risk Clearing, cui è affidato l'obiettivo di individuare e valutare ex ante i potenziali rischi reputazionali ed ESG connessi alle operazioni di business più significative, ai principali progetti di Capital Budget e alla selezione dei fornitori/partner del Gruppo;
- il Reputational Risk Monitoring, volto a monitorare l'evoluzione del posizionamento reputazionale di Intesa Sanpaolo (nel web, ad esempio) anche attraverso il contributo di analisi esterne.

Il modello di governance del rischio reputazionale include inoltre un sistema integrato di presidio dei rischi di conformità, nella convinzione che il rispetto delle norme e la correttezza negli affari costituiscano elementi fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia.

A tutela degli interessi della clientela e della reputazione del Gruppo, particolare attenzione è poi dedicata alla definizione e gestione della propensione al rischio della clientela stessa, perseguita attraverso l'individuazione delle caratteristiche soggettive e oggettive del cliente. Le valutazioni di adeguatezza in sede di strutturazione del prodotto e prestazione del servizio di consulenza sono assistite da elementi oggettivi, che considerano la reale natura dei rischi che il cliente sopporta all'atto della sottoscrizione di operazioni in derivati oppure dell'effettuazione di investimenti finanziari.

La commercializzazione dei prodotti finanziari, più in particolare, è anche disciplinata da specifiche valutazioni preventive dei rischi sia dal punto di vista della banca (insieme dei rischi con diretto impatto proprietario, siano essi di credito, finanziari e operativi), sia dal punto di vista del cliente (rischio del portafoglio, complessità e frequenza delle operazioni, concentrazione su emittenti o su divisa estera, coerenza con gli obiettivi ed i profili di tolleranza al rischio, conoscenza e consapevolezza dei prodotti e dei servizi proposti).

MODELLO DI GOVERNO DEI RISCHI ESG

La gestione dei rischi ESG richiede che sia tenuto in considerazione non solo l'impatto di tali rischi sull'organizzazione della Banca, ma anche il potenziale impatto sugli stakeholder e i rischi a cui la Banca espone i propri stakeholder e l'ambiente con la propria operatività.

Il Gruppo adotta pertanto un approccio olistico alle tematiche ESG, che si fonda su:

- la definizione di una strategia ESG di Gruppo secondo gli indirizzi forniti dagli Organi Societari e supportati dalle Strutture di Governo interno: Intesa Sanpaolo vuole essere un intermediario finanziario sostenibile che genera valore per la collettività, consapevole che l'innovazione, lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e l'agire sostenibile delle imprese possono contribuire alla riduzione degli impatti di fenomeni quali il cambiamento climatico e le disuguaglianze sociali. Per questo partecipa attivamente anche ad una pluralità di iniziative nazionali ed internazionali. Per approfondimenti si rimanda ai paragrafi Strategia per il contrasto al cambiamento climatico e Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite;
- la gestione delle tematiche di sostenibilità nei settori sensibili attraverso un proprio quadro normativo e policy di comportamento volontarie (es. "Principi in materia di Diritti Umani", "Regole in materia di politica ambientale ed energetica", "Linee Guida per il Governo dei Rischi Ambientali, Sociali e di Governance (ESG) di Gruppo", "Regole per l'operatività creditizia nel settore del carbone", "Regole per l'operatività creditizia nel settore dell'oil&gas non convenzionali" e "Regole in materia di operatività con soggetti attivi nel settore dei materiali di armamento") volte anche a definire criteri generali e specifici di limitazione ed esclusione dell'operatività creditizia in settori di business considerati più esposti ai rischi ESG;
- l'identificazione e gestione dei potenziali impatti diretti ed indiretti legati al cambiamento climatico e lo sviluppo di metriche di misurazione degli impatti indiretti, in coerenza con l'ambizione Net Zero al 2050 espressa dal Gruppo;
- l'integrazione dei fattori ESG nel framework generale di Risk Management e in particolare la previsione nell'ambito del Risk Appetite Framework di una specifica sezione dedicata ai rischi ESG e climate change, che definisce specifici limiti e criteri rispetto al finanziamento di settori e controparti più esposti a tali rischi inclusi i settori oggetto di target setting (RAF2023);
- l'adozione di un modello di rating corporate, validato dalla BCE, che include elementi sociali e ambientali (es. certificazioni ambientali, attività di ricerca e sviluppo) che possono portare ad un miglioramento del rating;
- l'integrazione dei fattori ESG nell'ambito del framework creditizio sia attraverso l'adozione di una mappatura settoriale in termini di potenziale impatto dei rischi climatici ed ESG, sia con l'utilizzo di uno score ESG di controparte e sia con la valutazione di tali rischi nell'ambito dei processi di ESG & Reputational Risk Clearing e di implementazione degli Equator Principles². Tali valutazioni assumono particolare rilievo con riferimento

⁽²⁾ Linee Guida internazionali, a cui le istituzioni finanziarie aderiscono su base volontaria, per la gestione dei rischi socio-ambientali derivanti dal finanziamento di progetti. I Principi sono basati sui criteri dell'International Finance Corporation (IFC) della Banca Mondiale (i Performance Standard), che riguardano, fra gli altri temi: la valutazione degli impatti sociali e ambientali; la tutela dei diritti dei lavoratori; l'esclusione del lavoro minorile e di quello forzato; la prevenzione dell'inquinamento e la promozione dell'efficienza energetica; i rischi sulla salute e la sicurezza delle comunità; la consultazione delle popolazioni interessate e la tutela dei loro diritti; la salvaguardia della biodiversità e la gestione sostenibile delle risorse naturali; la conservazione del patrimonio culturale.

Inoltre, con il fine di presidiare efficacemente l'evoluzione di tali fattispecie, oltre ad accelerare il processo di digitalizzazione in modo da incrementare la redditività di lungo periodo e cogliere nuove opportunità commerciali, il Gruppo ha continuato a garantire investimenti per:

- il continuo potenziamento dei presidi di Cybersecurity (incluse le campagne di awareness verso la clientela) in linea con le best practice e gli standard internazionali di riferimento, nonché per la progressiva evoluzione dei sistemi ICT (es. digitalizzazione dei servizi, internalizzazione del business, attivazione di servizi in cloud);
- il potenziamento dei presidi di monitoraggio e controllo delle terze parti, anche in considerazione della maggiore complessità delle relazioni;
- l'evoluzione delle conoscenze e competenze delle risorse interne (es. programmi di Up-Skilling/Re-Skilling, potenziamento della consapevolezza verso le tematiche di ICT, Cyber, Terze Parti e ESG Risk).

Per maggiori dettagli sulla cybersecurity si rimanda al paragrafo Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity (vedi pag. 123).

PRESIDIO DEI RISCHI ESG E REPUTAZIONALI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo, in linea con l'approccio in tema di sostenibilità/ESG e in accordo con i principi delineati nel Codice Etico, è consapevole dell'importanza di un'allocatione delle risorse corretta e responsabile, secondo criteri di sostenibilità sociale e ambientale. Promuove pertanto uno sviluppo equilibrato, che possa riorientare flussi di capitali verso investimenti sostenibili che contemperino interessi quali la conservazione dell'ambiente naturale, la lotta al cambiamento climatico, la salute, il lavoro, il benessere dell'intera collettività e la salvaguardia del sistema di relazioni sociali. Nell'ambito del framework di risk management, il governo dei fattori di rischio ESG è declinato nell'ambito delle diverse categorie di rischio primario (rischio di credito, rischio di mercato, rischio di liquidità, rischi operativi e rischi reputazionali) e si sviluppa in stretta integrazione con il presidio dei rischi reputazionali, valorizzando le interconnessioni che caratterizzano questi profili di rischio. Il rischio ESG, infatti, essendo determinato dai potenziali impatti negativi di una società o di un'attività sull'ambiente, sulle persone e sulle comunità, e comprendendo inoltre i rischi connessi alla condotta aziendale (corporate governance), può avere ripercussioni sulla redditività, sul profilo reputazionale, sulla qualità del credito e può comportare conseguenze legali.

MODELLO DI GOVERNO DEI RISCHI DI REPUTAZIONE

Il Gruppo Intesa Sanpaolo riconosce grande rilevanza al rischio di reputazione, ossia al rischio attuale e prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della Banca da parte di clienti, controparti, azionisti, investitori o Autorità di Vigilanza.

Il Gruppo persegue la gestione attiva della propria immagine presso tutti gli stakeholder, attraverso il coinvolgimento di tutte le Unità Organizzative e ricercando una crescita robusta e sostenibile, in grado di creare valore per tutti i portatori di interesse. Inoltre, il Gruppo si propone di minimizzare i possibili effetti negativi sulla propria reputazione attraverso la governance rigorosa e dettagliata, la gestione proattiva dei rischi e l'indirizzo e il controllo delle attività.

La gestione complessiva dei rischi reputazionali viene anzitutto perseguita attraverso:

- il rispetto degli standard etici e comportamentali e delle policy di autoregolamentazione. Il Codice Etico adottato dal Gruppo contiene i valori di riferimento sui quali Intesa Sanpaolo intende impegnarsi e declina i principi di condotta volontari nelle relazioni con tutti gli stakeholder (clienti, dipendenti, fornitori, azionisti, ambiente e più in generale la collettività), con obiettivi anche più ampi rispetto a quelli richiesti dalle vigenti normative;
- il contributo sistematico e autonomo dalle strutture aziendali con compiti specifici di presidio della reputazione le quali, ciascuna per i propri ambiti di competenza, intrattengono la relazione con gli stakeholder di riferimento;
- un sistema integrato di presidio dei rischi primari volto al contenimento dell'esposizione agli stessi e al rispetto dei limiti di riferimento contenuti nel Risk Appetite Framework¹ (RAF);
- i processi di Reputational Risk Management governati dall'Area di Governo Chief Risk Officer che operano in modo trasversale rispetto alle funzioni aziendali e in sinergia con i processi decisionali.

Tali processi, che coinvolgono a diverso titolo funzioni di controllo, specialistiche e di business, includono in particolare:

- il Reputational Risk Assessment, volto ad identificare gli scenari di rischio reputazionale più rilevanti a cui il Gruppo Intesa Sanpaolo è esposto, si svolge con cadenza annuale e raccoglie l'opinione del Top Management in merito al potenziale impatto di tali scenari sull'immagine del Gruppo, al fine di individuare adeguate strategie di comunicazione e specifiche azioni di mitigazione, se necessarie;

⁽¹⁾ Il RAF rappresenta la cornice complessiva entro cui si sviluppa la gestione dei rischi aziendali ed è articolato in (i) principi generali di propensione al rischio; (ii) presidio del Profilo di Rischio Complessivo del Gruppo, (iii) presidio dei Principali Rischi Specifici del Gruppo.

Il rafforzamento del complessivo sistema di governo dei rischi passa anche attraverso l'identificazione, la comprensione e il presidio dei cosiddetti rischi emergenti, ossia quei rischi caratterizzati da componenti poco conosciute o in rapida evoluzione, potenzialmente rilevanti nel medio termine rispetto alla posizione finanziaria e al modello di business del Gruppo, ancorché le loro ricadute non siano facilmente valutabili e non siano ancora compiutamente integrabili nei framework di gestione dei rischi più consolidati.

L'individuazione di tali fattispecie deriva in prima battuta dall'analisi costante del contesto esterno e delle principali evidenze raccolte dalla funzione di risk management nell'ambito dell'attività di identificazione dei rischi, svolta all'interno del Gruppo in modo continuativo al fine di mantenere un costante allineamento con il mutevole contesto interno ed esterno e di garantire l'adeguatezza dei presidi e dei vincoli posti in essere a salvaguardia della "Long term viability". Tale attività, oltre a essere svolta nell'ambito dei processi caratteristici di identificazione e valutazione, passa anche per il confronto con i propri peer e con le best practice di mercato, oltre che con le altre funzioni di controllo/di business della Banca.

Eventuali rischi emergenti, per i quali non sia stato ancora sviluppato un modello di calcolo del capitale economico, vengono comunque valutati mediante approcci expert-based oppure utilizzando proxy o modelli di calcolo semplificati al fine di garantire una prudente valutazione del capitale economico assorbito.

In tale contesto, la crescente digitalizzazione dell'infrastruttura tecnologica e dell'offerta commerciale, la maggiore automazione dei processi (ad esempio mediante l'introduzione della robotica e/o dell'intelligenza artificiale) e l'introduzione di nuove modalità di lavoro hanno indotto una modifica della morfologia di alcuni rischi. In particolare, pur non rappresentando rischi intrinsecamente nuovi, è verosimile aspettarsi una potenziale significativa esposizione a:

- rischi IT e Cyber, in relazione a: (i) crescente aumento della dipendenza dai sistemi ICT e conseguente aumento del numero di utenti che utilizzano i canali virtuali e dei dispositivi interconnessi, (ii) crescita esponenziale della quantità di dati gestiti che devono essere protetti oltre chedi qualità (iii) maggior ricorso ai servizi IT offerti da terze parti (Open Banking, Fintech, sistemi Cloud), (iv) bassi costi di produzione di nuove tecniche di attacco con la presenza di organizzazioni dotate di competenze ed esperienze specifiche;
- rischi connessi al percorso di trasformazione digitale legati all'aumento della concorrenza indotta dalla digitalizzazione del settore finanziario (es. ingresso di nuovi competitor) e dalle vulnerabilità che caratterizzano ancora l'attuale contesto operativo (es. costi del processo di digitalizzazione, obsolescenza dei sistemi di legacy, frammentazione del framework regolamentare);
- rischio terze parti, in relazione a: (i) una maggiore dipendenza da sistemi e servizi offerti da soggetti terzi (sia in relazione all'esternalizzazione di processi aziendali sia alla crescente dipendenza da fornitori di servizi cloud o IT in genere).

Inoltre, considerata la rapida evoluzione del mondo dei Digital Asset/Metaverso e del contesto competitivo ad essi associato è quanto mai attuale valutare una nuova offerta di servizi e modalità di comunicazione. Il Gruppo ha avviato una serie di interlocuzioni con i diversi stakeholders in modo da definire un programma strutturato finalizzato alla valutazione delle opportunità e dei rischi associati a questi nuovi potenziali mercati. Sebbene l'attuale stato di avanzamento delle attività non consenta di formulare una valutazione complessiva della rischiosità associata a tali ecosistemi, dalle analisi preliminari effettuate è verosimile aspettarsi che l'operatività in digital asset e l'utilizzo delle nuove tecnologie presentino le stesse famiglie di rischio dei prodotti di finanza tradizionale, ma con una rilevanza accresciuta a causa dei seguenti fattori:

- vulnerabilità non del tutto esplorate delle nuove tecnologie;
- standard tecnologici in via di definizione;
- assenza di un framework normativo/ giuridico di riferimento;
- assenza di tutele e sistemi di garanzia;
- presenza di soggetti non regolamentati e/o con sede in giurisdizioni extra-EU/OCSE;
- continua evoluzione delle normative e delle leggi di riferimento.

La continua evoluzione del contesto operativo, interno ed esterno, impone il continuo aggiornamento degli attuali framework di analisi (es. politiche di sviluppo del portafoglio, sistema dei controlli interni, sistemi di pagamento, presidi di cybersecurity, presidi antiriciclaggio e contrasto del finanziamento al terrorismo, trattamento contabile, fiscale e prudenziale degli asset) in modo da tener conto della nuova/mutata operatività e massimizzare l'efficacia dei presidi di identificazione e mitigazione della potenziale esposizione del Gruppo. In tal senso, sono state avviate una serie di iniziative progettuali volte ad ottimizzare il profilo di Digital Operational Resilience del Gruppo, attraverso l'evoluzione degli attuali processi di valutazione verso approcci più tempestivi e "data driven".

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo	<p>Infortuni sul lavoro</p> <p>Malattie professionali</p> <p>Rischi collegati alla pandemia da Covid-19</p> <p>Rapine</p> <p>Inadeguata motivazione dei collaboratori</p> <p>Difficoltà di conciliazione casa-lavoro</p>	<p>Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività</p> <p>Danni a persone derivanti dalla pandemia Covid-19</p> <p>Danni a persone o cose nel corso di una rapina</p> <p>Danni alla reputazione e al marchio</p> <p>Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività</p> <p>Perdita di competenze derivanti dalla fuoriuscita di collaboratori</p>	<p>Formazione su salute e sicurezza</p> <p>Certificazione sul sistema di gestione sulla salute e sicurezza (ISO 45001) su tutte le filiali e palazzi in Italia</p> <p>Valutazione e gestione del rischio infettivo</p> <p>Valutazione dei rischi per i luoghi e processi di lavoro</p> <p>Prevenzione e contrasto alle rapine</p> <p>Valutazione dei rischi per le condizioni soggettive e sociali</p> <p>Valutazione dello stress lavoro-correlato</p> <p>Agevolazioni per la conciliazione casa-lavoro</p> <p>Lavoro flessibile e nuovi modelli organizzativi</p> <p>Offerta di soluzioni per il welfare e la qualità della vita in azienda</p> <p>Sviluppo di indagini di clima</p>
Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular	<p>Gestione dei rischi ESG nei finanziamenti</p> <p>Finanziamenti in settori o operazioni controverse</p> <p>Rischi reputazionali</p> <p>Rischio di non conformità alla regolamentazione</p> <p>Rischio di litigation</p>	<p>Perdita di competitività, di quote di mercato e di clienti attenti agli aspetti ESG con diminuzione della redditività</p> <p>Crediti problematici o necessità di accantonamenti</p> <p>Danni alla reputazione e al marchio</p>	<p>Inclusione dei rischi ESG, climate change e reputazionali all'interno del Risk Appetite Framework</p> <p>Modello di rating che include anche aspetti qualitativi delle imprese sulle tematiche ESG</p> <p>Processi di risk clearing che includono gli aspetti ambientali, sociali e di governance</p> <p>Equator Principles per i finanziamenti dedicati allo sviluppo di progetti</p> <p>Linee Guida per il Governo dei rischi Ambientali, Sociali e di Governance (ESG) di Gruppo</p> <p>Inclusione dei fattori ESG nel framework creditizio con Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili</p> <p>Sviluppo di un'offerta specifica a favore della transizione con plafond dedicati anche in ottica di de-risking dei finanziamenti</p> <p>Redazione di un transition plan per i settori oggetto di target</p> <p>Formazione ed engagement verso collaboratori, clienti e altri stakeholder</p> <p>Sviluppo di studi e ricerche</p>

Con riferimento al tema "Cambiamento Climatico", si rimanda alle tabelle Rischi indiretti/diretti legati al climate change presenti in questo paragrafo e al capitolo Cambiamento Climatico (pag. 221).

Con riferimento al tema "Valore e solidità del Gruppo", i rischi e le relative modalità di presidio si inquadrano nel più ampio framework di gestione della solidità patrimoniale e della performance economica del Gruppo; per maggiori approfondimenti si rimanda alla Relazione sulla Gestione e al Bilancio consolidato del Gruppo.

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Investimenti e assicurazione sostenibili	Valutazione e controllo dei rischi ESG nel portafoglio di investimenti Investimenti in settori controversi Rischi reputazionali Mancato rispetto normativa	Perdita di competitività, di quote di mercato e di clienti attenti agli aspetti ESG con diminuzione della redditività Danni alla reputazione e al marchio Multe e sanzioni	Integrazione dei fattori ESG nel processo di investimento Sviluppo gamma di fondi ESG Attività di engagement sulle società Formazione in ambito ESG Sistema di controlli interni Sottoscrizione dei PRI (Principles for Responsible Investment) e dei Principi di Stewardship Sottoscrizione dei PSI (Principles for Sustainable Insurance)
Supporto alla comunità e impegno per la cultura	Rischi reputazionali	Danni alla reputazione e al marchio	Sviluppo di investimenti e partnership a impatto sociale nelle comunità Sviluppo di progetti per la formazione e il lavoro delle nuove generazioni Iniziative di promozione della cultura per la coesione sociale Sviluppo di iniziative istituzionali a sostegno della comunità
Tutela del lavoro	Conflittualità e relativi rischi giuslavoristici	Contenziosi Scioperi con conseguenze sulla continuità del servizio alla clientela e sulla redditività Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività	Investimenti nelle Persone del Gruppo Gestione responsabile dei processi di ristrutturazione aziendale, con la riconversione di risorse ad altre attività Nuove assunzioni per promuovere il ricambio generazionale Gestione dei rischi giuslavoristici Sistema di relazioni industriali
Attrazione, valorizzazione, diversity e inclusion delle persone del Gruppo	Inadeguata valorizzazione e motivazione dei collaboratori Incapacità a attrarre e trattenere i talenti Cessazione del rapporto con manager che ricoprono ruoli rilevanti Insufficiente attenzione ai temi di diversità e inclusione	Insoddisfazione dei collaboratori con ricadute sulla produttività Mancanza di personale adeguatamente formato e qualificato Inadeguati livelli di servizio ai clienti Danni alla reputazione e al marchio	Investimenti in attività formative Strategia di Talent Attraction (di breve e lungo periodo) che, declinata in varie azioni di comunicazione e su canali differenziati, viene definita rispetto ai diversi target di interesse Programmi per la gestione dei talenti (es. Leader del futuro) Riconoscimento del merito dei collaboratori Nuovi piani di incentivazione (incluso LTI) per favorire l'imprenditorialità individuale Piani di successione per la continuità del business Iniziative per valorizzare la diversità e l'inclusione, inclusa formazione con focus specifico sul tema Principi in materia di Diversity & Inclusion Regole in materia di diversità per orientamento e identità sessuale Regole per il contrasto alle molestie sessuali Adesione a "Women's Empowerment Principles" delle Nazioni Unite Richiesta di certificazioni sui temi rilevanti (ad es. ISO PDR 125:2022)

Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance

Il Gruppo ha attivato processi e responsabilità specifiche atti a comprendere e gestire i rischi in modo da assicurare solidità e continuità aziendale nel lungo periodo, estendendo i benefici ai suoi Stakeholder.

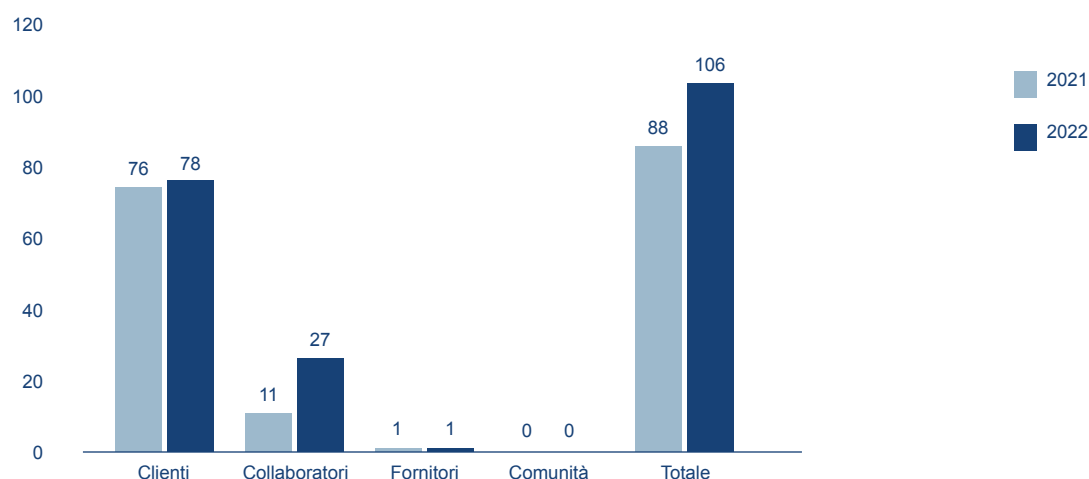
Di seguito viene presentato un quadro dei principali rischi ESG che sono significativi per il loro possibile impatto sulle attività aziendali e le relative azioni di mitigazione.

Nei paragrafi che seguono vengono approfonditi e descritti i principali presidi relativi ad alcuni dei rischi identificati nella tabella sottostante.

Tema	Rischio potenziale	Potenziali impatti	Azioni di mitigazione
Integrità nella condotta aziendale	Rischi di conformità a norme vigenti (corruzione, riciclaggio, fiscale, libera concorrenza, privacy, giuslavoristiche) e inefficace risposta a cambiamenti regolamentari Rischio di mancata o insufficiente formazione ai collaboratori su normativa esterna e interna Rischi reputazionali	Multe, sanzioni, limitazioni allo svolgimento dell'attività Danni alla reputazione e al marchio	Sistema di compliance articolato su più livelli a presidio del rischio di non conformità, con funzioni specialistiche Sistema di controlli interni Definizione di normativa aziendale interna Formazione specialistica ai collaboratori Istituzione di un sistema di whistleblowing Emanazione di norme interne per lo svolgimento dell'attività aziendale anche in relazione a temi ESG Adesione ai PRB (Principles for Responsible Banking) di UNEP FI
Qualità del servizio e soddisfazione del cliente	Pratiche commerciali scorrette Inadeguato livello di servizio per il cliente Inadeguata comunicazione al cliente Mancata accessibilità ai servizi	Insoddisfazione del cliente con perdita di competitività, di clienti e quote di mercato con diminuzione della redditività Contenziosi e reclami Multe e sanzioni Danni alla reputazione e al marchio	Modello focalizzato sul livello di servizio, sulla consulenza personalizzata, e sulla trasparenza Processo di clearing per i nuovi prodotti e servizi Gestione attenta e proattiva dei reclami Attività di dialogo con le associazioni dei consumatori Azioni mirate a assicurare l'accessibilità ai servizi Piano di Business continuity
Innovazione, trasformazione digitale e cybersecurity	Transizione poco efficace da canali tradizionali al digitale Rischio informatico Continuità operativa in caso di emergenze, blocchi o malfunzionamenti	Perdita di competitività, di clienti e quote di mercato con diminuzione della redditività Contenziosi e reclami Multe e sanzioni Danni alla reputazione e al marchio	Prevenzione del rischio informatico Attenta valutazione dei rischi emergenti Sviluppo di un'offerta/soluzioni innovative Integrazione rete fisica con strutture online (e.g. Isybank) Diffusione della cultura digitale Innovazioni mirate ad assicurare l'accessibilità ai servizi a soggetti con disabilità
Inclusione finanziaria e sostegno al tessuto produttivo	Inadeguata offerta di prodotti/servizi al cliente Rischi reputazionali	Perdita di competitività, di clienti e quote di mercato con diminuzione della redditività Danni alla reputazione e al marchio	Sviluppo dell'offerta a favore dell'inclusione finanziaria di soggetti vulnerabili Sviluppo di soluzioni a supporto del Terzo Settore Sviluppo dell'offerta per sostenere il tessuto produttivo

scorso anno (88 nel 2021) seppure in linea con le risultanze degli anni precedenti: 91 hanno riguardato il perimetro Italia e 15 quello estero. Il maggior numero di segnalazioni proviene dai clienti (78), seguite da quelle dei collaboratori (27). Nell'ambito dei reclami provenienti dalla clientela, la categoria di maggior impatto riguarda le difficoltà di accesso a filiali o servizi online da parte di persone con disabilità (22 segnalazioni); 18 segnalazioni riguardano problematiche operative spesso connesse a difficoltà di comprensione nel dialogo con i clienti stranieri. Non sono pervenute istanze da clienti in relazione alla Policy su Diversity e Inclusion e riguardanti l'inclusione di persone con disabilità. Le persone del Gruppo hanno inviato 27 segnalazioni, di cui 7 dall'estero; si registrano, inoltre, le segnalazioni provenienti dall'Italia per le quali è stato attivato il tavolo interfunzionale per la gestione di casistiche riconducibili alle Regole per il Contrasto alle Molestie Sessuali (vedi pag. 188). I temi legati alla non discriminazione sono stati anche nel 2022 costantemente monitorati.

Segnalazioni presunte inosservanze del Codice Etico per Stakeholder



- Infine, l'ultimo caposaldo per l'attuazione e governo del Codice Etico è rappresentato dalle iniziative per la diffusione della cultura della sostenibilità attraverso le attività di formazione e comunicazione interna ed esterna (si veda il paragrafo Formazione e diffusione della cultura in ambito ESG).

Il rispetto dei principi e valori del Codice Etico è stato monitorato con il supporto del Chief Audit Officer, per poterne riferire annualmente al Comitato per il Controllo sulla Gestione e all'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs 231/2001. Sono state effettuate verifiche su 11 aree a rischio (per un totale di 60 interventi di audit) che hanno considerato anche aspetti e implicazioni di responsabilità sociale e ambientale quali:

- Attività di audit inquadrare nel Programma ESG;
- Operatività con Parti Correlate e soggetti collegati;
- Sistemi di remunerazione ed incentivazione del Personale (su diverse realtà del Gruppo);
- Presidio sulle attività acquisitive in autonomia (Intesa Sanpaolo Innovation Center) ed in generale sulle attività esternalizzate del Gruppo;
- Verifiche sulla corretta gestione/utilizzo di contratti a "variable fees" nella Divisione Banca dei Territori;
- Verifiche sul ciclo passivo (contabilizzazione e pagamento fatture);
- Verifiche sulla valorizzazione del patrimonio immobiliare di Gruppo;
- Presidi di sorveglianza sanitaria;
- Attività di gestione dei reclami della clientela (su diverse realtà del Gruppo) ed in generale interventi mirati alla valutazione della qualità dei servizi erogati alla clientela (es: tematiche di customer satisfaction sulla clientela Banca dei Territori);
- Gestione delle iniziative di contribuzione all'innovazione.

LA COMUNICAZIONE

Nel corso dell'anno, è stata rafforzata la comunicazione interna in ambito sostenibilità tramite la pubblicazione di news nella Intranet aziendale. Oggetto delle comunicazioni sono stati: i risultati relativi all'inclusione di Intesa Sanpaolo in classifiche e indici di sostenibilità, la pubblicazione di policy (es. le nuove Linee Guida per il Governo dei rischi ambientali sociali e di governance (ESG) di Gruppo entrate in vigore ad aprile 2022) e di report (DCNF annuale e semestrale, TCFD Report), l'adesione a iniziative in ambito sostenibilità (es. Giornata Mondiale dell'Ambiente), il lancio di iniziative di diffusione della cultura ESG (prodotti editoriali del sito istituzionale, formazione ESG). Particolare attenzione è stata prestata nel comunicare la DCNF alle persone del Gruppo, attraverso un video dedicato e una survey per indagare la conoscenza dei temi rendicontati.

L'impegno alla comunicazione rivolta alle persone di Intesa Sanpaolo sui temi ESG è rafforzato anche dalle singole Divisioni che nelle proprie aree intranet danno risalto a notizie e prodotti ESG (es. portale Atlante per la Divisione IMI CIB e One Desk per la Divisione ISBD).

Sul fronte della comunicazione esterna, lo strumento principale è la sezione Sostenibilità del sito web istituzionale, che è stata aggiornata con una navigazione collegata ai principali ambiti del pilastro ESG del nuovo Piano di Impresa 2022-2025. Anche quest'anno è stata pubblicata una versione sintetica interattiva della Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria e i più importanti indicatori di natura non finanziaria sono stati raccolti in un'unica pagina, scaricabili in formato Excel. Questi interventi hanno consentito al Gruppo di posizionarsi nel 2022 prima banca in Europa nella classifica Webranking Europe 500 di Lundquist/Comprend per la trasparenza e l'efficacia della comunicazione online di sostenibilità.

ATTUAZIONE E GOVERNO DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico è il documento di autodisciplina adottato da tutte le realtà del Gruppo ed è parte integrante del modello di gestione della Sostenibilità; esso esplicita i valori e i principi che regolano le relazioni con gli stakeholder richiamando, per alcuni ambiti di particolare rilevanza (es. diritti umani, tutela del lavoro, salvaguardia dell'ambiente, lotta alla corruzione), regole e principi coerenti ai migliori standard internazionali.

Il meccanismo di attuazione e di governo del Codice si basa sui seguenti capisaldi:

- Il principio di auto-responsabilità, per il quale ogni struttura è direttamente responsabile e garantisce l'aderenza ai valori e principi del Codice, impegnandosi a definire gli obiettivi e i relativi piani di azione e, ove opportuno, nominando un referente e un Sustainability Manager.
- Il processo di rendicontazione annuale (Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria) dove sono presentate le politiche e le modalità di gestione, le iniziative, gli indicatori e gli obiettivi dei temi rilevanti per gli Stakeholder e per il business, dando dunque concretezza agli impegni espressi nel Codice. Anche nel 2022 il processo è stato rafforzato dalla rendicontazione non finanziaria semestrale. Inoltre, Intesa Sanpaolo ha pubblicato il suo primo TCFD Report a livello di Gruppo per il 2020-2021 e pubblica un TCFD Report 2022.
- L'analisi e conseguente attestazione della governance in ambito di responsabilità sociale condotta da una terza parte indipendente ai sensi dei principi e dei contenuti della norma ISO 26000, annualmente pubblicata sul sito internet [1]. La valutazione della Governance nel 2022 è stata affidata a un nuovo assessor che ha seguito la metodologia della UNI PdR 18:2016 sul perimetro Italia ed estero del Gruppo. Questa valutazione è supportata da un'analisi svolta rispetto a ognuno dei temi scaturiti dall'analisi di materialità. Nel 2022, il livello di implementazione del Codice Etico di Intesa Sanpaolo a livello di Gruppo, è stato valutato mediamente pari a 4,9 su una scala da 0 a 5, per ciascuno degli aspetti specifici di Governance previsti dalla Prassi di Riferimento. L'assessment ha messo in evidenza la matura consapevolezza e il solido presidio della Governance della sostenibilità di Gruppo, in sinergia con la Cabina di Regia dedicata alle tematiche ESG. In particolare lo scoring, superiore a 4 per tutti i temi e in entrambi i perimetri, ha evidenziato per l'Italia il massimo punteggio in relazione a 5 temi (Integrità nella condotta aziendale; Supporto alla comunità; Tutela del lavoro; Innovazione, trasformazione e cybersecurity; Valore e solidità del Gruppo). L'integrazione delle tematiche ESG nei processi trasversali (gestione risorse umane, salute e sicurezza, gestione impatti diretti sull'ambiente, prevenzione della corruzione) risulta matura e completa. In relazione alle Banche estere, si registra il raggiungimento del punteggio massimo su 2 temi (Integrità nella condotta aziendale; Supporto alla comunità). Emerge così una solida consapevolezza delle tematiche materiali e dell'importanza di un sistema di governo robusto, coerente e integrato con le linee guida della Capogruppo al fine di stabilire su tali temi un presidio strutturato e in linea con gli standard di Gruppo.
- Il Codice Etico prevede la possibilità di indirizzare segnalazioni di presunta inosservanza a quanto da esso stabilito. La gestione delle segnalazioni è a cura della struttura ESG & Sustainability che, dopo le necessarie verifiche, risponde in collaborazione con le strutture interessate garantendo i segnalanti in buona fede da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e assicurando la massima riservatezza, fatti salvi gli obblighi di legge. Nel 2022 sono pervenute 106 segnalazioni, in crescita rispetto a quelle dello

Comunità e Ambiente) e definiscono, grazie anche ai dialoghi con le Direzioni Centrali, l'evoluzione del profilo a cui la Banca dei Territori ambisce nello sviluppo del Piano d'Impresa. La formazione è una leva importante di questo percorso di miglioramento. Nell'ambito della Divisione, nel corso del 2022, attraverso 35 pillole formative, è stato sviluppato un palinsesto che copre diversi temi, tra cui:

- finanza sostenibile e circular economy;
- strumenti e competenze utili per valutare il posizionamento delle imprese clienti rispetto ai criteri di sviluppo sostenibile dell'attività economica;
- contenuti formativi specifici su prodotti e servizi bancari di matrice ESG, tra cui quelli dedicati al Terzo Settore e alle Imprese per promuoverne la conoscenza e la proposizione commerciale.

La Direzione Impact ha progettato e realizzato un'"accademia" specificamente dedicata alle oltre 600 persone della Direzione, denominata Open Academy, con 15 incontri di informazione e formazione on line e in presenza per riflettere e approfondire sui temi ESG e sui temi specifici legati al Terzo Settore, con la partecipazione anche di testimonianze esterne di alto profilo e competenza dal mondo non profit, laico e religioso. Gli incontri sono stati registrati e sono fruibili da tutto il personale in qualsiasi momento attraverso la intranet aziendale.

Nel 2022, tutte le persone della Divisione Insurance sono state coinvolte in attività di formazione ESG. In particolare, ha raccolto un elevato interesse - con la partecipazione di circa 500 persone per evento - un ciclo di webinar dedicati a:

- diffusione del senso di urgenza della transizione ecologica e del contributo che ognuno può dare, con temi quali "Il nostro impegno per l'Ambiente, la Società, le Persone", "La strategia e le progettualità del Gruppo ISP", "Energia, Transizione e Sostenibilità" e "Il futuro dell'alimentazione: tra innovazione e sviluppo sostenibile". È previsto il proseguimento di questo ciclo di incontri anche nel 2023;
- tematiche come gli orientamenti affettivi, la neurodiversità, il linguaggio inclusivo e l'incontro intergenerazionale organizzati insieme alla struttura D&I di Gruppo.

In aggiunta, in pieno allineamento con le ultime novità normative, è stato progettato ed erogato un percorso specifico per l'up-skilling delle competenze ESG, destinato alle persone maggiormente coinvolte nelle progettualità in corso nel Gruppo Assicurativo, suddiviso in cinque moduli: Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), Insurance Distribution Directive (IDD) e sostenibilità; Tassonomia (KPI); Rischi di sostenibilità e Regolamento concernente la valutazione del rischio e della solvibilità (ORSA); Tassonomia, Impatti underwriting; Reporting e standard di sostenibilità. Il percorso ha coinvolto quasi 500 persone in sessioni online, da giugno a dicembre.

La Divisione Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking nel corso dell'anno ha avviato numerose attività di carattere informativo e formativo, anche a supporto dell'ampliamento dell'offerta di prodotti ESG. Tra queste:

- un percorso di formazione ESG, in collaborazione con alcune tra le più prestigiose Università italiane, dedicato ai Private Banker delle Reti Fideuram, Sanpaolo Invest e IW Private Investments, al termine del quale è prevista la possibilità di accedere a un esame di certificazione delle competenze acquisite;
- un piano di sei incontri per il Top Management della Divisione, realizzato in collaborazione con la Direzione Institutional Affairs di Intesa Sanpaolo, focalizzato sull'evoluzione della legislazione EU sui temi ESG;
- oltre 6 ore di contenuti di formazione in ambito ESG sulla piattaforma Apprendo per tutte le persone della Divisione interessate alla formazione obbligatoria CONSOB;
- l'erogazione del percorso di certificazione ESG Advisor EFPA a 3.057 consulenti finanziari delle reti Fideuram, Sanpaolo Invest e IW SIM per oltre 51.000 ore e a 1.043 Private Banker dipendenti e agenti di Intesa Sanpaolo Private Banking per circa 14.000 ore. Durante l'anno hanno ottenuto la certificazione ESG /EFPA 414 consulenti finanziari e 182 private banker dipendenti e agenti.

Anche all'interno della Divisione Asset Management (Eurizon), nel corso del 2022 sono stati organizzati alcuni corsi in ambito ESG su temi quali la diversità e l'inclusione sia di genere sia generazionale, la leadership e l'etica. Nel nuovo percorso di formazione "Alta Formazione Eurizon", rivolto ad una selezione di giovani under 35 delle società italiane della Divisione, sono stati inseriti due moduli di formazione ESG: "Etica e comportamenti" nel quale sono state affrontate le tematiche D&I e "La dimensione ESG" che ha illustrato l'impatto ESG nella finanza, nell'economia e nella società e la politica di sostenibilità della Divisione. Inoltre, ai fini del mantenimento e ampliamento delle competenze sulle tematiche ESG, alcune persone della Divisione hanno partecipato a sessioni di formazione specialistiche, organizzate da CFA Institute⁵, propedeutiche all'ottenimento dell'ESG Investing Certification. Per consentire alle persone della Direzione Marketing e Sviluppo di Eurizon di comprendere al meglio come le tematiche ESG interessano e impattano le scelte dei clienti della SGR, nell'ultimo trimestre 2022, nell'ambito delle attività della struttura ESG & SA di Eurizon, è stato lanciato un nuovo format di approfondimento settimanale sui temi legati alla sostenibilità. Nello specifico, sono stati organizzati 18 "ESG Breakfast" (9 in italiano e 9 in inglese, di cui 15 svolti nel 2022).

⁵ Il CFA Institute è l'associazione globale, non profit, di professionisti finanziari che guida l'industria degli investimenti impostando i più alti standard di etica, di istruzione e di eccellenza professionale.

FORMAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA IN AMBITO ESG

Formazione e comunicazione sono due leve fondamentali per il coinvolgimento di tutte le persone del Gruppo nella realizzazione del “forte impegno ESG, con un posizionamento ai vertici mondiali per l’impatto sociale e grande focus sul clima” che è uno dei quattro pilastri del nuovo Piano d’impresa 2022-2025.

LE ATTIVITÀ FORMATIVE

Le attività formative hanno lo scopo di sostenere la diffusione della cultura della sostenibilità e di sviluppare e rafforzare competenze essenziali per la realizzazione delle strategie aziendali orientate a generare insieme valore economico, sociale e ambientale.

Obiettivo di Intesa Sanpaolo è fare in modo che entro il 2025 tutte le persone del Gruppo abbiano ricevuto una formazione in ambito ESG, attraverso una proposta formativa strutturata su due livelli:

- un livello base, trasversale alle diverse tematiche ed erogato a tutti i collaboratori, principalmente attraverso moduli di formazione a distanza online;
- un livello di approfondimento o specialistico, sulle singole tematiche, curato dalle Divisioni e Aree di Governo interessate, anche in modalità live.

Complessivamente, nel 2022, la formazione ESG⁴ rappresenta oltre il 13% della formazione totale. Quasi 87.000 persone del Gruppo (92% del totale) hanno fruito di oltre 640.000 ore di formazione ESG, facendo registrare oltre 5 milioni di contenuti visualizzati nelle piattaforme digitali (Apprendo, Myla e Scuola dei Capi).

La piattaforma Scuola dei Capi è un’App mobile che propone un catalogo di oltre 11 ore di contenuti ESG su temi quali diversity & inclusion, smart working, etica, circular economy e sostenibilità ambientale, per supportare i responsabili anche nell’integrazione dei criteri di sostenibilità nella loro attività manageriale e nella sensibilizzazione delle proprie persone.

Una collezione di moduli formativi è dedicata alla diffusione dei valori e principi del Codice Etico. Avviata nel 2018, a fine 2022 conta 9 moduli su argomenti strettamente correlati ai valori e i principi di condotta nei confronti degli stakeholder contenuti nel Codice Etico. Nel 2022 i moduli formativi hanno avuto in media più di 6.000 fruizioni, con un massimo di circa 11.200 per il corso dedicato ai “Principi di condotta nella relazione con i clienti”.

Le attività formative condotte all’interno delle varie Divisioni e aree di Governo hanno l’intento di fornire e rafforzare le competenze tecniche per lo svolgimento di specifiche attività, oltre che di contribuire alla diffusione della cultura della sostenibilità in tutto il Gruppo.

Con questo duplice obiettivo, la Divisione IMI Corporate & Investment Banking ha identificato un pool di persone chiamate ad agire in qualità di “ambassador” nelle rispettive strutture sulle tematiche ESG e ha promosso iniziative formative online che hanno affrontato gli impatti macroeconomici sul business delle evoluzioni normative ESG, l’importanza delle politiche di Circular Economy e le relative best practice internazionali. Alle tematiche ESG è stato dedicato ampio spazio anche nel palinsesto del nuovo percorso di alta scuola accademica “IMI CIB Next Generation Education Program”, promosso dalla Divisione IMI Corporate & Investment Banking in collaborazione con Digit’Ed e SDA Bocconi.

La Divisione International Subsidiary Banks ha intrapreso varie attività per accrescere al proprio interno la consapevolezza e la conoscenza delle tematiche ESG, con iniziative e corsi che hanno coinvolto trasversalmente i membri dei Board e diverse funzioni aziendali nelle controllate, e le persone dell’Head Office della Divisione. L’obiettivo principale è stato supportare il cambiamento e creare competenze ESG specifiche nelle funzioni più coinvolte nelle differenti progettualità, trattando temi come la gestione del rischio ESG, il green banking procurement, l’efficientamento ed il risparmio energetico degli immobili. Nell’ambito di “People First”, programma - disegnato in ambito Risorse Umane - che mette al centro le persone e le accompagna verso il cambiamento, sono state realizzate specifiche iniziative di aggregazione con lo scopo di educare e sensibilizzare le persone della Divisione sui temi ESG. In particolare, si tratta di 3 webinar a cui hanno preso parte 316 persone e di 4 iniziative di volontariato ecologico e sociale a cui hanno partecipato 53 persone, oltre ad una gamification experience rivolta a 55 persone della Divisione e di VÚB Banka.

La Divisione Banca dei Territori nel 2022 ha continuato il percorso per migliorare il proprio profilo di sostenibilità, attraverso un coinvolgimento di un team di oltre 170 persone delle Direzioni Regionali e delle Direzioni Impact, Agribusiness e Filiale Digitale che sono state ancora una volta protagoniste, lavorando e proponendo 150 iniziative distintive per finalità ambientali e sociali, da valorizzare sull’intera Divisione. Tra tali iniziative, intraprese in autonomia dalle singole Direzioni, sono state razionalizzate 40 pratiche virtuose che mettono in evidenza la creazione di valore proprio dei singoli Territori sulle dimensioni chiave ESG (Clienti, Lavoratori,

⁽⁴⁾ Include anche la formazione sul Codice Etico - rendicontata nel paragrafo “Attuazione e governo del Codice Etico” - e la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza e anticorruzione.

l'obiettivo di integrare le logiche ESG nel modello di business e nella strategia della Banca generando un impatto concreto all'interno dell'azienda e sulla società e portando alla costituzione nel 2020 della Cabina di Regia ESG. Nell'ambito della stessa, sono state coordinate diverse iniziative, tra le quali nel 2021 la redazione dell'Action Plan in risposta alle 13 aspettative evidenziate dalla BCE nella "Guida sui rischi climatici ed ambientali", cui sono seguite nel 2022 le attività del Gruppo relative alla Thematic Review della BCE del 2022. Il programma ISP4ESG ha contribuito in modo importante anche a diverse attività per la definizione del Piano di Impresa 2022-2025, che include l'ambito ESG/Climate come uno dei suoi quattro pilastri (per maggiori dettagli vedi pag. 87 e pag. 241).

Tra le principali attività svolte nel corso del 2022 si evidenziano:

- la pubblicazione all'interno del Piano di Impresa 2022-2025 degli obiettivi allineati a net-zero per il 2030, definiti nei settori Oil&Gas, Produzione di Energia, Automotive ed Estrazione del Carbone, con più di un anno di anticipo rispetto a quanto previsto dalla Net-Zero Banking Alliance² (NZBA). La definizione degli obiettivi è stata condotta dal progetto Target Setting che ha l'obiettivo di definire i target net-zero anche nei rimanenti settori NZBA in modo da traguardare sia i requisiti dell'Alleanza, sia la loro validazione da parte della "Science Based Target Initiative" (SBTi)³ (per maggiori dettagli vedi pag. 224 e il 2022 TCFD Report [i]);
- la supervisione delle attività volte a definire i Target delle società del Gruppo che hanno aderito alle seguenti alleanze/iniziative: Net Zero Asset Managers Iniziative (NZAMI), Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) e Net Zero Insurance Alliance (NZIA) (per maggiori dettagli vedi pag. 145 e il 2022 TCFD Report [i]);
- l'implementazione del progetto ESG-Climate Credit Framework per l'introduzione di fattori ESG nella valutazione del portafoglio creditizio del Gruppo;
- l'avvio del progetto EU Taxonomy Green Enhancement per introdurre regole e processi per la classificazione delle operazioni creditizie in coerenza con le richieste normative della Tassonomia UE e per indirizzare dinamicamente il portafoglio crediti, al fine di migliorare il Green Asset Ratio atteso.

Nell'ambito delle iniziative di rilievo per il Gruppo sui temi della sostenibilità, si evidenzia inoltre il progetto ESG Reporting.

La continua evoluzione della normativa europea in tema di reporting ESG e di sostenibilità tra cui la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e i relativi European Sustainability Reporting Standards dell'European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG), le EBA Guidelines su ESG Reporting, la Tassonomia UE (e relativi obblighi di disclosure), la Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), la guida BCE sulla gestione dei rischi ambientali e climatici, unitamente alle richieste derivanti dall'adesione ai diversi standard di rendicontazione di natura volontaria (TCFD, SASB, PRB e WEF), hanno portato Intesa Sanpaolo a definire un progetto pluriennale focalizzato sul Reporting ESG di Gruppo, che ha visto nel 2022 il completamento della seconda fase progettuale e la definizione delle attività previste dalla terza fase per il 2023.

Il progetto, nato nel 2021 con l'obiettivo di creare un approccio integrato e trasversale al Reporting ESG di Gruppo in grado di far fronte ai nuovi requisiti normativi e alle best practice emergenti, ha visto il coinvolgimento, oltre che delle strutture della Capogruppo, delle Divisioni Asset Management, Insurance, Private Banking e International Subsidiary Banks. Nel 2022, la seconda fase progettuale, organizzata in 6 cantieri, si è focalizzata su: aggiornamento della Guida di processo per la predisposizione della DCNF; analisi degli impatti ai fini dei Principles for Responsible Banking (PRB); processo di monitoraggio dedicato ai KPI ESG per il presidio del raggiungimento dei target di Piano; processo di Budget 2023 dei KPI ESG rilevanti; predisposizione dei Template quantitativi e dei Table qualitativi previsti dal Pillar 3 in ambito ESG e sull'industrializzazione dei relativi indicatori. Le attività del cantiere sul Pillar 3 ESG si sono sviluppate in sinergia con le attività del cantiere in ambito Tassonomia UE, definendo e finalizzando gli interventi per il calcolo del Green Asset Ratio (GAR) e tutti gli altri KPI e informazioni richieste dall'Art. 8 dell'Atto Delegato della EU Taxonomy per la rendicontazione 2022, sviluppando anche la soluzione "target" per la rendicontazione 2023. La terza fase, avviata nei primi mesi del 2023, avrà tra i principali obiettivi il monitoraggio e la finalizzazione delle progettualità sviluppate nella seconda fase e la progettazione e sviluppo di ulteriori attività con lo scopo di rispondere alle esigenze del reporting ESG previsto per gli anni futuri, tra le quali si evidenziano il GAR (secondo un'ottica di allineamento alla tassonomia) da rendicontare nel 2024 e la nuova reportistica in linea con la CSRD da produrre a partire dal 2025.

⁽²⁾ Intesa Sanpaolo ha aderito alla NZBA a Ottobre 2021.

⁽³⁾ Partnership tra CDP, United Nations Global Compact (UNGC), World Resources Institute (WRI) e WWF.

ESG & Sustainability

ESG & Sustainability, all'interno della Direzione Financial Market Coverage dell'Area di Governo Chief Financial Officer, presidia il processo di definizione, approvazione e aggiornamento degli indirizzi in materia di ESG e sostenibilità, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali e contribuisce, in coordinamento con la Cabina di Regia ESG, al supporto al Comitato di Direzione nella predisposizione delle proposte di linee strategiche e politiche di sostenibilità (ESG); presidia la promozione e l'implementazione degli aspetti ESG e di sostenibilità nelle strategie e nell'operatività del Gruppo, tra cui i temi di Climate Change, anche in collaborazione con le altre strutture; cura l'aggiornamento del Codice Etico e monitora la sua applicazione con il supporto delle funzioni del Chief Audit Officer; provvede alla rendicontazione ESG e di sostenibilità (i.e. DCFN, TCFD Report); presidia i rapporti con la comunità finanziaria in relazione ai temi ESG e di sostenibilità; presidia l'attività di coinvolgimento degli stakeholder in relazione ai temi ESG e di sostenibilità; cura le attività di comunicazione, in coordinamento con la Cabina di Regia ESG, e di definizione del fabbisogno formativo del Gruppo sui temi ESG e di sostenibilità, anche in collaborazione con le altre funzioni aziendali competenti.

Il sistema di governance della sostenibilità/ESG è basato sul coinvolgimento, oltre che del Consiglio di Amministrazione, anche dei Comitati che supportano i processi di valutazione e approfondimento delle tematiche ESG. Nel 2022 si sono tenute 25 riunioni del Consiglio di Amministrazione, in 22 delle quali sono stati trattati, tra l'altro, anche argomenti in ambito ESG, tra cui ad esempio: aggiornamento delle Linee Guida per il governo delle Operazioni di Maggior Rilievo di Gruppo, Diversity&Inclusion - Equità di genere e applicazione dei Principi; Relazione sull'attuazione e governo del Codice Etico; Neutralità delle Politiche di Remunerazione del Gruppo rispetto al genere - Analisi del gender pay gap; Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria 2021 ai sensi del D. Lgs. 254/2016; Modern Slavery Statement; Progetto Cultura; aggiornamento delle Linee Guida per il governo dei rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) di Gruppo.

Le rivisitazioni dei Regolamenti applicate con decorrenza dal rinnovo degli Organi Sociali avvenute nel 2022 hanno previsto, in ragione della crescente attenzione sulle tematiche della sostenibilità, la valorizzazione e ampliamento delle responsabilità già assegnate al Comitato Rischi in materia e la conseguente ridenominazione in Comitato Rischi e Sostenibilità. Complessivamente nell'anno si sono tenute 40 riunioni¹, 13 delle quali hanno riguardato in particolare tematiche ESG quali ad esempio: l'aggiornamento della normativa interna per il governo dei rischi ESG e delle Operazioni di Maggior Rilievo, per le quali è stato previsto un ulteriore rafforzamento del presidio dei rischi reputazionali e ESG, nonché la disamina della Relazione sull'attuazione e governo del Codice Etico, il posizionamento di Intesa Sanpaolo negli indici e nelle classifiche ESG, gli esiti dell'ECB Climate Stress Test, la rendicontazione sull'applicazione dei principi sull'equità di genere, nonché il recepimento dei profili di sostenibilità nella normativa interna sui servizi di investimento. Il Comitato ha altresì effettuato approfondimenti specifici con la Divisione Asset Management in tema di investimenti; sta inoltre monitorando le evoluzioni dell'ESG Credit Framework.

Nel 2022 si sono tenute, inoltre, 22 riunioni del Comitato di Direzione (ciascuna articolata in una o più sessioni). In particolare, le sessioni "Piano d'Impresa e Sostenibilità ESG", dedicate anche alle tematiche ESG, sono state 9 in cui sono stati affrontati ad esempio gli aggiornamenti sulle principali attività ESG in corso, le Regole per la classificazione dei prodotti creditizi e delle operazioni creditizie sostenibili, nonché molte delle tematiche sopra menzionate. La Cabina di Regia ESG si è inoltre riunita 9 volte nell'anno; ulteriori 2 sessioni della Cabina di Regia sono state dedicate al tema degli Investimenti Sostenibili.

La Governance della Sostenibilità è rafforzata anche dal ruolo dei Sustainability Manager dei quali si avvale la Cabina di Regia ESG, individuati in ciascuna Area e Divisione, che hanno il compito di coordinare le numerose iniziative ESG intraprese dalle Divisioni e dalle Aree di Governo e valutare in modo coerente nuove opportunità e progetti trasversali in ambito ESG. Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, il modello di governance ESG è coerente con l'eterogeneità e le specificità dei territori di riferimento ed in linea con l'approccio della Capogruppo. A livello di Head Office è stata creata nel 2022 una struttura dedicata a supporto del Sustainability Manager che dal 2023 sarà a diretto riporto del Responsabile di Divisione e a livello di singola Banca è presente un ESG manager, solitamente identificato nella figura del deputy CEO, coadiuvato da un ESG team a suo riporto. Nel 2022 è stata prevista l'implementazione di un Comitato ESG a livello di Divisione (International Subsidiary Banks Division's Sustainability Committee) e sulle singole Banche (Sustainability Committee) con finalità consultive e decisionali e con l'obiettivo di coordinare e guidare le tematiche ESG per assicurare la corretta implementazione delle strategie e delle linee guida di Capogruppo.

Nel corso del 2022 sono state portate avanti diverse progettualità strategiche e di rilievo per il Gruppo sui temi della sostenibilità, coordinate dalla Cabina di Regia ESG. A partire dal 2019 il Gruppo ha avviato un Programma denominato ISP4ESG per consolidare la leadership di Intesa Sanpaolo nella sostenibilità, un'iniziativa di ampio respiro e di significativo impatto, guidata dalla Direzione Strategic Support e dall'Area di Governo CFO, che ha

¹⁾ 18 delle quali nel periodo gennaio-aprile, in cui il Comitato aveva ancora la denominazione di Comitato Rischi: in 4 di queste hanno avuto esplicita trattazione le tematiche ESG. Le ulteriori 22 riunioni si sono svolte nel periodo maggio-dicembre come Comitato Rischi e Sostenibilità: in 9 di queste hanno avuto esplicita trattazione le tematiche ESG.

Governance della Sostenibilità

Le linee strategiche e le politiche in materia di sostenibilità/ESG (Environmental, Social, Governance) sono approvate dal Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Rischi e Sostenibilità, tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder.

Di seguito sono indicate le principali responsabilità in materia di ESG che fanno capo agli Organi e alle Strutture di Intesa Sanpaolo.

Consiglio di Amministrazione	Il Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Rischi e Sostenibilità, approva gli aggiornamenti al Codice Etico nonché le linee strategiche e le politiche in materia di sostenibilità (ESG), ivi incluso il modello di responsabilità sociale e culturale e il contrasto al cambiamento climatico, tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder; approva, anche con il supporto del Comitato Rischi e Sostenibilità, la DCFN, nonché ogni altra reportistica di particolare rilievo in questo ambito, monitorando le performance di sostenibilità del Gruppo, incluse quelle relative al contrasto al cambiamento climatico e garantendo che la stessa sia redatta e pubblicata in conformità alla vigente normativa.
Comitato Rischi e Sostenibilità	Il Comitato Rischi e Sostenibilità supporta il Consiglio di Amministrazione: nella valutazione e nell'approfondimento delle tematiche di sostenibilità (ESG) connesse all'esercizio dell'attività della Banca e nell'approvazione delle linee strategiche e delle politiche in materia di sostenibilità, ivi incluso il modello di responsabilità sociale e culturale e il contrasto al cambiamento climatico, concorrendo ad assicurare il miglior presidio dei rischi e tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder; nell'approvazione dell'elenco dei settori sensibili sotto il profilo ESG rilevanti ai fini dell'attività di finanziamento del Gruppo; nell'approvazione degli aggiornamenti al Codice Etico e nell'esame della Relazione annuale sul Codice Etico; nell'approvazione della DCFN, approfondendo, in particolare, i temi potenzialmente più rilevanti nell'ambito della sostenibilità, nonché di ogni altra reportistica di particolare rilievo in questo ambito sottoposta al Consiglio di Amministrazione; nella verifica del posizionamento del Gruppo rispetto alle best practice nazionali e internazionali nell'ambito della sostenibilità, con particolare riferimento alla partecipazione di Intesa Sanpaolo ai principali indici di sostenibilità.
Comitato per il Controllo sulla Gestione	Il Comitato per il Controllo sulla Gestione, con il supporto delle funzioni competenti in materia di sostenibilità (ESG) e revisione interna, vigila sul rispetto dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico; con riferimento alla DCFN, vigila sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel D. Lgs. 254/2016 e ne riferisce nella relazione annuale all'Assemblea.
Consigliere Delegato e CEO	Il Consigliere Delegato e CEO governa le performance di sostenibilità ed esercita il potere di proposta nei confronti del Consiglio per le deliberazioni di competenza.
Comitato di Direzione	Il Comitato di Direzione è un comitato manageriale presieduto dal Consigliere Delegato e CEO e include le sue prime linee, ovvero i responsabili delle Aree di Governo e delle Divisioni. Il Comitato collabora nell'individuazione dei temi di sostenibilità (ESG) potenzialmente rilevanti ai fini della definizione e aggiornamento delle tematiche materiali; collabora, tenendo conto degli obiettivi di solida e sostenibile creazione e distribuzione di valore per tutti gli stakeholder, alla definizione delle linee strategiche e delle politiche di sostenibilità (ESG), ivi incluso il modello di responsabilità sociale e culturale e il contrasto al cambiamento climatico, che il Consigliere Delegato e CEO sottopone ai Comitati consiliari competenti e al Consiglio di Amministrazione; esamina la DCFN preventivamente alla presentazione al Consiglio. Per l'esame di tali tematiche il Comitato si riunisce con frequenza almeno trimestrale nell'ambito della sessione Piano d'Impresa e Sostenibilità (ESG). Ha inoltre il compito di indirizzare la coerenza dello sviluppo tecnologico, con specifico riferimento all'artificial intelligence/machine learning, con i principi etici del Gruppo.
Cabina di Regia ESG	La Cabina di Regia ESG è presieduta dall'Area CFO e dalla Direzione Strategic Support e si avvale dei Sustainability Manager, individuati in ciascuna Area di Governo e Divisione, che garantiscono una supervisione complessiva ed integrata delle iniziative ESG per il perimetro di competenza e contribuiscono alla proposizione strategica del Gruppo su queste tematiche. È stata introdotta nell'ambito del Programma ISP4ESG ed è attiva da ottobre 2020. La Cabina di Regia ESG supporta il Comitato di Direzione – Sessione Piano di Impresa e Sostenibilità (ESG) – nella proposizione strategica afferente alle tematiche ESG; esercita il coordinamento operativo per l'attuazione delle iniziative ESG di maggior rilievo e valuta l'opportunità e la solidità delle nuove iniziative in tale ambito.

Intesa Sanpaolo si è dotata a fine 2021 di una Politica per la gestione del dialogo con gli investitori in coerenza con il codice di Corporate Governance e con le recenti disposizioni di vigilanza bancaria sul governo societario. L'iniziativa si pone anche in linea con i principi guida della normativa europea sull'incoraggiamento dell'impegno a lungo termine degli azionisti delle società quotate in mercati regolamentati (Direttiva SHR-II) e, in particolare, degli investitori istituzionali e gestori di attivi. L'obiettivo principale della Politica è definire i principi che regolano specificatamente il dialogo del Consiglio di Amministrazione della Banca con gli investitori (intendendo come tali gli investitori, anche potenziali, diversi dalle persone fisiche e, nel caso di persone fisiche, i soli titolari di azioni Intesa Sanpaolo) e i consulenti di voto (proxy advisor).

In particolare, la Politica regola:

- le modalità con cui gli investitori e i consulenti di voto possono presentare alla Società una richiesta di dialogo, ovvero con cui la Società può proporre a uno o più di tali soggetti di partecipare a un dialogo;
- le modalità e i criteri con cui la Società valuta la propria disponibilità a un dialogo diretto tra i componenti del Consiglio di Amministrazione e gli investitori e i consulenti di voto;
- il processo di gestione interno delle richieste presentate, ivi comprese le modalità di rendicontazione al Consiglio di Amministrazione e di elaborazione e comunicazione del riscontro ai soggetti interessati.

La Politica regola anche le responsabilità che fanno capo agli Organi sociali e alle Strutture interne a supporto della gestione del dialogo. Il Consiglio di Amministrazione, a settembre 2022, nell'ambito dell'annuale valutazione, ha ritenuto la Politica efficace e adeguata.

ANDAMENTO DEL TITOLO INTESA SANPAOLO

La quotazione dell'azione ordinaria Intesa Sanpaolo nel 2022 ha registrato una dinamica correlata a quella degli indici relativi al settore bancario, con una tendenza al rialzo fino alla prima decade di febbraio, quando è stato raggiunto il punto di massimo, seguita da un marcato calo fino ai primi di marzo, un successivo andamento fluttuante fino alla fine del terzo trimestre, nel corso del quale è stato raggiunto il punto di minimo a metà luglio, e una ripresa nell'ultimo trimestre, chiudendo l'anno in diminuzione dell'8,6% rispetto a fine 2021. La capitalizzazione di Intesa Sanpaolo è scesa a 39,5 miliardi di euro a fine dicembre 2022 da 44,2 miliardi a fine 2021.

ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

Le Assemblee degli azionisti costituiscono per Intesa Sanpaolo il punto conclusivo di un percorso di preparazione delle decisioni più significative di indirizzo della gestione, affidate all'espressione della volontà degli azionisti, con le modalità e sugli argomenti ad essi riservati dalla legge e dallo Statuto.

Intesa Sanpaolo da sempre si prefigge di agevolare la più ampia partecipazione alle Assemblee e di garantire il miglior livello qualitativo delle informazioni offerte, al fine di valorizzare adeguatamente l'evento assembleare. L'Assemblea è convocata dal Consiglio di Amministrazione ogniqualvolta esso lo ritenga opportuno, ovvero su richiesta di tanti Soci che rappresentino almeno il ventesimo del capitale sociale.

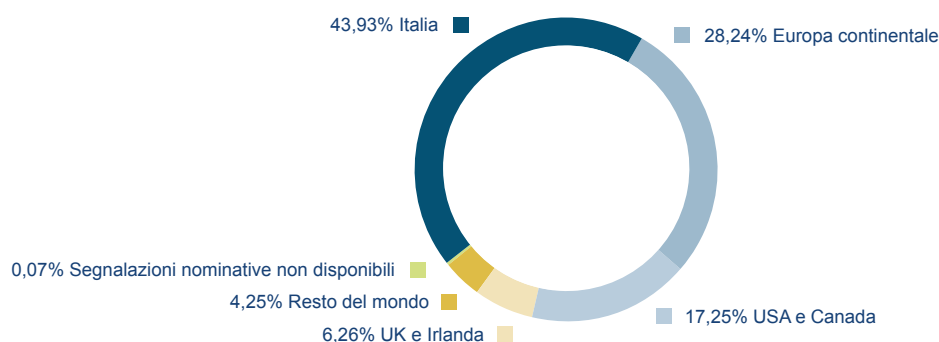
L'Assemblea, previa comunicazione al Presidente del Consiglio di Amministrazione, può inoltre essere convocata dal Comitato per il Controllo sulla Gestione, ove risulti necessario per l'esercizio delle relative funzioni.

Durante l'esercizio 2022 l'Assemblea si è riunita il 29 aprile in sede ordinaria e straordinaria.

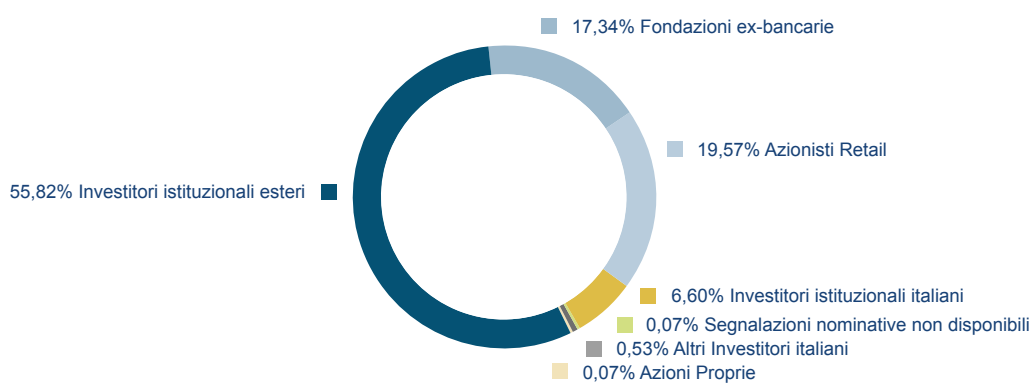
DIRITTO DI INTERVENTO E DI VOTO

Ogni azione attribuisce il diritto di intervento e di voto nelle Assemblee ordinarie e straordinarie (ogni azione ha diritto a un voto).

COMPOSIZIONE AZIONARIATO PER AREA GEOGRAFICA



COMPOSIZIONE AZIONARIATO PER TIPOLOGIA AZIONISTI



RELAZIONI CON GLI AZIONISTI E LA COMUNITÀ FINANZIARIA

Nella relazione con il mercato Intesa Sanpaolo ispira la propria attività a una precisa condotta di apertura, in particolare per quanto riguarda i risultati di bilancio e periodici, nonché le strategie del Gruppo, anche tramite incontri con la comunità finanziaria nazionale e internazionale, nel quadro di un dialogo con il mercato fondato su una prassi di corretta e tempestiva comunicazione.

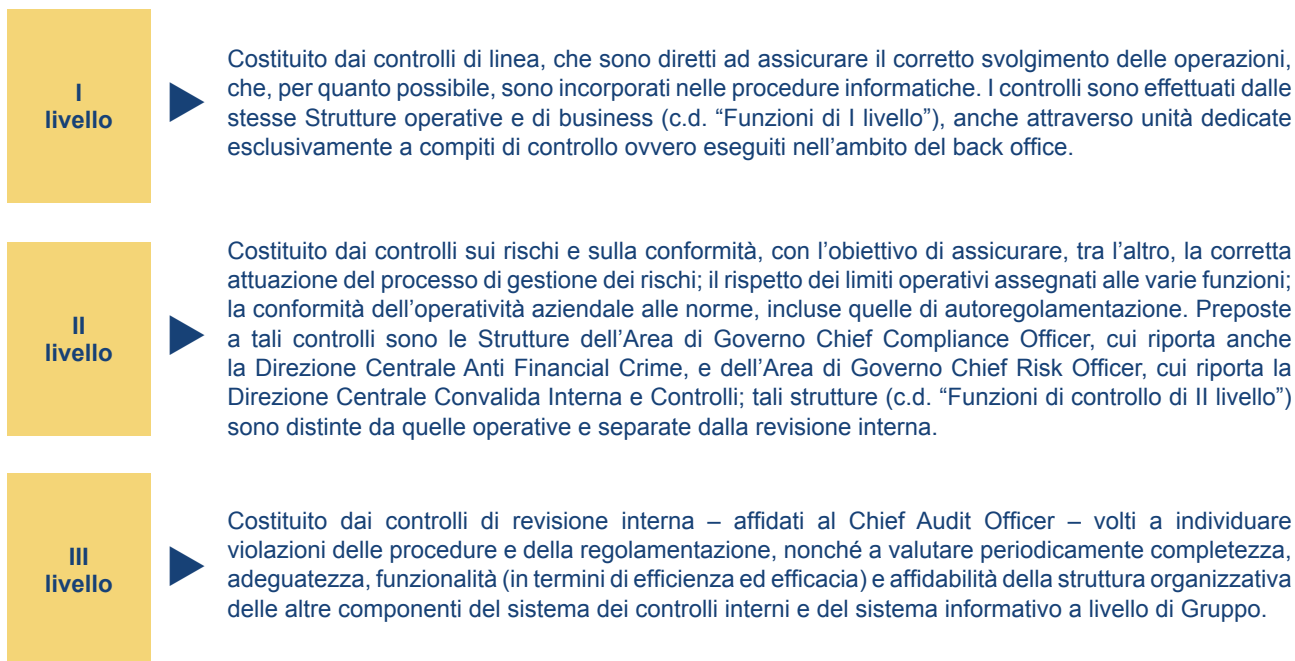
Nel corso del 2022, la comunicazione con la comunità finanziaria si è incentrata sui messaggi chiave del Piano di Impresa 2022-2025, tra i quali lo status di Banca Zero-NPL, il rafforzamento della leadership ESG, una solida patrimonializzazione e una creazione di valore crescente e sostenibile. Per garantire la parità di accesso, anche nel 2022, le informazioni sono state rese disponibili in modo tempestivo, agevole e non oneroso tramite una pluralità di canali, come Internet e conference call con numero verde gratuito. La sezione Investor Relations del sito Internet [\[i\]](#) propone contenuti articolati e aggiornamenti tematici per rendere sempre disponibile agli Stakeholder un'informazione ampia e sistematica.

Al fine di contribuire alla creazione di valore sostenibile nel tempo, si sono svolti regolari e frequenti incontri con la comunità finanziaria che hanno consolidato rapporti duraturi e fiduciosi. Particolare attenzione è stata inoltre riservata agli investitori ESG con incontri dedicati. Nel corso del 2022 ESG & Sustainability ha promosso specifiche iniziative, tra cui il riscontro a 20 assessment provenienti da società specializzate e investitori, oltre a numerose risposte a richieste di engagement e questionari su temi ESG e climate change e un'attività di 44 incontri con 67 soggetti diversi tra investitori e analisti focalizzati sulla sostenibilità, anche in collaborazione con Investor Relations e Investor Coverage.

IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

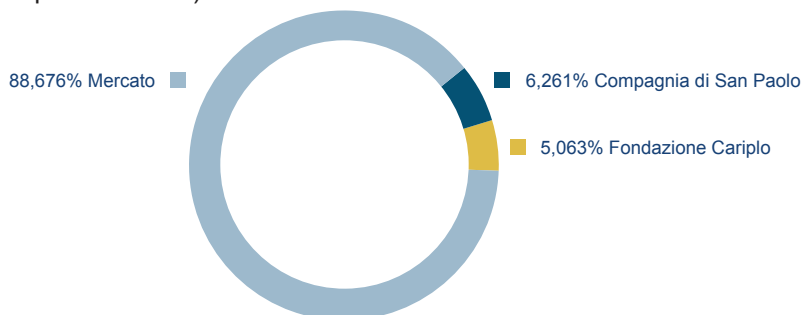
La Banca, per garantire una sana e prudente gestione, che coniughi la redditività dell'impresa con un'assunzione dei rischi consapevole e con condotte operative improntate a correttezza, ha adottato il Regolamento del Sistema dei Controlli Interni Integrato.

Il sistema dei controlli interni è stato disegnato in modo da realizzare un presidio costante per l'identificazione, il governo e il controllo dei rischi connessi alle attività svolte ed è basato su tre livelli:



AZIONARIATO

Il capitale sociale di Intesa Sanpaolo è pari a Euro 10.368.870.930,08, diviso in n. 18.988.803.160 azioni ordinarie. Alla data del 22 dicembre 2022 l'azionariato di Intesa Sanpaolo risulta così composto (titolari di quote con diritti di voto superiori al 3%*):



(*) Azionisti a titolo di gestione del risparmio potrebbero avere chiesto l'esenzione dalla segnalazione fino al superamento della soglia del 5%. BlackRock Inc. ha segnalato con Modello 120 A in data 9 dicembre 2020 una partecipazione pari al 5,005% del capitale sociale di Intesa Sanpaolo nonché con Modello 120 B in data 4 dicembre 2020 una partecipazione aggregata pari al 5,066% e non ha comunicato aggiornamenti di tali quote a seguito delle successive variazioni intervenute nel numero di azioni in cui è suddiviso il capitale sociale di Intesa Sanpaolo.

La normativa italiana (art. 120 del Testo unico della finanza) prevede l'obbligo di comunicazione alla società partecipata e alla Consob del superamento della soglia del 3% del capitale avente diritto di voto detenuto in una società quotata, nonché (art. 19 del Testo unico bancario) l'autorizzazione preventiva della Banca d'Italia all'acquisizione di partecipazione rilevante in una banca o che comporti la possibilità di esercitare un'influenza notevole sulla banca stessa ovvero all'acquisizione di partecipazione che attribuisca una quota dei diritti di voto o del capitale almeno pari al 10%.

Di seguito si fornisce la stima della composizione dell'azionariato per area geografica e per tipologia azionisti, sulla base delle segnalazioni nominative dei percettori della distribuzione agli azionisti del dividendo nonché di parte della Riserva sovrapprezzo come effettuate dagli intermediari (data stacco 23 maggio 2022).

o degli obblighi in materia di remunerazione e incentivazione, nonché in caso di comportamenti non conformi alle disposizioni di legge, regolamenti, statutarie o a eventuali codici etici o di condotta da cui è derivata una “perdita significativa” per la Banca o per la clientela.

Nel Sistema Incentivante la prospettiva ESG continua a ricoprire centrale importanza tramite la previsione di uno specifico e articolato KPI. Detto KPI – presente dal 2021 e che rappresenta un’evoluzione rispetto al precedente KPI trasversale “Diversity & Inclusion” – è stato assegnato nelle schede obiettivo 2022 al CEO e a circa 3.000 manager del Gruppo (perimetro Italia ed estero), in coerenza con l’impegno sempre crescente della Banca nella sostenibilità sociale, culturale e ambientale e con l’obiettivo di creare valore di lungo periodo per le sue persone, i suoi clienti, la comunità e l’ambiente.

Inoltre, la previsione del KPI è in linea con l’attenzione sempre più rilevante su tali temi da parte di Regulatori, Proxy Advisor, Azionisti e Stakeholder del Gruppo.

Il KPI ESG (peso 15%) è valutato in base a specifici driver.

In particolare, per il CEO:

- Presenza di Intesa Sanpaolo negli indici di sostenibilità di società specializzate (n° presenze);
- Raggiungimento degli impegni sull’equità di genere: i) nelle assunzioni annuali; ii) nei bacini di candidati per prima nomina in ruoli manageriali;
- Iniziative di Gruppo in ambito ESG:
 - sostegno alla green economy e all’economia circolare: i) incremento YoY dei Volumi di Impieghi della Clientela relativi ai prodotti ESG (Sustainability Linked Loans, Green/Transition Loans, Circular Economy Loans e Mutui Green); ii) riduzione delle esposizioni sui settori a rischio ESG;
 - crescita dei Sustainable Investments attraverso l’incremento delle masse dei prodotti ESG gestiti;
 - programma Giovani e Lavoro;
 - valorizzazione del patrimonio artistico e culturale del Gruppo.

Per la restante popolazione la valutazione del KPI ESG avviene:

- sia a livello di Gruppo, per riconoscere l’impegno complessivo della Banca in termini di presenza di Intesa Sanpaolo in indici di sostenibilità di società specializzate;
- sia a livello di Area di Governo/Divisione, in modo da valorizzare gli ambiti di azione delle singole strutture. In particolare, sono valutati progetti/azioni specifiche in ambito ESG, nonché il raggiungimento degli impegni sull’equità di genere declinati in linea con i Principi in materia di Diversity & Inclusion del Gruppo.

La componente ESG è stata altresì ricompresa nei due nuovi Piani di Incentivazione a lungo termine lanciati in concomitanza con il nuovo Piano d’Impresa 2022-2025.

In particolare, il PSP destinato al Management – circa 3.100 beneficiari (inclusi il Consigliere Delegato e CEO, i restanti Risk Taker Apicali di Gruppo e gli altri Risk Taker di Gruppo) – e basato su azioni riconosciute a termine a fronte del raggiungimento di specifici obiettivi di performance, prevede un KPI composito che, in logica di sostenibilità, agisce come eventuale demoltiplicatore, riducendo del 10/20% il numero di dette azioni, in funzione del grado di raggiungimento. Il KPI è costituito da un sub-KPI per ciascuno dei 3 fattori in cui si articola ESG individuato nel Piano d’Impresa, ovvero:

- Environmental: nuovo credito per la green/circular economy e la transizione ecologica con particolare focus sul supporto della transizione di Corporate/PMI (peso 40%);
- Social: numero di persone che abbiano completato con successo i percorsi di re-skilling e up-skilling con ricollocazione nel caso dei primi sui job di atterraggio (peso 40%);
- Governance: percentuale di donne in nuove nomine per posizioni senior, i.e. -1 e -2 livelli organizzativi sotto il CEO (peso 20%).

Invece, per tutti i Professional del perimetro Italia è stato avviato il Piano LECOIP 3.0 (hanno aderito al Piano 45.629 persone – circa 63% degli aventi diritto) basato su Certificate aventi come sottostante azioni Intesa Sanpaolo che riconosce un rendimento minimo (del 4%) del capitale inizialmente assegnato a fronte del raggiungimento da parte del Gruppo del medesimo KPI composito ESG del Piano PSP. In caso di mancato raggiungimento dell’indicatore, l’ammontare che sarebbe stato riconosciuto ai dipendenti sarà investito dalla Banca in progetti ESG che contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi ESG in questione.

Allo scopo di favorire la migliore conoscenza del contesto aziendale e normativo di riferimento e della relativa evoluzione, è a disposizione dei Consiglieri mediante una piattaforma informatica dedicata, regolarmente aggiornata, una raccolta dei documenti di governance, dei riferimenti normativi, della principale corrispondenza con le Autorità di vigilanza, delle situazioni contabili e ulteriore documentazione utile allo svolgimento delle proprie funzioni.

Il Consiglio di Amministrazione riceve periodicamente dalle funzioni aziendali di controllo informative sull'attività svolta, che illustrano le verifiche effettuate, i risultati emersi, i punti di debolezza rilevati e le proposte degli interventi da adottare per la loro rimozione nell'ambito delle diverse aree aziendali. Tali relazioni comprendono anche le tematiche relative all'anticorruzione.

Diversi Consiglieri hanno inoltre cariche nei Consigli di Amministrazione di primarie Università italiane, nonché nei Consigli di fondazioni ed enti del Terzo Settore, attivi nei campi dell'arte e della cultura, della salute, del sostegno alla povertà e dell'economia circolare, del sostegno alle politiche in materia di nutrizione. Inoltre, un Consigliere di amministrazione, nonché Presidente del Comitato Rischi e Sostenibilità, riveste la medesima carica di presidente del Comitato Rischi e Sostenibilità in altre due società quotate.

REMUNERAZIONI

Un'informativa completa, sia qualitativa sia quantitativa, viene fornita nella Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti (di seguito anche Politiche), disponibile sul sito internet [1].

Gli organi principali che vigilano sulle Politiche sono:

- il Consiglio di Amministrazione (19 membri di cui 14 indipendenti, 1 esecutivo e 5 eletti dalla minoranza) che elabora, sottopone all'Assemblea dei soci e riesamina con periodicità almeno annuale le Politiche;
- il Comitato Remunerazioni (5 membri di cui 3 indipendenti) che ha funzioni istruttorie, propositive e consultive in materia di compensi e sistemi di remunerazione e incentivazione supporta il Consiglio di Amministrazione in tutte le attività concernenti le remunerazioni.

Il Consiglio di Amministrazione, acquisita la relazione predisposta dal Comitato Remunerazioni, delibera in merito alle Politiche al fine di presentarle all'Assemblea che ha la responsabilità finale per la loro approvazione. Le Politiche 2022 sono state definite tenendo conto degli esiti della votazione dell'Assemblea avvenuta il 29 aprile 2022 e hanno ottenuto un significativo gradimento con voti favorevoli pari all'86% del capitale rappresentato in Assemblea.

Nel corso del 2022, il Comitato Remunerazioni si è avvalso di una primaria società di consulenza indipendente esterna nell'ambito di specifici temi riguardanti la popolazione Apicale.

Lo Statuto della Banca prevede che ai componenti del Consiglio di Amministrazione spetti, oltre al rimborso delle spese sostenute per ragione del loro ufficio, un compenso determinato dall'Assemblea all'atto della loro nomina in misura fissa per l'intero periodo di carica. L'Assemblea stabilisce anche il compenso additivo della carica di Presidente e Vicepresidente. Lo Statuto prevede che l'Assemblea determini, all'atto della nomina del Comitato per il Controllo sulla Gestione e per l'intero periodo della carica, un compenso specifico per i Consiglieri di Amministrazione che compongono questo Comitato, in ugual misura per ciascun Consigliere, ma con un'apposita maggiorazione per il Presidente.

A norma di Statuto, al Consigliere Delegato compete anche una remunerazione fissa e variabile collegata al ruolo di Direttore Generale, determinata dal Consiglio di Amministrazione in coerenza con le Politiche approvate dall'Assemblea.

Come previsto dalle Disposizioni di Vigilanza, l'Assemblea ha deliberato da diversi anni l'innalzamento dell'incidenza della remunerazione variabile sulla remunerazione fissa fino a un massimo di 2:1 per i Risk Taker di Gruppo, ivi incluso il Consigliere Delegato e Direttore Generale.

La componente variabile della remunerazione, legata al raggiungimento di specifici obiettivi di performance collegati alla creazione di valore per gli azionisti e corretti per i rischi assunti, è composta dal Sistema Incentivante annuale legato al sistema di valutazione Managers' Performance Accountability e dal Piano di Incentivazione a lungo termine 2022–2025 Performance Share Plan (PSP). In coerenza con quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza e dalle Politiche, tali componenti variabili sono soggette a differimento e in parte assegnate in azioni sottoposte a periodi di holding successivi al periodo di vesting.

Nell'ambito del Sistema Incentivante annuale, se il premio maturato dal CEO è pari o inferiore al 100% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 55% in azioni e per la restante quota in contanti; invece, se il premio maturato è superiore al 100% della remunerazione fissa, la corresponsione avviene per il 60% in azioni e per il 40% in contanti. Inoltre, l'erogazione del 60% del premio è sottoposta al differimento in 5 anni. La corresponsione delle quote differite è subordinata alla verifica, anno per anno, delle condizioni di malus. Infine, l'azienda si riserva di attivare meccanismi di claw-back sui premi già corrisposti nei 5 anni successivi al pagamento degli stessi, in caso di provvedimenti disciplinari previsti a fronte di comportamenti fraudolenti o di colpa grave, in caso violazioni degli obblighi imposti ai sensi dell'articolo 26 e 53, commi 4 e ss., del TUB

indicazioni del Piano di Impresa 2022-2025, nel corso del 2022 sono state valorizzate e incrementate le responsabilità già assegnate al Comitato Rischi, con conseguente modifica della denominazione del Comitato in “Comitato Rischi e Sostenibilità”.

Tutti i Comitati consiliari sono composti da cinque Consiglieri di Amministrazione non esecutivi in maggioranza indipendenti, ad eccezione del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate, che risulta integralmente composto da Consiglieri indipendenti. Tutti i Comitati sono presieduti da consiglieri indipendenti.

COMPETENZE E DIVERSITY DEGLI ORGANI DI GESTIONE E CONTROLLO

In base allo Statuto di Intesa Sanpaolo, il Consiglio adotta le misure necessarie ad assicurare che ciascun Consigliere e il Consiglio nel suo complesso risultino costantemente adeguati per grado di diversificazione, anche in termini di esperienza, età, genere e proiezione internazionale, oltre che per competenza, correttezza, reputazione, autonomia di giudizio e dedizione di tempo.

Nel documento sulla composizione quali-quantitativa del Consiglio di Amministrazione pubblicato sul sito internet della Banca nel mese di marzo 2022 è stato richiesto agli azionisti, in previsione del rinnovo degli Organi avvenuto con l'Assemblea ordinaria del 29 aprile 2022, di assicurare nell'ambito del nuovo Consiglio di Amministrazione la più ampia diversità di genere, in presenza di adeguate professionalità, e la diversificazione tra le fasce di età degli amministratori, oltre che un articolato livello di conoscenze ed esperienze.

Con particolare riferimento all'adeguatezza e diversità dei profili professionali richiesti, nel documento citato è stata delineata in una “Skills Directory”, l'insieme di esperienze, conoscenze e competenze, molto buone o distintive – con una diffusione molto ampia, mediamente ampia o contenuta – considerate opportune per conseguire la composizione qualitativa ottimale complessiva del Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo per il mandato 2022-2024. Le competenze e le conoscenze hanno successivamente trovato rafforzamento e integrazione sulla base dei programmi di inserimento nonché dell'articolato piano di induction dedicato sia ai consiglieri di nuova nomina (onboarding) sia all'intero Consiglio.

Per approfondimenti rispetto alle competenze presenti nel Consiglio, dichiarate dai singoli consiglieri in occasione dell'accettazione della candidatura, si rimanda alla Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari (pag. 15).

Al genere meno rappresentato è riservata almeno la quota di due quinti dei componenti complessivi (8 componenti su 19), in linea con la normativa ad oggi applicabile in materia di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate. Nell'attuale struttura del Consiglio, inoltre, il genere femminile è rappresentato nell'ambito di tutti i Comitati consiliari, raggiunge l'80% dei componenti del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate ed esprime la presidenza del Comitato Rischi e Sostenibilità e del Comitato Nomine.

Il Consiglio di Amministrazione ha valutato la propria composizione come adeguata, anche in termini di diversity, e idonea a consentire una composizione dei Comitati consiliari correttamente bilanciata.

Nella designazione degli esponenti delle società controllate, il Consiglio di Amministrazione opera secondo politiche e principi omogenei a livello di Gruppo e, nel rispetto della normativa e delle best practice applicabili a ciascuna controllata, attribuisce specifica rilevanza al grado di diversificazione, anche in termini di età, genere, anzianità di carica, provenienza geografica e proiezione internazionale. Nel definire la composizione degli Organi viene ricercato il mix di profili personali e professionali più adeguato ed efficace in rapporto – per ciascuna controllata – a natura, articolazione delle attività e rischi assunti. Si tiene conto a tal fine delle eventuali indicazioni formulate dall'Organo amministrativo delle singole controllate in sede di autovalutazione annuale.

AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEI CONSIGLIERI

Il Consiglio di Amministrazione, con il supporto del Comitato Nomine, assicura l'attuazione di programmi di inserimento e piani di formazione dei componenti del Consiglio stesso. In quest'ambito, su indicazione del Presidente, si provvede a organizzare e a promuovere la partecipazione degli Amministratori a iniziative finalizzate ad accrescere la conoscenza dei settori di attività della Banca e delle società del Gruppo, delle dinamiche aziendali e della loro evoluzione, dei principi di corretta gestione dei rischi, nonché del quadro normativo e autoregolamentare di riferimento, come pure a incontri, anche informali, tesi all'approfondimento di questioni strategiche.

Nel corso del 2022 sono state svolte 11 sessioni di onboarding a favore dei Consiglieri di nuova nomina e 8 sessioni di induction per tutti i Consiglieri (di cui 3 a favore del Consiglio uscente). Le sessioni di formazione hanno riguardato tra l'altro le seguenti tematiche: overview su ESG scoring e impatto dell'ESG scoring sulle Strategie Creditizie, novità sulla Dichiarazione Consolidata Non Finanziaria relativa alla Tassonomia EU, aggiornamento sui principali progetti ESG di Gruppo, framework ESG in materia di servizi di investimento, evoluzione dei temi ESG e delle tematiche di sostenibilità, contrasto alla corruzione, Piano di Impresa 2022-2025. In particolare, tutti i 18 Consiglieri non esecutivi hanno partecipato alla sessione di induction relativa al contrasto della corruzione, della durata di due ore.

Struttura di governance

Struttura di governance	pag. 44
Il Consiglio di Amministrazione	pag. 44
Remunerazioni	pag. 46
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	pag. 48
Azionariato	pag. 48
Governance della Sostenibilità	pag. 51
Formazione e diffusione della cultura in ambito ESG	pag. 54
Attuazione e governo del Codice Etico	pag. 56
Gestione dei rischi sociali, ambientali e di governance	pag. 58
Presidio dei rischi ESG e reputazionali	pag. 62

Intesa Sanpaolo adotta il modello di amministrazione e controllo monistico nel quale le funzioni di amministrazione e di controllo sono esercitate rispettivamente dal Consiglio di Amministrazione e dal Comitato per il Controllo sulla Gestione, costituito al suo interno, entrambi nominati dall'Assemblea.

Sul sistema di corporate governance e sulle remunerazioni sono fornite dettagliate informazioni, inclusi riferimenti alla diversity nell'ambito del Consiglio di Amministrazione, rispettivamente nella "Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari" e nella "Relazione sulla politica in materia di remunerazione e sui compensi corrisposti" pubblicate sul sito internet della Banca, alle quali si rinvia. In particolare, nella "Relazione su Governo Societario e Assetti Proprietari" sono specificamente rappresentati il modello di attribuzioni e responsabilità degli Organi sui rischi ESG ed i profili di diversity della composizione degli Organi stessi.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Al Consiglio di Amministrazione spetta la gestione dell'impresa e può dunque compiere tutte le operazioni necessarie, utili o comunque opportune per il raggiungimento dell'oggetto sociale, sia di natura ordinaria che straordinaria. Esso esercita le funzioni di indirizzo e di supervisione strategica della Società e delibera tutti i più rilevanti atti aziendali.

Il Consigliere Delegato e CEO è Capo dell'Esecutivo e Direttore Generale e sovrintende alla gestione aziendale nell'ambito dei poteri attribuitigli, in conformità con gli indirizzi generali programmatici e strategici determinati dal Consiglio. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione sovrintende ai lavori del Consiglio, ne organizza e dirige l'attività e svolge tutti i compiti previsti dalla normativa di vigilanza e dallo Statuto. Ha un ruolo non esecutivo e non svolge, neppure di fatto, funzioni gestionali.

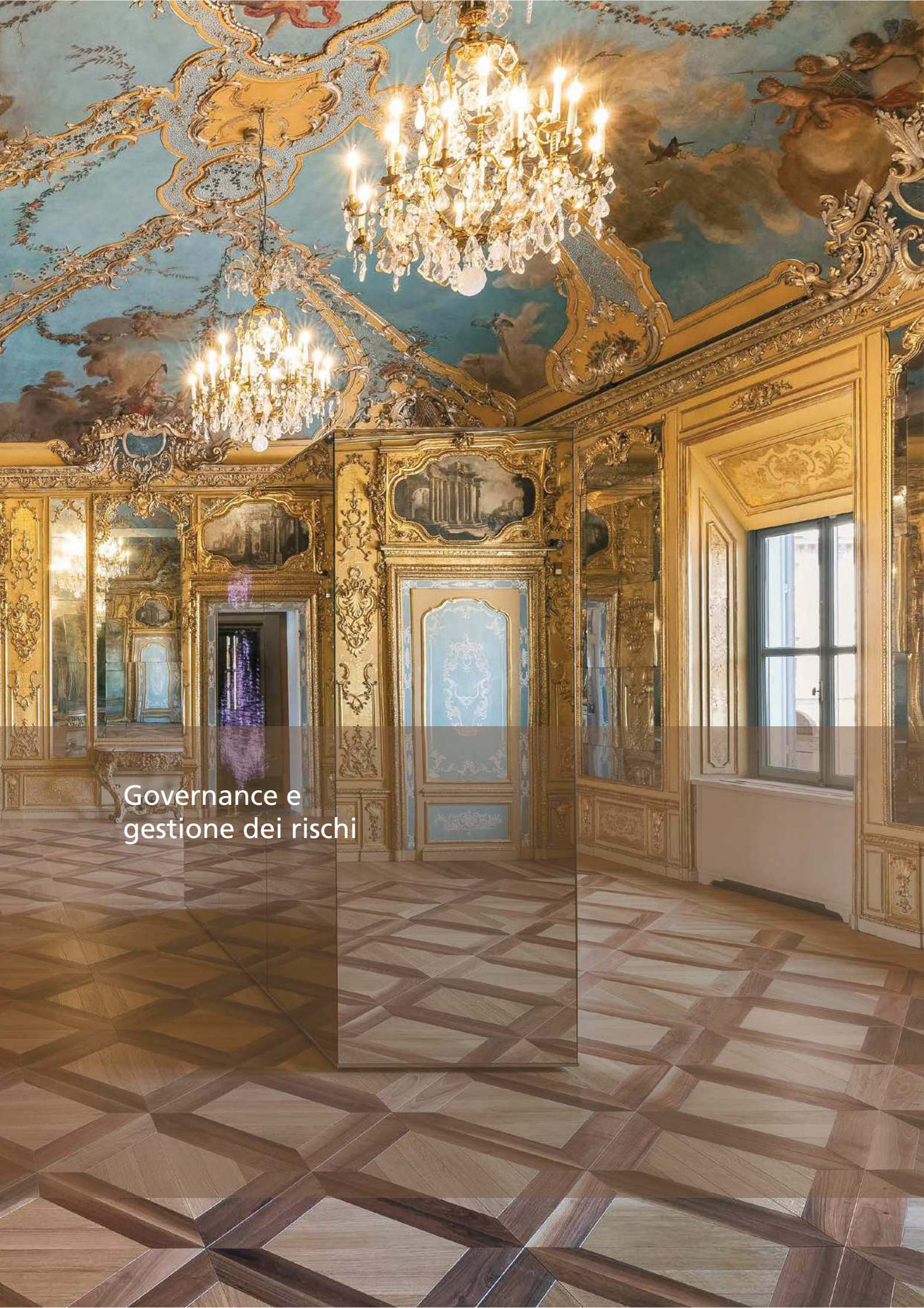
Nell'ambito del Consiglio è costituito il Comitato per il Controllo sulla Gestione, di nomina assembleare, che è composto da cinque consiglieri di amministrazione indipendenti ai sensi di Statuto ed esercita le funzioni di controllo anche in qualità di comitato per il controllo interno e la revisione contabile (di cui al D. Lgs. n. 39/2010). L'Assemblea ordinaria del 29 aprile 2022 ha determinato in 19 il numero dei componenti il Consiglio di Amministrazione, provvedendo alla nomina degli amministratori per il mandato triennale sulla base delle liste presentate dai soci.

Tutti i consiglieri sono non esecutivi, ad eccezione del Consigliere Delegato e CEO; 14 consiglieri sono indipendenti. Le minoranze azionarie sono adeguatamente rappresentate (5 componenti) e presenti in tutti i Comitati consiliari con attribuzione della presidenza del Comitato per il Controllo sulla Gestione e del Comitato per le operazioni con parti correlate. I Consiglieri sono in possesso dei requisiti di idoneità alla carica richiesti dalla normativa di riferimento e dalle disposizioni statutarie.

Nell'ambito del Consiglio di Amministrazione sono costituiti quattro Comitati, i cui membri sono nominati dal Consiglio stesso tra i suoi componenti, con compiti istruttori, consultivi e propositivi:

- Comitato Nomine;
- Comitato Remunerazioni;
- Comitato Rischi e Sostenibilità;
- Comitato per le Operazioni con Parti Correlate.

In ragione della crescente attenzione sulle tematiche della sostenibilità, confermata anche dalle stesse



Governance e
gestione dei rischi

SDGs	Azioni 2022	Obiettivi
	<p>La lotta alla corruzione (vedi pag. 93)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Le Linee Guida in materia di anticorruzione, aggiornate dal Consiglio di Amministrazione a marzo 2020, definiscono l'impegno del Gruppo nel rispettare le disposizioni normative volte a contrastare la corruzione in ogni sua forma. ◦ Il 21 aprile 2022 il Consiglio di Amministrazione di Intesa Sanpaolo ha approvato l'aggiornamento delle Linee Guida Anticorruzione di Gruppo al fine di prevedere la non applicazione delle condizioni di mercato in caso di iniziative con finalità sociali e/o culturali, disponendo per tali fattispecie principi di comportamento e di controllo analoghi a quelli declinati per le beneficenze. È inoltre 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 cessione dei crediti deteriorati, partecipazioni finanziarie, gestione del patrimonio immobiliare e reclutamento e selezione delle persone in ruoli dirigenziali. ◦ Ottenuto il rinnovo della certificazione UNI ISO 37001:2016 Anti-bribery management systems, con ampliamento del perimetro che comprende Intesa Sanpaolo - incluse le filiali estere - le entità bancarie e le principali realtà finanziarie e assicurative. ◦ In Intesa Sanpaolo la formazione su anticorruzione e antiriciclaggio è obbligatoria e segue cicli pluriennali, anche secondo le prescrizioni locali. Nel 2022 sono state formate 74.539 persone del Gruppo (78,5% del totale) per un totale di 297.227 ore erogate. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Continua verifica di coerenza della normativa interna rispetto alle Linee Guida in materia di anticorruzione e all'Antibribery Management System.
	<p>Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (vedi pag. 31)</p> <p>Intesa Sanpaolo aderisce a numerose iniziative/partnership che supportano e contribuiscono al raggiungimento degli SDGs e collegate alle tematiche rilevanti per la strategia del Gruppo e i suoi stakeholder. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "Adesione volontaria ad iniziative nazionali e internazionali, partnership e strategie per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite" (vedi pag. 31).</p>	

SDGs	Azioni 2022	Obiettivi
	<p>Strategia per il contrasto al cambiamento climatico (vedi pag. 224)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Emissioni finanziate: a febbraio 2022 sono stati presentati i target intermedi di riduzione per il 2030, allineati a Net-Zero, nei settori Oil&Gas, Power Generation, Automotive ed estrazione del carbone, che rappresentavano più del 60% delle emissioni finanziate del portafoglio delle aziende non finanziarie nei settori indicati dalla NZBA. ◦ Ad ottobre 2022, Eurizon Capital SGR, Fideuram Asset Management SGR, Fideuram Asset Management Ireland e il Gruppo assicurativo Intesa Sanpaolo Vita hanno pubblicato i loro primi obiettivi intermedi. ◦ Il Gruppo ha redatto il suo primo piano di transizione, nel rispetto dei requisiti della NZBA e seguendo le indicazioni del GFANZ (Glasgow Financial Alliance for Net Zero); il piano di transizione e il primo monitoraggio dei target inclusi nel Piano e relativi a NZBA sono disponibili nel TCFD Report. <p>Piani per la riduzione delle proprie emissioni (vedi pag. 226)</p> <p>Risultati ottenuti nel 2022 relativamente al Climate Change Action Plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ a fronte di un obiettivo di riduzione al 2022 delle emissioni assolute riconducibili ai consumi energetici (diretti ed indiretti con baseline 2012) del 36%, si è raggiunta una riduzione del 42%; ◦ l'obiettivo di acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile pari all'89% entro la fine del 2022 è stato raggiunto (91% di energia elettrica rinnovabile acquistata sul totale dell'energia elettrica acquistata); ◦ l'obiettivo di mantenimento dei livelli di produzione di energia elettrica da fotovoltaico, tenuto conto dei vincoli e delle caratteristiche del patrimonio immobiliare, oltre i 1.000 MWh annui è stato conseguito: nel 2022 l'autoproduzione del Gruppo Intesa Sanpaolo è stata pari a 1.344 MWh. ◦ Inoltre, a livello globale, le emissioni di gas ad effetto serra di Scope1 + Scope2 risultano in diminuzione del 6%. <p>Presidio dei rischi ESG e reputazionali (vedi pag. 62)</p> <p>Nell'ambito del framework di risk management, il governo dei fattori di rischio ESG è declinato nell'ambito delle diverse categorie di rischio primario (rischio di credito, rischio di mercato, rischio di liquidità, rischi operativi e rischi reputazionali) e si sviluppa in stretta integrazione con il presidio dei rischi reputazionali, valorizzando le interconnessioni che caratterizzano questi profili di rischio. Il rischio ESG, infatti, essendo determinato dai potenziali impatti negativi di una società o di un'attività sull'ambiente, sulle persone e sulle comunità, e comprendendo inoltre i rischi connessi alla condotta aziendale (corporate governance), può avere ripercussioni sulla redditività, sul profilo reputazionale, sulla qualità del credito e può comportare conseguenze legali.</p> <p>Transizione verso un'economia sostenibile, green e circular (vedi pag. 207)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nel 2021 e 2022 erogati ~€32mld dei €76mld di nuovo credito disponibile a supporto della green economy, circular economy e transizione ecologica in relazione al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza 2021-2026 <p>Finanziamenti per la green e circular economy (vedi pag. 209)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nel 2022 sono stati erogati ~€6,3mld in finanziamenti green e circular, pari al 7,7% sul totale del credito erogato. Tra i prodotti principali risaltano i mutui Green (erogazioni per oltre €2,6mld). ◦ Con riferimento al plafond creditizio Circular Economy, nel 2022 sono stati 420 progetti valutati e validati per un importo di €9,1mld; sono inoltre stati accordati €4,7mld in 230 transazioni (di cui €2,6mld relativi a green finance) ed erogati €3,1mld (di cui €2,2mld relativi alla green finance). ◦ Relativamente alla gamma di prodotti S-Loan dedicati alle PMI per finanziare progetti volti a migliorare il loro profilo di sostenibilità (5 linee di prodotti: S-Loan ESG, Sloan Diversity, S-Loan Climate Change; S-Loan Agribusiness e S-Loan Tourism). Nel 2022 sono stati concessi ~€2,2mld (~€3,5mld dal lancio nel luglio 2020). A marzo 2022, ISP ha vinto il Milano Finanza Banking Awards per il suo prodotto S-Loan e per la piattaforma di formazione ESG dedicata ai clienti corporate (Skills4ESG). 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Carbon neutrality per le emissioni proprie entro il 2030¹. ◦ Net Zero entro il 2050 con riferimento sia alle emissioni proprie che a quelle relative ai portafogli prestiti e investimenti, per l'asset management e per l'attività assicurativa - con l'adesione alla Net-Zero Banking Alliance (NZBA), alla Net-Zero Asset Managers Initiative (NZAMI), alla Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA) e alla Net-Zero Insurance Alliance (NZIA). ◦ Sostegno alla Green e Circular Economy e alla transizione ecologica delle aziende, per cui sono stati messi a disposizione 76 miliardi di euro di finanziamenti nell'arco del PNRR nel periodo 2021-2026 (su un totale di oltre 400 miliardi di euro per imprese e famiglie a supporto del PNRR), di cui €8mld dedicati alla circular economy. ◦ €12mld di nuovo credito Green a individui nel Piano di Impresa 2022-2025. ◦ Nuovo Own Emissions Plan per la riduzione delle emissioni dirette: <ul style="list-style-type: none"> • 100% di energia elettrica acquistata da fonte rinnovabile; • riduzione di almeno il 53% delle emissioni Scope 1 e 2 Market-Based rispetto al 2019. Le emissioni rimanenti al 2030 verranno compensate attraverso specifici progetti.

⁽¹⁾ -53% vs 2019 attraverso specifiche azioni di medio-lungo termine volte alla riduzione dei propri consumi di gas naturale, gasolio ed energia elettrica tradizionale.

SDGs	Azioni 2022	Obiettivi
	<p>Iniziative istituzionali a sostegno della comunità (vedi pag. 169)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Nel 2022 la Banca ha avviato il Progetto Sharing Energy, a contrasto della povertà energetica, per la realizzazione di Comunità Energetiche Solidali promosse da Enti del Terzo Settore. Le prime due sperimentazioni sono state realizzate dalle Fondazioni di Comunità di San Gennaro (Napoli) e di Messina. ◦ Prosegue la collaborazione con il FAI (Fondo per l'Ambiente Italiano) per l'undicesima edizione de I Luoghi del Cuore; l'iniziativa, che dal 2003 ha raccolto 9,6 milioni di voti in favore di oltre 39.000 luoghi in più di 6.500 comuni, ha visto Intesa Sanpaolo sostenere 139 progetti di restauro e valorizzazione in 19 regioni, innescando circoli virtuosi di azioni sui territori coinvolti. <p>Prodotti e servizi per la clientela Retail (vedi pag. 209)</p> <p>La Banca sostiene i progetti green della clientela Retail, tra questi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Green - Mutuo Domus: un mutuo ipotecario a condizioni agevolate per l'acquisto, la costruzione o la ristrutturazione di un immobile a uso abitativo nel territorio italiano per garantire una classe energetica elevata. Nel 2022 sono stati erogati circa 15.650 mutui green, per un corrispettivo pari a circa 2,6 miliardi di euro; ◦ progetto EeMAP (Energy efficient Mortgages Action Plan), iniziativa europea che intende creare mutui per l'efficienza energetica per incentivare la riqualificazione degli edifici e l'acquisto di proprietà altamente efficienti. <p>Credito per la rigenerazione urbana (vedi pag. 129)</p> <p>Nel 2022 la Banca ha assunto impegni per circa €616mln di nuovi finanziamenti per il sostegno agli investimenti in student housing, servizi e infrastrutture sostenibili, in aggiunta alle più importanti iniziative di rigenerazione urbana in corso in Italia.</p>	
	<p>Circular Economy (vedi pag. 212)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Prosegue la collaborazione con la Fondazione Ellen MacArthur, di cui Intesa Sanpaolo è Strategic Partner, attraverso un rinnovato accordo triennale 2022-2024. ◦ L'impegno di Intesa Sanpaolo nel ridefinire le strategie d'impresa in chiave innovativa, assicurando il supporto finanziario per gli investimenti a sostegno del ridisegno del sistema industriale è stato confermato come obiettivo strategico all'interno del Piano Industriale 2022-2025. ◦ La Banca ha messo a disposizione €8mld di linee di credito per l'economia circolare: nel corso del 2022 sono stati valutati 420 progetti valutati per un importo di €9,1mld, accordati €4,7mld in 230 transazioni (di cui €2,6mld relativi a green finance) ed erogati €3,1mld (di cui €2,2mld relativi alla green finance); è stata inoltre rinnovata la partnership con Cariplo Factory per il Circular Economy Lab. <p>Gestione responsabile delle risorse (vedi pag. 230)</p> <p>Il Codice Etico, le Regole in materia ambientale ed energetica e le Regole in materia di Green Banking Procurement individuano fra le responsabilità del Gruppo l'attenta valutazione delle conseguenze della sua attività sugli ecosistemi e la riduzione della propria impronta ecologica. Per questo motivo, una gestione responsabile delle risorse risulta prioritaria per il Gruppo Intesa Sanpaolo al fine di mitigare il proprio impatto sull'ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Nuovo credito a supporto della transizione ecologica: €8mld dedicati all'economia circolare.