



Salute, sicurezza e benessere  
delle persone del Gruppo



# Salute, sicurezza e benessere delle persone del Gruppo

## I TEMI RILEVANTI

Welfare e People Care	213
Clima aziendale	217
Salute e sicurezza	218

### LA RILEVANZA DEI TEMI E I PRINCIPALI IMPATTI

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

### INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2023	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Welfare e People Care	Next Way of Working	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dopo l'estensione a circa 72.000 persone del Gruppo dei nuovi tool per la pianificazione del lavoro e per la consuntivazione delle presenze e assenze, continua il rilascio progressivo della funzionalità di prenotazione degli spazi di lavoro in coerenza con il completamento degli interventi immobiliari per l'attivazione del Next Way of Working</li> <li>▪ Nuova organizzazione del lavoro con le Organizzazioni sindacali nel mese di maggio 2023 che ha migliorato ulteriormente le misure di flessibilità in tema di orario e smart working, introducendo la settimana lavorativa di 4 giorni su base volontaria a parità di retribuzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicazione su larga scala del modello Next Way of Working (ibrido: fisico/remoto) garantendo la massima flessibilità a tutte le persone del Gruppo e rinnovando la dotazione informatica e il layout dei luoghi di lavoro</li> </ul>

## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2023	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
	Ascolto e Supporto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 3.000 accessi al servizio nel 2023</li> <li>▪ A partire dal 1° giugno il servizio di sostegno psicologico Ascolto e Supporto è stato esteso a tutte le persone delle realtà estere del Gruppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Iniziative per il benessere e la sicurezza delle persone su larga scala (es. nuovi spazi per uffici, palestre, cibo sano, sicurezza nei viaggi di lavoro)</li> </ul>
	CareLab/ #Stepbystep/ Piattaforma palestra online/ 21days/ 4Fooding	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre il 70% della popolazione (perimetro Italia e Serbia) ha finora usufruito delle opportunità di benessere offerte da CareLab</li> <li>▪ Raggiunti oltre 12.300 iscritti all'App #Stepbystep dedicata al movimento</li> <li>▪ Raggiunti oltre 9.400 iscritti alla palestra online di CareLab</li> <li>▪ Attivati complessivamente oltre 8.200 percorsi nella web app 21days, per allenare abitudini di benessere emotivo</li> <li>▪ Raggiunti oltre 5.600 iscritti alla web app 4Fooding dedicata all'alimentazione</li> </ul>	
	Energy Corner	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 58 energy corner (lounge attrezzate con spazi di relazione, cibo e bevande) finora attivati presso 21 sedi aziendali sul territorio</li> </ul>	
	Palestre aziendali	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attivate nr. 2 palestre aziendali presso la sede di Brescia e la sede di Milano in via Gioia 22</li> </ul>	
	Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre 173.000 iscritti</li> <li>▪ Oltre €5mln a sostegno di iniziative per il tempo libero, servizi alla persona, turismo, cultura e sport</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promozione del welfare</li> </ul>
	Fondo sanitario integrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 200mln di prestazioni sanitarie (in auto assicurazione e con coperture sanitarie e Long Term Care - LTC)</li> <li>▪ Circa 246.000 assistiti di cui oltre 219.000 con prestazioni sanitarie in auto-assicurazione</li> </ul>	
	Previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Circa 140.000 iscritti a tutti i Fondi di Gruppo (Contribuzione e Prestazione Definita)</li> <li>▪ Circa €10,7mld di patrimonio</li> </ul>	
Clima aziendale	Analisi di clima interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Continua a crescere l'indice di soddisfazione delle Persone del Gruppo che raggiunge il livello più alto degli ultimi dieci anni (84% nel 2023 vs 79% nel 2021 e 66% nel 2013)</li> </ul>	



## INDICATORI DI PERFORMANCE, RISULTATI CONSEGUITI E OBIETTIVI

Macrotema	Progetti/Indicatori	Azioni/Risultati 2023	Obiettivi di Piano al 2025 Valore cumulato 2022-2025
Salute e sicurezza	Infortuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sul lavoro: 183</li> <li>▪ In itinere: 383</li> <li>▪ % infortuni sul numero di persone: 0,6%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tutelare la salute e la sicurezza delle persone del Gruppo</li> </ul>
	Certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confermata la certificazione della conformità del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma ISO 45001 che copre, per il perimetro Italia, il 100% delle filiali e dei palazzi della capogruppo Intesa Sanpaolo e delle società della Divisione Insurance. Inoltre, è stata attestata anche la conformità alle linee guida ISO 45003 relative alla gestione dei rischi psicosociali.</li> </ul>	
	Formazione su salute e sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 40.978 persone partecipanti alla formazione su salute e sicurezza; 121.182 ore erogate</li> </ul>	

### POLITICHE AZIENDALI

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

## WELFARE E PEOPLE CARE

Intesa Sanpaolo ha scelto un modello di welfare aziendale che opera all'interno di un sistema integrato e include: la previdenza complementare, l'assistenza sanitaria integrativa, l'Associazione culturale, ricreativa e sportiva delle persone del Gruppo Intesa Sanpaolo (ALI), la Fondazione Intesa Sanpaolo Ente Filantropico, nonché il coordinamento del gruppo interfunzionale Disability management, le attività relative all'ambito dell'attenzione alla persona e alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e il complesso delle attività di Mobility management (si veda pag. 252). Il sistema di welfare aziendale si propone di agire sui principali elementi per il miglior equilibrio tra vita privata e professionale delle persone del Gruppo e delle loro famiglie con l'obiettivo di favorire soluzioni e progetti sostenibili e coerenti con le loro aspettative. La gestione e il monitoraggio delle attività sono seguite dalla Direzione Affari Sindacali e Politiche del Lavoro.

### PEOPLE CARE

Nel 2023 sono state ulteriormente rafforzate le iniziative di People Care per promuovere e diffondere benessere e qualità della vita delle persone, in coerenza con il Piano di Impresa 2022-2025 e con la strategia HR di Gruppo. In ascolto dei bisogni delle persone, sono stati sviluppati nuovi strumenti, servizi innovativi e iniziative diversificate per favorire il benessere a tutto tondo, in sinergia con il sostegno alla diversità e all'inclusione, con il welfare aziendale e con le nuove modalità di lavoro. È proseguita la rivisitazione degli spazi aziendali e sono stati allestiti ulteriori "Energy corner", luoghi accoglienti con offerta di cibo sano per garantire una pausa di qualità e incoraggiare l'incontro e la relazione. L'utilizzo modulare degli ambienti ha permesso di accogliere sessioni mattutine di yoga, eventi con esperti nelle diverse dimensioni del benessere e iniziative a carattere culturale e sociale. In particolare, la nuova sede di Milano in via Gioia 22 si è costituita come hub di sperimentazione di queste attività, tra le quali cineforum, teatro ed eventi. Per incentivare l'attività motoria sono state allestite due palestre aziendali, a Brescia e Milano in via Gioia 22, e sono previste ulteriori aperture in altre sedi nel corso del 2024.

In ambito estero, è stato esteso a tutte le persone del Gruppo il sostegno psicologico a cura di psicologici e psicoterapeuti di un operatore leader europeo nel settore. È attivo per 93.000 persone in 40 Paesi, gratuitamente, 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno, in forma anonima e in lingua locale. L'iniziativa è accompagnata dalla progressiva estensione all'estero anche della piattaforma "CareLab", il laboratorio per la promozione del benessere fisico, mentale ed emotivo che si articola in un'offerta strutturata di contenuti, strumenti e iniziative, digitali e in presenza, a disposizione delle persone e personalizzabile per cluster omogenei di popolazione. Ad oggi CareLab è presente, oltre che in Italia, in Serbia, in Moldavia, in Bosnia Erzegovina, in Slovenia e in Croazia. Il percorso di estensione continuerà nel corso del 2024. Sono state avviate sperimentazioni pilota con app di mercato su meditazione e mindfulness ed è stata arricchita 21days, web app che incentiva l'adozione progressiva di comportamenti virtuosi per il proprio benessere emotivo e che oggi conta 8 percorsi di allenamento, come ad esempio quelli per potenziare l'intelligenza emotiva, l'autostima, coltivare relazioni di qualità e alleviare il carico cognitivo. Per promuovere abitudini alimentari sane, la web app 4Fooding è stata ampliata con delle sezioni per consentire una maggiore comprensione degli ingredienti dei prodotti alimentari e per incentivare le persone a comporre a casa piatti unici ispirati al piatto della Salute di Harvard, che guida anche l'offerta della ristorazione aziendale. Grazie all'app #Stepbystep, che premia uno stile di vita attivo, sono state realizzate una serie di iniziative, come le speciali competizioni in passi che permettono il coinvolgimento collettivo di gruppi di persone nel raggiungimento di obiettivi ESG: trasformando i passi percorsi in azioni concrete, ciascuno ha potuto coniugare l'attenzione al proprio benessere fisico con il supporto a iniziative per la cura dell'ambiente o per aiutare le persone più fragili. CareLab continua a ospitare iniziative di apertura e attenzione al tema della disabilità, in collaborazione con Disability Management e Diversity Equity and Inclusion, ad esempio la serie di contenuti sulla dislessia nel mondo del lavoro e in età scolare, in collaborazione con AID, Associazione Italiana Dislessia. Sono proseguiti anche nel 2023 alcuni webinar nel format dialogo tra esperti, con personalità di richiamo a livello nazionale. A supporto della genitorialità, sono stati realizzati i primi percorsi interattivi per accompagnare le persone nell'esperienza genitoriale fino ai tre anni di vita dei figli. In coerenza con il percorso formativo svolto nel 2022 e rivolto ai gestori HR sull'importanza del loro ruolo per il benessere delle persone, People Care opera anche nella nuova community "Tribe HR", piattaforma di condivisione e scambio fra persone accomunate dallo stesso mestiere, al fine di diffondere una sempre maggiore consapevolezza dell'importanza del benessere e della salute mentale, elementi che, come l'inclusione, possono plasmare la cultura aziendale e mettere sempre più al centro la persona, fattore distintivo del Gruppo.

Nell'ambito di "People First", programma - disegnato in ambito Risorse Umane - che mette al centro le persone e le accompagna verso il cambiamento, da gennaio 2023 è stata lanciata l'iniziativa Be Well. Trattasi di un programma annuale di wellbeing che fa leva su uno spazio virtuale dedicato al benessere delle persone delle Banche della Divisione Internal Subsidiary Banks. Be Well mette a disposizione contenuti video ed articoli su temi di nutrizione, movimento ed equilibrio mente-corpo.

Ormai dal 2015, il Lavoro Flessibile è il modello di smart working del Gruppo Intesa Sanpaolo. Dalla fase sperimentale al consolidamento quale modalità ordinaria di prestazione dell'attività lavorativa, il Lavoro Flessibile ha coinvolto gradualmente un numero sempre crescente di strutture e persone, rivelandosi per tutto il periodo emergenziale un modello vincente, un'esperienza di successo nell'organizzazione del lavoro e un efficace strumento di intervento per garantire la continuità operativa. Al fine di rendere possibile il ricorso a questa modalità di prestazione lavorativa, Intesa Sanpaolo ha completato i processi di fornitura delle dotazioni informatiche e rivisto i processi organizzativi e tecnologici. A fine 2023 gli aderenti al Lavoro Flessibile a livello di Gruppo risultano essere oltre 74.600. Alla luce delle esperienze maturate nell'ambito del Gruppo, e in coerenza con il Piano d'Impresa 2022-2025, il 26 maggio 2023 è stato sottoscritto l'accordo che prevede ulteriori misure per quanto attiene l'organizzazione del lavoro, che vanno in un'ottica di una maggiore flessibilità: maggiore flessibilità in termini di orario lavorativo giornaliero, un plafond annuale di giorni di lavoro da casa pari a 120 (aumentabili a 140 in casi specifici), la settimana lavorativa di nove ore per quattro giorni (settimana corta) su base volontaria a parità di retribuzione, la sperimentazione dello smart working in oltre 280 filiali di Banca dei Territori e Divisione Private Banking e la sperimentazione della settimana corta per il personale di circa 40 filiali di grandi dimensioni e per quello di oltre 250 filiali di piccole dimensioni.

### NEXT WAY OF WORKING

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

Nel perimetro della Divisione International Subsidiary Banks, le Banche stanno proseguendo con le analisi per verificare l'applicabilità del progetto Next Way of Working e dei modelli di lavoro flessibile, in linea con quanto previsto dalle leggi locali e dalle linee guida di Gruppo. In particolare, nel 2023, VÚB Banka ha avviato l'analisi del framework Next way of Working e sta procedendo con la sperimentazione del 4x9 sulla Filiale Digitale. In BIB è in corso una revisione dell'utilizzo degli spazi aziendali, mentre PBZ ha esteso anche alle altre banche dell'HUB (Slovenia e Bosnia) il progetto "Smart working and Optimization of Workspace". Elementi comuni a tali iniziative sono l'identificazione di un target di giorni previsto per il lavoro da casa, la revisione del layout interno alle sedi aziendali sulla base delle nuove esigenze, oltre all'estensione del lavoro flessibile ad un maggior numero di persone.

Uno strumento innovativo adottato dal Gruppo è la Banca del Tempo, una riserva di tempo messa a disposizione dall'azienda e dalle persone del Gruppo per essere più vicini a quelle persone che si trovano, anche per brevi periodi, in situazioni di difficoltà e per dare loro la possibilità di avere del tempo in più. È anche una scommessa sulla capacità di essere generosi e solidali perché, in aggiunta alle ore messe a disposizione dall'azienda, con una dotazione iniziale di 65.000 ore, ogni persona ha la possibilità di donare alcuni dei propri permessi o ferie, che l'azienda implementa con un uguale quantitativo di tempo, fino ad un massimo di 100.000 ore complessive. Questa possibilità è stata ampliata nell'ambito del rinnovo della contrattazione di secondo livello nel 2021 prevedendo la possibilità di utilizzo anche per sostegno ai familiari e affini entro il primo grado, anziani (oltre i 75 anni di età) o non autosufficienti, e introducendo in via sperimentale per il biennio 2022-2023 un nuovo plafond per assistere il coniuge, i familiari e gli affini entro il secondo grado in occasione di interventi chirurgici. In relazione ai gravi eventi alluvionali che hanno coinvolto le Regioni Emilia Romagna, Marche e Toscana nei mesi di maggio e novembre 2023, Intesa Sanpaolo e le Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto due accordi, finalizzati a promuovere le donazioni alla Banca del Tempo per riconoscere permessi retribuiti alle persone del Gruppo che dovevano far fronte a necessità personali e familiari dovute all'alluvione e per permettere la partecipazione ad iniziative di volontariato finalizzate al sostegno delle popolazioni colpite. Il Gruppo ha messo a disposizione 4.000 ore aggiuntive totali in relazione a tali eventi e ha raddoppiato le donazioni pervenute nelle campagne di riferimento. Nel corso del 2023 sono state avviate, nell'ambito dell'iniziativa della Banca del Tempo, molteplici attività di volontariato aziendale, che hanno consentito a oltre 300 persone di prestare la propria opera nelle giornate di lavoro presso associazioni ed enti esterni selezionati dal Gruppo. Le ore di permesso autorizzate sono state complessivamente circa 135.000. Nel 2023 sono state donate dalle persone del Gruppo circa 34.500 ore, cui si sono aggiunte le ore messe a disposizione dall'azienda (e in via eccezionale, a fronte di un accordo, circa 11.000 ore di ferie non fruite da parte del personale cessato ai sensi degli accordi aziendali per le uscite volontarie), per un totale complessivo di circa 145.000 ore.

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

Il complesso di norme dedicate alla genitorialità contempla una serie di permessi specifici retribuiti per l'inserimento dei figli presso l'asilo nido o la scuola materna, per l'accompagnamento al Pronto Soccorso e ulteriori giorni non retribuiti finalizzati all'assistenza di figli minorenni a favore di genitori separati o divorziati, affidatari esclusivi dei figli, nonché in caso di vedovanza e di famiglie monogenitoriali. Per i padri sono disponibili specifici permessi retribuiti aggiuntivi per la nascita dei figli, e il riconoscimento di un'integrazione economica del 10% della quota retribuita prevista per legge per i congedi parentali, nonché la possibilità di fruizione di ulteriori 10 giorni di congedo parentale. Nel corso del 2022 è proseguito il percorso di estensione delle misure della contrattazione di secondo livello con la sottoscrizione di due accordi sindacali che rafforzano l'inclusione e le pari opportunità, estendendo le previsioni a tutela della genitorialità alle unioni civili, alle unioni di fatto e a favore dei figli del coniuge. In questo ambito sono stati introdotti uno specifico congedo straordinario retribuito in occasione della nascita e un congedo straordinario facoltativo per le necessità di assistenza dei figli del coniuge, dell'unito civilmente o del convivente. Analogamente al congedo parentale per i padri, tali permessi sono fruibili entro il compimento del dodicesimo anno di età con un trattamento economico pari al 40% della retribuzione a carico del Gruppo. Nel 2023 attraverso un accordo sindacale tali misure sono state adeguate alle nuove previsioni in materia di congedo parentale, con mantenimento delle integrazioni economiche da parte aziendale e piena equiparazione in materia di tutela della genitorialità. Con il rinnovo del Contratto Collettivo di Secondo Livello, è stato previsto a partire dal 2023 un contributo welfare per ciascun figlio fiscalmente a carico fino al ventiquattresimo anno di età, come versamento sulla posizione di previdenza complementare a nome dello stesso, prevedendo anche la possibilità di fruire dell'importo in forma rimborsuale tramite il "Conto Sociale". Il medesimo contributo sarà riconosciuto anche ai casi di ingresso in famiglia del minore in affidamento.

Tra gli istituti di welfare aziendale è stato recentemente introdotto il cd. "Pacchetto Giovani", che comprende una maggiorazione della contribuzione datoriale alla previdenza complementare per i primi 5 anni dall'assunzione, un "bonus prima casa" e un "bonus nascita figli" erogabili entro i primi 10 anni dall'assunzione.

Nel 2023 il sistema di Previdenza integrativa del Gruppo ha raggiunto un totale di circa 140 mila aderenti per circa €10,7 miliardi di patrimonio. In relazione ai processi di integrazione delle diverse forme previdenziali del Gruppo nei Fondi Pensione di riferimento, si è ultimata la confluenza del Fondo CR Firenze nel Fondo Pensione a Prestazione definita.



Nel corso dell'anno, per rendere l'offerta sempre più coerente con i fabbisogni previdenziali degli iscritti, nell'attuale complesso contesto economico-finanziario, si è provveduto ad una razionalizzazione dei comparti finanziari ed assicurativi del Fondo Pensione a contribuzione definita di Gruppo ed un cambio di denominazione dei comparti stessi. I Fondi Pensione a contribuzione propongono ai propri iscritti una pluralità di opzioni di investimento, permettendo di scegliere la propria all'allocazione ottimale in base alle necessità individuali, alla specifica propensione al rischio, anche su più comparti. Gli organi e le strutture dei Fondi sono poi impegnati a valutare costantemente l'andamento dei mercati, per mantenere e difendere gli obiettivi reddituali di ciascun comparto, con gli interventi che si ritengono necessari nell'interesse dei propri iscritti e per la tutela del risparmio previdenziale. È sempre alta l'attenzione verso le tematiche ESG e la coerenza dei portafogli in gestione con le Linee guida sugli investimenti socialmente responsabili; tali aspetti sono considerati fondamentali anche nell'ottica di un corretto presidio del rischio oltre che per il rispetto delle prescrizioni normative. Per quanto concerne le coperture assicurative caso morte/invalidità, nel corso del 2023 si è proceduto ad una selezione pubblica che ha consentito di ottenere tariffe in riduzione rispetto al passato, oltre ad un miglioramento delle condizioni, registrando circa 40 mila aderenti. Sotto l'aspetto organizzativo, sono state ulteriormente affinate e implementate le funzionalità dell'area riservata agli iscritti del Fondo a contribuzione, ampliando le opzioni per l'operatività on-line ed eliminando la modulistica cartacea.

### IL FONDO SANITARIO INTEGRATIVO DEL GRUPPO

Il Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo Intesa Sanpaolo è un'Associazione senza scopo di lucro che opera secondo valori mutualistici e di solidarietà sociale, con finalità di assistenza sanitaria integrativa a favore di tutte le persone del Gruppo Intesa Sanpaolo, nonché degli ex collaboratori in esodo e in pensione che ne hanno fatto parte e dei loro familiari. Nel complesso il Fondo offre assistenza sanitaria a circa 246.000 iscritti, mentre le coperture Long Term Care (LTC) attivate dal Fondo coprono circa 65.000 persone.

Inoltre, il Fondo sta promuovendo un efficace programma di prevenzione e diagnosi precoce per le più diffuse patologie in ambito oncologico, che consente agli assistiti di effettuare visite specialistiche ed accertamenti diagnostici a titolo gratuito, senza alcun onere o franchigia a loro carico. L'ammontare della spesa per assistenza sanitaria, prevenzione e LTC, nell'esercizio 2023 complessivamente supera i 200 milioni di euro ed oltre un terzo della stessa è effettuata presso le strutture della rete convenzionata. Con l'obiettivo di migliorare il servizio agli iscritti e di qualificare l'azione del Fondo, nel 2023 è stata effettuata una selezione del Third Party Administrator (TPA) per il triennio 2024 – 2026; il servizio è stato aggiudicato a InSalute Servizi, società del Gruppo Intesa Sanpaolo specializzata nel settore della sanità integrativa.

Anche per il 2023 la Divisione International Subsidiary Banks ha rinnovato l'iniziativa International Healthcare Programme che offre ai propri collaboratori esteri con contratto di lavoro a tempo indeterminato, per un totale di oltre 18.000 persone, consulenza medica di second opinion (estesa anche a coniugi e figli in età scolare) e/o trattamenti sanitari in centri d'eccellenza (solo per il dipendente) situati in paesi esteri rispetto a quello di residenza e/o luogo di lavoro. Il programma offre assistenza in caso di malattie gravi (cancro, trapianti, interventi chirurgici ad alta complessità, ecc.) e prevede la copertura delle spese per il trattamento e per i servizi complementari (assistenza visti, degenza, alloggio per l'accompagnatore, viaggio, ecc.), nonché la neutralizzazione di tutte le spese di trasporto ed alloggio nel paese estero ed i rimborsi per le spese mediche da sostenere una volta rientrati nel proprio paese. Nel 2023 è stato aggiunto anche il servizio di "medicina di precisione", che prevede cure personalizzate tramite l'utilizzo di test genetici in caso di malattie oncologiche.

L'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo (ALI) opera dal 2014 nel Sistema di Welfare di Gruppo come circolo unico di Gruppo. ALI propone iniziative di aggregazione, turismo, cultura, sport e servizi alla persona a oltre 173.000 soci. L'Associazione, da alcuni anni, si propone l'obiettivo di realizzare anche iniziative per promuovere il raggiungimento di alcuni fra gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030. Inoltre, in linea con gli obiettivi volti a migliorare la vivibilità e la sicurezza delle città e delle strade e a contrastare il cambiamento climatico, ALI offre contributi economici per la mobilità sostenibile e per incentivare l'acquisto di abbonamenti al trasporto pubblico effettuati sul Mobility Ticket di Intesa Sanpaolo (SDGs 11 e 13) e convenzioni "green", per l'acquisto o lo sharing e il noleggio a lungo termine di scooter e vetture ibride ed elettriche. Nel 2023, in coerenza con l'obiettivo di diffondere buone pratiche sul tema della tutela ambientale contribuendo alla riduzione dell'utilizzo di bottiglie di plastica monouso e favorire un maggior consumo di acqua fonte di benessere (SDGs 11 e 12 e 14), 1.650 soci ordinari neoassunti hanno ricevuto per Natale una borraccia.



Il 2023 ha registrato un significativo incremento delle iniziative aggregative seguendo il trend già iniziato nello scorso anno, in particolare, si segnalano a livello nazionale le numerose proposte di turismo intercontinentale e si confermano le iniziative promosse dai territori di turismo e valorizzazione culturale.

L'ampia gamma dei servizi alla persona offre iniziative e contributi dedicati alle famiglie con figli per l'acquisto dei testi scolastici, la frequenza in Campus estivi in Italia e all'estero, l'orientamento per la scelta dell'università e della scuola secondaria e corsi di apprendimento per migliorare il rendimento scolastico dedicati anche ai ragazzi con disturbi di apprendimento (Studio con metodo!). È stata stipulata una nuova convenzione con TutorNow, la start-up specializzata in servizi di formazione e ripetizione online per ragazzi dalle elementari all'università. L'Associazione offre servizi gratuiti di sostegno psicologico in collaborazione con STIMULUS e di consulenza personalizzata sui servizi socioassistenziali ed educativi "Welcare Family" in collaborazione con Welfare Come Te.

In coerenza con gli obiettivi di inclusione sociale (SDG 10), sono state proposte nuove edizioni del corso sull'Amministrazione di sostegno e del corso online "Il metodo Validation: aiutare l'anziano fragile". Nell'ambito della promozione delle iniziative di solidarietà, l'Associazione, come di consueto, ha preso parte con i suoi volontari alla Giornata di raccolta del farmaco, organizzata dalla Fondazione Banco Farmaceutico onlus e ha promosso "La cultura del dono, dare il meglio di noi" il webinar di sensibilizzazione verso le donazioni di midollo osseo e/o di sangue con l'obiettivo di creare cultura e consapevolezza sul tema (SDG 3).

In ambito culturale è stato raddoppiato il "contributo libri" e sempre molto apprezzata la campagna "Al cinema con ALI".

Più attività fisica e meno sedentarietà (SDG 3) è alla base del contributo sport e tempo libero e dell'offerta delle reti di palestre Gympass che includono anche attività online.

Promosse a livello nazionale e territoriale le manifestazioni sportive: dallo sci al volley e al tennis, dalla corsa al calcio a fronte delle quali sono state organizzate alcune giornate di preparazione atletica in collaborazione con il partner Gympass.

Ampia l'offerta nel mondo delle convenzioni per sostenere il potere di spesa delle famiglie: numerosi i gruppi di acquisto alimentare (Destination Gusto) e quelli per l'acquisto di gift card della GDO ed Enjoy.

Nel corso del 2023, l'Associazione ha avviato il procedimento finalizzato ad acquisire la personalità giuridica e si è dotata di un nuovo Statuto - come definito dalle Fonti istitutive - in vigore dal 1° gennaio 2024.

Attraverso la Fondazione Intesa Sanpaolo Ente Filantropico è proseguita l'opera di contrasto al disagio economico e sociale. Nel corso del 2023 la Fondazione ha deliberato interventi relativi all'attività istituzionale per oltre 3 milioni di euro, di cui circa 690 mila euro destinati alle persone del Gruppo, pensionati e loro familiari in comprovato stato di difficoltà e per una specifica iniziativa straordinaria dedicata alle persone del Gruppo vittime dell'alluvione dell'Emilia-Romagna e delle Marche del mese di maggio 2023; circa 850 mila euro per borse di studio universitarie e progetti di dottorato in discipline umanistiche e oltre 1,5 milioni di euro per interventi di solidarietà - come mense e dormitori - nonché ad Enti del Terzo Settore che hanno realizzato progetti direttamente a favore di persone bisognose meritevoli di solidarietà.

Il Gruppo Donatori Sangue è attivo sin dal 1966, con lo scopo di sensibilizzare alla donazione di sangue (oppure di plasma o di piastrine) le persone di tutte le società del Gruppo in servizio ed in quiescenza, nonché i loro familiari, sia indirizzandoli presso i punti di prelievo delle Associazioni Nazionali e degli ospedali, sia attraverso raccolte di sangue organizzate presso alcune Strutture aziendali. Ogni anno, gli oltre 2.500 soci attivi (si può essere donatore dai 18 fino ai 70 anni) contribuiscono con migliaia di donazioni alle necessità degli ospedali per tutti gli interventi che richiedono trasfusioni ai pazienti.

## CLIMA AZIENDALE

La Comunicazione Interna di Intesa Sanpaolo si occupa di sviluppare una cultura comune basata sui valori aziendali e favorire il senso di appartenenza delle persone. Un sistema integrato che, oltre l'ascolto strutturato dei collaboratori, si compone di strumenti quali la Intranet, la Web Tv, Mosaico, Mosaico International che facilitano la costante informazione, il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la partecipazione attiva ai cambiamenti. Proprio la Intranet, a partire dal mese di maggio 2023, si è presentata in una nuova veste, al passo con la rapida evoluzione dei modi di vivere e lavorare in azienda.

Momento centrale del 2023 è stata poi l'Analisi di Clima che rileva, ogni due anni, la percezione delle persone del Gruppo Intesa Sanpaolo, in Italia e all'estero, con strumenti quantitativi. L'Analisi di Clima 2023 si è svolta a cavallo tra giugno e luglio, con la consulenza metodologica e il supporto operativo di una società

terza che garantisce il totale anonimato ai partecipanti alla survey e che dà anche la possibilità alle persone non vedenti di partecipare direttamente online alla survey attraverso lo screen reader in loro dotazione. Il questionario online - compilabile in 13 lingue su ogni device, aziendale e privato - è stato articolato in 14 domande che hanno indagato la soddisfazione lavorativa, la percezione relativa all'immagine generale del Gruppo e all'efficacia delle nuove modalità di lavoro (smart working e settimana corta), la conoscenza dei temi e dei progetti ESG, la soddisfazione dei clienti e del management. La rilevazione ha fatto registrare il dato più alto di adesione e soddisfazione dei rispondenti dal 2007 ad oggi. In Italia per Aree Professionali, Quadri Direttivi e Dirigenti hanno risposto il 70,8% delle persone, e per le Banche Estere il 77,9%, con un indice di soddisfazione di Gruppo dell'84%. Questo dato conferma che l'evento della fusione di UBI, che aveva influito sui risultati dell'analisi del 2021 in quanto avvenuto pochi mesi prima, è stato ben assorbito dalle persone. Tra gli aspetti interessanti e positivi emerge che il Gruppo è visto sempre più forte e innovativo, le persone sono sempre più fiere di lavorare nel Gruppo Intesa Sanpaolo, condividendone valori, visione e cambiamenti. È inoltre migliorata la percezione del "vertice" - soprattutto sulla capacità di motivare, rispettare gli impegni presi, costruire il futuro - e dei capi diretti. Vengono promosse le nuove modalità di lavoro, che fanno percepire migliore equilibrio tra vita professionale e privata, più autonomia e più produttività, e le politiche interne del Gruppo soprattutto sul rifiuto verso le discriminazioni, in particolare di genere ed età.

Quest'anno sono stati realizzati inoltre oltre 110 attività e progetti di ascolto (feedback, survey, focus group, interviste, ecc.) nelle singole strutture, in Italia e all'estero, che hanno coinvolto la quasi totalità delle persone delle Aree di Governo, Divisioni e società del Gruppo.

## SALUTE E SICUREZZA

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

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

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

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

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

All'interno della Guida sono previsti in modo specifico dei controlli operativi di salute e sicurezza per l'individuazione, prevenzione e gestione delle emergenze, attuando modalità efficaci per prevenire o per minimizzare i rischi. In particolare, sono state definite le modalità per l'individuazione e la nomina degli addetti all'emergenza, le procedure per lo svolgimento dei compiti assegnati per la gestione dell'emergenza, l'organizzazione e l'esecuzione dei controlli periodici e delle esercitazioni di emergenza.

La Guida, inoltre, al fine di presidiare i rischi da interferenze, definisce in modo specifico gli adempimenti in tema di salute e sicurezza in caso di organizzazione di eventi interni o di servizi, forniture e lavori in appalto da svolgersi presso le sedi del Gruppo da parte di fornitori o subfornitori esterni.

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

Nel settembre 2022 la Direzione Sicurezza sul Lavoro, Ambiente ed Energia e la struttura People Care e Servizi al Personale hanno ritenuto di avviare il Progetto "Tutela 4ALL", in considerazione dei risultati positivi della sperimentazione di analisi e valutazione dei rischi emergenti relativi a tecnostress, carico cognitivo e ageing, che sono state sviluppate nel 2019-2020 nell'ambito del Progetto Salute e Sicurezza 4.0, in linea di continuità con il progetto di ricerca neuroscientifico "Analisi dell'impatto di strategie di intervento di carattere neuroscientifico sul benessere aziendale" ("Tutela Fase 2") a cura del Neuroscience Lab di Intesa Sanpaolo Innovation Center in collaborazione con la Scuola IMT Alti Studi Lucca, concluso nel 2021 e che ha coinvolto circa 8.300 persone afferenti a 9 strutture centrali del Gruppo Intesa Sanpaolo. Lo studio, che ha coinvolto circa 300 persone appartenenti a strutture di Rete, di Direzione e di Società del Gruppo, ha analizzato le 3 dimensioni di interesse suddette: gestione del carico cognitivo (con proposta di training), effetto ageing e tecnostress. L'obiettivo del Progetto di Ricerca è stato quello di creare e testare un sistema di rilevazione e di intervento per migliorare il benessere del Gruppo, con particolare attenzione alle persone con disabilità sensoriale, visiva e uditiva. I risultati del progetto, concluso nel dicembre 2022, sono stati presentati al campione in forma anonima e aggregata nel mese di giugno 2023. In considerazione degli esiti positivi del Progetto "Tutela Fase 2", a fine 2022 è stato avviato il programma di industrializzazione del carico cognitivo – realizzato nell'ambito di CareLab - rilasciato sulla piattaforma "21days" ad aprile 2023 e disponibile per tutte le persone del Gruppo. Seguirà, nel corso del 2024, il processo di industrializzazione per le dimensioni del tecno stress e dell'effetto ageing. Nel 2023 Top Employers Italia ha pubblicato nell'e-Book 2023 "For a better world of Work" una scheda dedicata a "Percorsi per carico cognitivo, tecnostress e ageing" selezionando il progetto di ricerca del Gruppo Intesa Sanpaolo sfociato in un "percorso di allenamento" per alleviare il carico cognitivo. Nell'E-book 2023, Top Employers ha raccolto un ventaglio di pratiche in linea con i trend attuali dando visibilità alle migliori iniziative a livello nazionale e il Gruppo Intesa Sanpaolo ha contribuito presentando un'iniziativa sperimentale realizzata nel corso del 2022, nel più ampio quadro di sensibilizzazione e attività per il benessere delle persone del Gruppo.

Intesa Sanpaolo e Intesa Sanpaolo Innovation Center hanno anche partecipato all'evento "Persone, città e politiche urbane", tenutosi lo scorso 29 settembre presso il Palazzo delle Stelline di Milano e organizzato da University4SDGs, rete nazionale di associazioni universitarie che promuove i diciassette obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) presenti all'interno dell'Agenda ONU 2030. "Sostenibilità sociale e benessere" è il tema del tavolo di lavoro guidato, insieme con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, dal team interfunzionale che ha coinvolto la Direzione Centrale Sicurezza sul Lavoro, Ambiente ed Energia, People Care e Servizi al Personale e il Neuroscience Lab di Intesa Sanpaolo Innovation Center. A ulteriore conferma dell'attenzione posta dall'Azienda agli aspetti connessi ai rischi psico sociali, nel corso del 2022 è stata implementata la cartella sanitaria utilizzata per l'effettuazione della sorveglianza sanitaria che viene erogata ogni anno ad una popolazione significativa di lavoratori del Gruppo Intesa Sanpaolo (nel 2023 oltre 27.000). I protocolli adottati per l'effettuazione delle visite mediche hanno lo scopo di valutare lo stato di salute del lavoratore ai contenuti della mansione nel suo complesso e di permettere al medico competente di formulare il relativo giudizio di idoneità con un approccio olistico. In quest'ottica è stato introdotto un nuovo strumento, con lo scopo di raccogliere maggiori evidenze relativamente agli impatti che i rischi emergenti e la trasformazione di quelli tradizionali hanno sulla popolazione dei lavoratori soggetti a sorveglianza sanitaria, con l'obiettivo di individuare eventuali necessità di attivare nuovi processi/iniziative legati al benessere e alla salute dei lavoratori.



## STRESS LAVORO CORRELATO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dall'entrata in vigore dell'obbligo nel gennaio 2011 Intesa Sanpaolo ha portato a termine 95 valutazioni preliminari applicate a circa 70 gruppi omogenei comprensivi di tutti i lavoratori di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia, mappando interamente l'organizzazione ed estendendo l'attività a tutte le società prodotte e le banche del gruppo successivamente incorporate in Intesa Sanpaolo, nell'ambito delle approvazioni degli specifici documenti di valutazione dei rischi.

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

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

Nell'ottobre 2023 si è concluso l'aggiornamento della valutazione preliminare per lo stress lavoro correlato nella rete. Sono stati esaminati 25 gruppi omogenei dei comparti Retail ed Exclusive (filiali tradizionali e New-Concept), Imprese, le filiali Digitali (tradizionali e remote), le filiali Agribusiness e Terzo settore e gli Specialisti Sviluppo Estero e di Protezione. Per la valutazione preliminare è stato utilizzato il metodo emanato dall'Inail nel 2011 ed aggiornato nel 2017. I risultati hanno permesso di classificare tutti i gruppi in fascia di rischio bassa, evidenziando alcune aree di miglioramento in parte diverse a seconda del gruppo omogeneo. Parallelamente si è svolta la valutazione approfondita in collaborazione con il dipartimento di Scienze biomediche e cliniche "Luigi Sacco" dell'Università degli Studi di Milano, suddivisa in due fasi: quantitativa e qualitativa. Per la fase quantitativa sono stati interessate 1559 persone e di queste 680 hanno partecipato alle attività di compilazione assistita di questionari per la rilevazione delle condizioni di benessere in azienda. Per consentire una maggiore partecipazione si è scelto di utilizzare, per la prima volta, una modalità di somministrazione a distanza in modalità assistita dagli Specialisti dell'Università di Milano. Tra i questionari proposti è stata inserita una scala per la rilevazione del tecnostress, attualmente considerato uno dei rischi emergenti più preoccupanti nell'ambito dell'evoluzione del modo di lavorare, e delle sue componenti (tecno-overload, tecno-invasion, tecno complexity).

Successivamente all'analisi dei risultati del questionario, un sottogruppo di 204 partecipanti, è stato invitato prendere parte a 17 focus-group di approfondimento qualitativo delle criticità organizzative, in funzione della mansione e della struttura di appartenenza. A completamento dell'attività di valutazione approfondita sono stati condotti dagli specialisti psicologi che collaborano con la banca, ulteriori 8 focus-group al fine di esplorare le criticità correlate a variabili precise non esaminate precedentemente: le differenze di genere (M/F), le differenze per classi di età (Under 50/Over 50), le persone in prolungato home-working poiché in condizioni di fragilità e quelli rientrati in presenza dopo un lungo periodo di home working. Anche nella fase approfondita sia le indagini quantitative che qualitative hanno evidenziato una condizione di sostanziale benessere con l'indicazione di alcune aree di miglioramento a seconda del gruppo omogeneo. I risultati di entrambe le fasi di valutazione saranno pubblicati nel documento di valutazione dei rischi in approvazione nel 2024. Il Piano Nazionale della Prevenzione (PNP) 2020-2025, rappresenta lo strumento fondamentale di pianificazione centrale degli interventi di prevenzione e promozione della salute da realizzare sul territorio. Nell'ambito di tale Piano, alcune Regioni, tramite le Aziende Sanitarie Locali (ASL/ATS), ad oggi ATS Lombardia, ASL Toscana Nord-Ovest, ASL Bari, ASL Taranto, ASL Lecce, ASL Brindisi – seguiranno poi altre del Paese – si sono già attivate con Piani Mirati di Prevenzione (PMP), che vedono coinvolta Intesa Sanpaolo – con altri Istituti e ABI – in particolare sul rischio stress lavoro correlato, con l'obiettivo di sensibilizzazione sul tema e, più in generale, sui rischi psico-sociali. Il PMP ha come orientamento principale quello di favorire l'emersione di buone prassi, sia sulla valutazione e gestione dello stress lavoro correlato (SLC) e come «gold standard» sulla valutazione e gestione dei rischi psico-sociali. Il Piano prevede l'ingaggio delle aziende tramite incontri e distribuzione del materiale informativo; una compilazione da parte di ciascuna Banca di una scheda di auto-valutazione relativa alla descrizione del processo che la stessa ha seguito per la valutazione dello SLC; una compilazione da parte di tutti i lavoratori di un questionario di percezione del rischio. Per quest'ultima fase, nel corso del 2023, le persone destinatarie dell'iniziativa sono state circa 1.000 nella Regione Puglia. L'attività proseguirà anche nel 2024/2025 e gli step successivi verranno definiti dalle stesse ASL/ATS a seguito dei risultati che emergeranno.

In coerenza con il Piano di Impresa 2022-2025 e con il Progetto HSE (Health Safety & Environment) 4.0 ad esso correlato volto a valutare, attraverso nuove metodologie e applicazioni avanzate, tra l'altro, le vulnerabilità soggettive, a giugno 2023 Intesa Sanpaolo ha ottenuto l'Attestazione di Conformità per la «Gestione della salute e sicurezza sul lavoro – salute psicologica e sicurezza sul lavoro – Linee guida per la gestione dei rischi psico sociali (ISO 45003), da parte di un ente terzo di certificazione. La certificazione ISO 45003 rappresenta un riconoscimento significativo dell'impegno per la promozione di un ambiente lavorativo sano e sostenibile.

Questa certificazione è il risultato di un approccio proattivo alla gestione dei rischi psico-sociali, che tiene conto dei risultati dell'implementazione di pratiche e politiche conformi alle norme internazionali stabilite per garantire il benessere psicologico dei dipendenti. La conformità a tali norme non solo evidenzia la dedizione al rispetto delle migliori pratiche del settore, ma sottolinea anche la volontà di creare un ambiente lavorativo che favorisca la produttività, la soddisfazione dei dipendenti e la sostenibilità aziendale nel lungo termine.

Annualmente viene effettuata una riunione di Riesame del Sistema di Gestione HSE, nella quale l'Alta Direzione valuta i risultati ottenuti e definisce nuovi obiettivi quali/quantitativi relativi al miglioramento delle prestazioni di salute e sicurezza per l'anno in corso. Attraverso un costante monitoraggio degli indicatori di sistema e un piano annuale di verifiche interne, la Direzione Sicurezza sul Lavoro, Ambiente e Energia rendiconta annualmente il livello di raggiungimento dei target definiti dall'Alta Direzione. Nel 2023 Intesa Sanpaolo ha mantenuto la certificazione di conformità del proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro alla norma ISO 45001; le attività di verifica condotte da parte terza hanno interessato un campione rappresentativo di filiali e palazzi e coinvolto le principali strutture centrali, il personale di filiale, i medici competenti, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e il personale dei fornitori afferenti alle ditte di manutenzione e di pulizia. La certificazione conseguita copre tutte le filiali e palazzi di Intesa Sanpaolo del perimetro Italia. L'Ente di certificazione ha inoltre confermato che l'organizzazione ha pienamente implementato i propri protocolli di gestione del rischio in linea con i requisiti normativi nazionali e di settore vigenti. Coerentemente con il ruolo di centralità attribuito da Intesa Sanpaolo alla medicina del lavoro, sia quale strumento primario di prevenzione, sia, in ottica prospettica, per la promozione della salute, il Gruppo Intesa Sanpaolo ha scelto di proseguire nel percorso di sistematizzazione mantenendo il protocollo Biosafety Trust Certification, che valorizza l'insieme di best practice di riferimento per minimizzare i rischi di diffusione delle malattie infettive trasmissibili e non nei luoghi di aggregazione pubblici e privati. Intesa Sanpaolo (nella figura del Datore di Lavoro) – con la collaborazione del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e dei Medici Competenti, previa consultazione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza – elabora e mantiene aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi che fra l'altro contiene:

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

Nel corso del 2023 è stato redatto il "Piano Pandemico" per il contenimento della diffusione di qualsiasi agente biologico patogeno in ottemperanza con quanto previsto dal Decreto legislativo 81 del 2008, secondo il quale il datore di lavoro ha l'obbligo di individuare i rischi generali e i rischi specifici connessi alle particolari modalità di esecuzione del rapporto di lavoro e predisporre le misure di prevenzione e protezione adeguate, e con quanto raccomandato dall'OMS e dai regolamenti attuativi dello Stato italiano. L'obiettivo del Piano è rafforzare la preparazione ad una eventuale pandemia a livello nazionale e locale, in modo da riconoscere tempestivamente l'inizio della pandemia, minimizzare il rischio di trasmissione, limitandone la morbosità e la mortalità e, di conseguenza, ridurre l'impatto sui servizi sanitari e sociali, assicurando il mantenimento dei servizi essenziali. Il gruppo Intesa Sanpaolo, in seguito all'intensificarsi dell'attività sismica legata al fenomeno del bradisismo nell'area dei Campi Flegrei ed in ragione dell'innalzamento del livello di criticità ad "attenzione", ha predisposto una serie di procedure da seguire parallelamente ad iniziative atte a tenere costantemente informate tutte le strutture del Gruppo. In particolare, è stato predisposto il "Piano per la gestione emergenza scenario rischio vulcanico nell'area dei Campi Flegrei" nel quale vengono definite le eventuali azioni operative ed organizzative a cui ciascuna Struttura Organizzativa coinvolta dovrà far riferimento in base allo scenario di allerta per rischio vulcanico registrato, indicando le misure da attuare, in base al livello di allerta, al fine di tutelare la salute e sicurezza di tutte le persone che possono essere presenti negli asset aziendali, in coerenza con quanto contenuto nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) ex D.lgs. n. 81/2008 e le procedure indicate nel Piano di Emergenza allegato al DVR. Nel corso dell'anno si è fatto fronte ad emergenze causate da eventi alluvionali nelle Marche, in Emilia-Romagna e in Toscana. Sono quindi state attivate le strutture di Gestione Emergenze e i livelli del Modello di Gestione delle Crisi, predisponendo tutte le attività necessarie per la sicurezza delle persone, con l'attivazione del supporto psicologico e di tutti gli interventi necessari al rientro (ripristino delle strutture danneggiate, monitoraggi ambientali, verifica da parte di Medici Competenti). Per quanto riguarda il perimetro estero è stato sviluppato un modello di gestione dei rischi per la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori presso le filiali estere in coerenza alla Politica, alle Guide di processo ed alle strategie OH&S (Organizational Health & Safety) della Capogruppo. Per le suddette filiali Intesa Sanpaolo e per le Subsidiary Banks sono state identificate le situazioni di rischio e sono stati rilasciati i relativi piani di miglioramento. In particolare, per le Banche del perimetro ISBD, nel corso del 2023, sono proseguite e



sono state perfezionate le attività relative al progetto di Gruppo “People Security & Resilience” con la finalità di migliorare la capacità del Gruppo di rispondere ad eventi critici imprevisti, con potenziale impatto sulla sicurezza delle persone e delle banche coinvolte, sfruttando le sinergie tra il livello centrale e quello locale. Tra le attività principali si evidenziano:

- l'attivazione della sicurezza di viaggio per espatriati e viaggiatori non italiani (viaggiatori straniero-estero);
- la verifica della presenza di asset fisici critici e la definizione dei relativi piani di emergenza, ove necessario;
- l'identificazione dei ruoli e dei processi per contattare “Tutte le Persone” in caso di eventi critici;
- l'attivazione di un processo di gestione delle criticità o degli eventi di emergenza, che potrebbero impattare sulle Key People, ovvero coloro che ricoprono quei ruoli che devono garantire la continuità del processo decisionale strategico.

### PROGETTO VULNERABILITÀ INTEGRATA

La crescente complessità e dinamicità del contesto, oltre che la sempre maggiore rilevanza dei rischi di conformità, di continuità operativa, reputazionali e dei c.d. rischi emergenti legati al Next Way of Working e al cambiamento climatico, rendono necessario rinnovare il modello di valutazione dei rischi HSE in ottica 4.0, sensibilizzando sull'impatto delle nuove tecnologie digitali sul lavoro e sui luoghi di lavoro e sulle correlate sfide e opportunità in materia di salute e sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di aumentare l'efficienza dei presidi messi in atto e delle azioni di mitigazione. Le strategie per il raggiungimento di tali obiettivi portano ad una evoluzione della valutazione delle “vulnerabilità” esistenti e delle misure preventive poste in essere, attraverso un modello di valutazione della vulnerabilità integrata (edifici, persone, processi), per disciplinare la gestione di situazioni critiche conseguenti sia ad eventi di portata settoriale, sia a fenomeni catastrofici estesi che possono colpire l'azienda. La valutazione e il relativo documento vengono aggiornati, almeno una volta l'anno, in relazione all'evoluzione tecnica nonché alle significative modifiche del processo produttivo e dell'assetto organizzativo dell'azienda tali da incidere sull'esposizione al rischio dei lavoratori. Questo impegno è stato assolto anche nel 2023 con la messa a disposizione di tutte le persone del Gruppo del documento aggiornato.

A seguito di un accordo sindacale del 2021 sono stati rinnovati i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Gruppo i cui ambiti di competenza sono definiti su base territoriale. La rappresentanza in Italia attualmente è costituita da 96 persone che rappresentano quasi il 100% dei lavoratori. Con questa rappresentanza sono pienamente operative le procedure di consultazione (svolte 14 Riunioni di Consultazione nel corso dell'anno) e partecipazione al complessivo sistema di gestione della salute e sicurezza come previsto dalla normativa nazionale di riferimento.

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

Con Neuroscience Lab di Intesa Sanpaolo Innovation Center e la Scuola IMT Alti Studi di Lucca è in corso il progetto di ricerca denominato “Tutela4HCI”, che ha lo scopo di indagare la Human Computer Interaction (HCI) di persone del Gruppo e le caratteristiche inerenti in relazione a variabili soggettive (ad es. demografiche). Il progetto vuole mappare un campione della popolazione sia di sede centrale sia di rete allo scopo di analizzare quali fattori incidono sulle interazioni delle persone di Intesa Sanpaolo con i mezzi tecnologici, in attuazione del protocollo sanitario del Gruppo, fornendo informazioni utili relative a risorse cognitive, controllo sulla propria performance, carico cognitivo, percezione della tecnologia ecc. con particolare attenzione a soggetti con difficoltà di apprendimento digitale. Il progetto di ricerca “Tutela 4HCI” è stato avviato a novembre 2022 e avrà una durata prevista di circa 30 mesi.

Sono state coinvolte oltre 5.500 persone del Gruppo (panel appartenente sia alla Rete che alla Direzione e bilanciato per genere, età, mestieri e distribuzione geografica) per le quali era già stata pianificata la visita medica periodica di Sorveglianza Sanitaria. Il 29 settembre 2023 si è conclusa la survey iniziale del progetto che ha visto 1.922 accessi e 1.204 risposte complete: il 73% dei partecipanti è risultato quindi idoneo alla fase di training che si svilupperà nel corso del 2024. I risultati di questa prima fase saranno presentati al panel dei partecipanti durante un seminario condotto da Neuroscience Lab di Intesa Sanpaolo Innovation Center in collaborazione con la Scuola IMT Alti Studi di Lucca e la Direzione Sicurezza sul Lavoro, Ambiente ed

Energia, ad inizio anno 2024. Nel 2023 è stato avviato un nuovo progetto di ricerca applicata dal titolo “Risk Aversion 4ISP”, commissionato dalla struttura Salute e Sicurezza (Direzione Centrale Sicurezza sul Lavoro Ambiente ed Energia) e dal Museo del Risparmio. Il progetto sperimentale, che sarà anch’esso realizzato dal Neuroscience Lab di Intesa Sanpaolo Innovation Center, in collaborazione con il suo partner scientifico Scuola IMT Alti Studi Lucca, mira a indagare l’esistenza di una correlazione tra genere ed avversione al rischio (finanziario e relativo alla salute) delle persone del Gruppo che volontariamente parteciperanno alla ricerca. Il progetto si realizzerà attraverso l’analisi sperimentale dei valori di cortisolo e testosterone presenti nei campioni salivari, affiancata dai risultati di alcuni task comportamentali eseguiti al personal computer. Per la definizione del campione nei mesi di novembre e dicembre 2023 le persone operanti in alcuni palazzi di Milano, sono state invitate alla compilazione di una survey per la profilatura e la raccolta delle adesioni. Alla fase sperimentale che sarà avviata nel 2024, hanno scelto di partecipare 1.013 persone del Gruppo ed 812 di queste hanno dato disponibilità anche per la fase “in presenza”, per la raccolta del campione salivare.

Per quanto attiene infine alle misure di sicurezza e protezione personale connesse alla pandemia da COVID-19, con il supporto di Medici Competenti Coordinatori, è stato disposto il sostanziale superamento dell’approccio prudenziale mantenuto pur a fronte della cessazione dello stato di emergenza nel marzo 2022. A partire dal 1° marzo 2023 sono state pertanto sospese le disposizioni interne in tema di distanziamento interpersonale con conseguente superamento della distanza minima di un metro per tutte le attività in presenza, con il ritorno alle capienze ordinarie massime previste in base alla configurazione degli spazi e la rimozione delle barriere in plexiglass ove presenti. È stata peraltro ribadita l’importanza di comportamenti individuali responsabili ed in particolare la raccomandazione all’uso di dispositivi di protezione FFP2 nei contesti di maggiore aggregazione e per condizioni di fragilità, alla corretta igienizzazione delle mani e delle postazioni, nonché all’aerazione degli ambienti. Dal 1° settembre 2023, facendo seguito alle mutate previsioni di legge, è stato abolito l’obbligo di isolamento domiciliare in caso di positività, sostituito dalla raccomandazione di una serie di precauzioni generalmente valide per prevenire la trasmissione delle infezioni respiratorie (per i sintomatici, permanenza a casa fino al termine dei sintomi; corretto utilizzo delle mascherine FFP2 nei luoghi di lavoro e nelle aree break e di ristorazione aziendale; distanziamento interpersonale; igienizzazione delle mani). Conseguentemente è venuto meno l’obbligo di segnalare i casi di positività a Medicina del Lavoro tramite lo strumento aziendale preposto. Continua infine ad essere prevista una maggiore attenzione per i lavoratori in situazioni di vulnerabilità con l’estensione del lavoro agile da casa, in linea con quanto progressivamente statuito dalle disposizioni legislative. In virtù di quanto previsto dalla Legge 3 luglio 2023 n. 85, nel corso dei mesi di settembre e ottobre 2023 sono stati visitati dai medici competenti aziendali oltre 1.500 persone in smart working continuativo (o astensione cautelativa) per fragilità Covid. Queste valutazioni hanno soprattutto permesso di raccogliere dati sanitari che, in forma anonima e aggregata, andranno ad integrare l’indagine epidemiologica 2023, fornendo spunti di riflessione sulla modalità di lavoro di queste persone.