

SICUREZZA INFORMATICA

Formazione in materia di sicurezza informatica [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Partecipanti	56.974	2.769	59.743	33.602	4.987	38.589
Ore erogate (aula + online)*	148.341	5.656	153.997	73.536	30.407	103.943

*Ore definite come durata delle unità didattiche fruite

L'entrata in vigore del General Data Protection Regulation - GDPR, specifiche indicazioni del Regolamento IVASS e la sempre maggiore attenzione da parte di tutte le Istituzioni al tema della Sicurezza Informatica hanno determinato un significativo investimento in formazione sul tema della Cyber Security.

CUSTOMER EXPERIENCE

Net Promoter Score (NPS) per tipologia di clientela	Clienti Gruppo Intesa Sanpaolo (esclusi clienti ex UBI Banca)		Clienti Gruppo Intesa Sanpaolo (clienti ISP + clienti ex UBI Banca)
	30.6.2020	30.6.2021	30.6.2021
Retail	22	20	15
Exclusive	14	19	13
Imprese	22	21	17
Terzo Settore	-	24	20

Rilevazioni sulla clientela della Divisione Banca dei Territori. Le rilevazioni sui clienti del Terzo Settore sono state avviate a giugno 2020.

Escludendo i clienti ex-UBI (sui quali sono state avviate le rilevazioni a maggio 2021), l'NPS relativo ai clienti storici del Gruppo Intesa Sanpaolo resta sostanzialmente stabile o in lievissima riduzione su Retail e Imprese ed è in crescita su Exclusive.

RECLAMI, ESPOSTI E RICORSI

Tipologia [n.]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Finanziamenti	13.162	3.566	16.728	17.810	3.934	21.744
Sistemi di pagamento	6.136	12.786	18.922	13.510	13.992	27.502
Sistemi organizzativi, sito Internet, altro	8.250	3.753	12.003	10.239	2.615	12.854
Prodotti assicurativi	5.018	74	5.092	6.816	102	6.918
C/C, depositi e dossier titoli	2.594	3.110	5.704	4.532	3.208	7.740
Investimenti	2.471	124	2.595	1.333	136	1.469
Totale	37.631	23.413	61.044	54.240	23.987	78.227

Il perimetro di rilevazione del 1sem.21 è stato ampliato rispetto al 2020 e comprende anche il Gruppo UBI, Intesa Sanpaolo RBM Salute compagnia entrata nel perimetro della Divisione Insurance a partire da maggio 2020, la società Yi Tsai e le Entità sub-controllate di CIB, PBZ, BIB e VUB, che sono oggetto del compliance risk assessment. A perimetro omogeneo la dinamica dei reclami totali del Gruppo avrebbe evidenziato un trend in diminuzione tra i due semestri.

In merito alle richieste pervenute dalla clientela in tema di protezione dei dati personali in Italia, nel 1sem.21 sono pervenute 64 segnalazioni per presunta violazione del Codice Privacy e 7 richieste di riscontro da parte del Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di ricorsi presentati al Garante su iniziativa del cliente nell'ambito dell'esercizio del diritto di accesso ai dati. Nel perimetro estero UE i Data Protection Officer locali hanno gestito 85 segnalazioni per presunta violazione della normativa sulla protezione dei dati personali e 8 richieste di riscontro da parte dell'Autorità Garante locale a fronte di reclami presentati alle Autorità su iniziativa di clienti.

CONTRIBUTO ALLA COMUNITÀ

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [migliaia di euro]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	9.381	167	9.547	10.412	124	10.535
Solidarietà sociale	5.142	180	5.322	6.406	183	6.589
Salute	101.371	406	101.776	1.010	301	1.311
Istruzione e ricerca	2.700	110	2.810	3.894	95	3.989
Emergenze civili e umanitarie	12.809	446	13.255	1.548	0	1.548
Sviluppo economico	1.814	221	2.035	1.217	401	1.618
Ambiente	80	0	80	257	0	257
Altro	705	277	982	274	84	358
Totale contributo monetario alla comunità	134.001	1.807	135.808	25.019	1.188	26.206

Contributo monetario alla comunità per ambito di intervento [%]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Arte e Cultura	7,0	9,2	7,0	41,6	10,4	40,2
Solidarietà sociale	3,8	9,9	3,9	25,6	15,4	25,1
Salute	3,8	22,5	74,9	4,0	25,3	5,0
Istruzione e ricerca	2,0	6,1	2,1	15,6	8,0	15,2
Emergenze civili e umanitarie	9,6	24,7	9,8	6,2	0,0	5,9
Sviluppo economico	1,4	12,2	1,5	4,9	33,8	6,2
Ambiente	0,1	0,0	0,1	1,0	0,0	1,0
Altro	0,5	15,3	0,7	1,1	7,1	1,4

Contributo monetario alla comunità per motivazione [migliaia di euro]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	110.910	22	110.932	2.657	157	2.814
Investimenti nella comunità	13.656	1.431	15.087	14.106	501	14.606
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	9.435	354	9.789	8.256	530	8.786
Totale contributo monetario alla comunità	134.001	1.807	135.808	25.019	1.188	26.206

Il trend del contributo monetario alla comunità risulta notevolmente influenzato dal fatto che nel 1sem.20 il Gruppo ha dato immediato supporto alla sanità per fronteggiare l'emergenza COVID-19 erogando oltre €100mln per rafforzare, attraverso il Dipartimento della Protezione Civile, il Servizio Sanitario Nazionale.

Contributo monetario alla comunità per motivazione [%]	30.6.2020			30.6.2021		
	Italia	Estero	Gruppo	Italia	Estero	Gruppo
Donazioni non continuative	82,8	1,2	81,7	10,6	13,2	10,7
Investimenti nella comunità	10,2	79,2	11,1	56,4	42,2	55,7
Iniziativa commerciali con risvolto sulla comunità	7,0	19,6	7,2	33,0	44,6	33,5

FORNITORI

Fornitori Supplier Gate*	30.6.2020	30.6.2021
Fornitori [n.]	6.785	8.262
di cui:		
Italia [n.]	3.916	4.576
Europa (esclusa Italia) [n.]	2.725	3.486
Resto del mondo [n.]	144	200

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